



As Time Goes By

IT Services im Wandel der digitalen Transformation

Der Schritt von der Industrialisierung der IT zur Digitalisierung hat weitreichende Konsequenzen für IT Organisation und deren Services. Angesichts der anstehenden Integration neuer Technologien gilt es, das optimale Betriebsszenario zu finden. Um dies zu realisieren, ist ein guter Mix zwischen internen und extern erbrachten Leistungen gefragt.

„Wie wir mit einander kommunizieren, wie wir lernen, wirtschaften, arbeiten – das Alles durchdringt der digitale Wandel“ sagte die Bundeskanzlerin an der CeBIT 2015. Die Digitalisierung basiert auf der vollständigen Vernetzung von Menschen und Maschinen. Sie verändert die Art und Weise, wie Unternehmen mit der Welt interagieren. Es kann jederzeit und überall gearbeitet werden, Kunden werden direkter angesprochen und sogar in interne Entscheidungen eingebunden. Produkte werden durch ganze Unternehmensnetzwerke immer automatisierter und flexibler in kleineren Stückzahlen gewinnbringend hergestellt. Darüber hinaus wird in naher Zukunft

eine Vielzahl neuer Geschäftsmodelle möglich. Die Informationstechnologie und deren Innovationsfähigkeit avancieren zu entscheidenden Wettbewerbsfaktoren. Das hat Konsequenzen auf die Art und Weise, wie die unternehmensinterne IT betrieben wird.

Grundlegende Strategie gefragt

Mobile Workspace, Big Data, Internet der Dinge – das sind nur drei neue Technologien, die sich dank der vollständigen Vernetzung im Moment sehr schnell entwi-

Wichtig ist es Faktoren wie die Heterogenität der Systemumgebungen, die Anforderungen an die Verfügbarkeit, die Compliance-Regeln, die Lizenzkosten, das Know-how, die Transparenz und den „Keep-the-Lights-on“-Aufwand zu prüfen.

ckeln. Sie versprechen enorme Produktivitätssteigerungen oder eine signifikante Senkung von Betriebskosten. Viele Unternehmen werden bestrebt sein, von diesen Vorteilen möglichst zeitnah zu profitieren. Dazu müssen diese Technologien jedoch in langjährig gewachsene IT-Landschaften und Betriebsorganisationen integriert werden. Diese Integration ist eine enorme Herausforderung, denn sie macht die unternehmensinterne IT zum integralen Bestandteil der digitalen Welt – mit allen Vorteilen und Risiken.

Deshalb muss eine sinnvolle IT-Strategie gefunden werden. Dazu bieten sich drei idealtypische Ansätze an: Eine innovative, eine virtuelle und eine flexible Strategie. Mit einer innovativen Unternehmens-IT wird versucht, sämtliche neue Technologien vor allem durch interne Services abzudecken. Man etabliert die Standardisierung der Rollout- und Betriebsprozesse mit dem Ziel, eine sehr agile Anwendungslandschaft bereitzustellen, die jederzeit Erweiterungen durch neue Technologien erlaubt. Mit einer virtuellen Unternehmens-IT wird die bestehende IT mit Cloud Services erweitert – und damit versucht, die eigenen Systeme auf die Endgeräte der Mitarbeitenden zu reduzieren. Mit diesem Vorgehen wird die bestehende Systemlandschaft schrittweise durch externe Dienste abgelöst.

Eine flexible Unternehmens-IT kombiniert beide Ansätze. Das Ziel dieser Strategie besteht darin, die bestehende Anwendungslandschaft zu standardisieren und in ihrer Komplexität zu reduzieren. Neue Technologien werden systematisch auf Eignung geprüft und bei Bedarf adaptiert. Eines haben jedoch alle drei Strategien gemeinsam: Sie erfordern ein gründliches Überdenken bestehender Betriebsszenarien.

Dies bedeutet im Klartext: Bevor Unternehmen von den Vorteilen der Digitalisierung profitieren können, muss die bestehende IT-Infrastruktur angepasst und die interne Organisation der IT-Services gründlich verbessert werden.

Grundlage: IT-Infrastruktur auf Kurs bringen

Was die Analystin Tina Nunno am Gartner-Symposium 2011 als „kreatives Zerstören“ des Bestehenden mit dem Ziel Raum für die Einführung neuer Technologien zu schaffen bezeichnet hat, bedeutet aus Unternehmenssicht heute die bestehende IT-Infrastruktur zu überprüfen, ob sie den zukünftigen Anforderungen an eine flexible Service Erbringung überhaupt gewachsen ist. Die Herausforderung im Infrastrukturbereich besteht darin, dass enorme Technologieangebot sowie die eigenen Betriebsprozesse in Einklang mit den sich ständig ändernden Bedürfnissen der Digitalisierung zu bringen.

Wichtig ist es Faktoren wie die Heterogenität der Systemumgebungen, die Anforderungen an die Verfügbarkeit, die Compliance-Regeln, die Lizenzkosten, das Know-how, die Transparenz und der „Keep-the-Lights-on“-Aufwand zu prüfen. Dies geschieht normalerweise im Rahmen eines Assessments, welches eine umfassende Beurteilung der bestehenden IT-Infrastruktur bezüglich Risiken und Optimierungspotential erlaubt. In einem weiteren Schritt werden identifizierte Problemzonen im Detail analysiert, um sie anschließend zu entschärfen oder zu beseitigen.

Dabei gilt es stets, eine gute Balance zwischen den drei Faktoren Kosten, Transparenz und Risiko zu finden. In der Praxis hat es sich bewährt, typische Problemzonen wie Betriebsprozesse, Lizenzen, Backup & Recovery, Konfiguration & Kapazität sowie Betriebsmodelle genauer zu analysieren und für jeden dieser Zonen die Faktoren Qualität,

Der Kunde – also das Business – bezieht Leistungen von der IT-Serviceorganisation. Dies erfolgt zu Konditionen, die im Rahmen eines SLA exakt definiert werden.

Grundlage ist ein klar definiertes Rollenmodell.

Risiko und Effizienz zu beurteilen. Um die IT-Infrastruktur auf Kurs zu bringen sollten Maßnahmen mit möglichst geringsten Kosten bei gleichzeitig höchstmöglicher Transparenz und geringstmöglichem Risiko ergriffen werden.

Basis – Managed Services

Ist die bestehende IT-Infrastruktur einmal bereinigt, kann der nächste Schritt in Richtung eines optimalen Betriebszenario für ein digitales Unternehmen gegangen werden: Die kluge Strukturierung des Service-Angebots der Unternehmens-IT. Sie bildet die Voraussetzung für die Umsetzung geeigneter Strategie zur Adaption der digitalen Transformations-Technologien. Jede Struktur basiert auf den drei grundlegenden Elementen Anwendung, Infrastruktur und Service Level Agreement (SLA).

Grundlage ist ein klar definiertes Rollenmodell, welches zwischen dem Kunden (Leistungsempfänger), der IT-Serviceorganisation (Leistungserbringer), den Produktlieferanten und unterstützenden IT Serviceorganisationen unterscheidet. Der Kunde – also das Business – bezieht Leistungen von der IT-Serviceorganisation. Dies erfolgt zu Konditionen, die im Rahmen eines SLA exakt definiert werden. Bei genauerem Hinsehen besteht ein SLA aus einer Reihe von Service-Komponenten, die sich auf konkrete Anwendungen oder Infrastrukturen beziehen. So muss es für einzelne Anwendungen verschiedene Services, wie beispielsweise Monitoring, Systeminspektionen, Wartung, Aktualisierungsempfehlungen, Betrieb Entwicklungs- oder Testinfrastruktur, vorhanden sein.

Die Digitalisierung der Unternehmen wird in den nächsten Jahren tiefgreifende Veränderungen der internen IT nach sich ziehen.

Für Infrastrukturen sind unter anderem Services wie der Betrieb von Backups, die Durchführung von Sicherheits-Überprüfungen und Health-Checks, die Erstellung von Berechtigungsreports und Kapazitätsprognosen, die Verwaltung von Lizenzen, Releases- und Patches vorzusehen. Jeder Service ist über Parameter exakt quantifizierbar. Der Vorteil: Ein strukturiertes Service-Angebot schafft die notwendige Transparenz und Flexibilität, um für die Herausforderungen der Digitalisierung bereit zu sein. Verfolgt ein Unternehmen eine flexible Strategie der Adaption so können von Fall zu Fall Services intern oder extern bereitgestellt und betrieben werden. Die Schnittstellen zwischen interner und externer IT sind bereits vordefiniert und können weitgehend übernommen werden.

Zudem ist eine Vergleichbarkeit verschiedener Angeboten gewährleistet. Im Falle einer vollständigen Virtualisierung der IT – also der Auslagerung sämtlicher Services – erleichtert die Strukturierung die Steuerung der externen

Leistungserbringer. Selbst im Falle einer vollständig intern betriebenen IT hat die Strukturierung enorme Vorteile. Durch die vollständige Transparenz wird es möglich, systematisch neue Technologien bestehenden Lösungen gegenüberzustellen und zu entscheiden, ob, wann und wie sie eingeführt werden.

Fazit

Die Digitalisierung der Unternehmen wird in den nächsten Jahren tiefgreifende Veränderungen der internen IT nach sich ziehen. Vernetzte Technologien werden dabei integraler Bestandteil der betriebsunterstützenden IT. Das optimale Betriebsszenario wird sich jedoch von Unternehmen zu Unternehmen unterscheiden. Damit es überhaupt umgesetzt werden kann, sollten Entscheider bereits heute zwei Dinge angehen: Eine umfassende Prüfung bestehender IT-Infrastruktur und eine kluge Strukturierung des eigenen Service-Angebotes.

Daniel Liebhart

www.trivadis.com



Daniel Liebhart ist Experte für Enterprise Architekturen und Solution Manager der Trivadis AG