

Im IT-Sourcing ist zunehmend Flexibilität gefragt

Enorme Erleichterung

Im Outsourcing zeigt der Trend klar in Richtung differenzierterer Serviceleistungen. Utility-Computing, On-Demand oder auch Outtasking sind zunehmend gefragt, erfordern jedoch eine verbesserte und transparentere Organisation der Serviceleistungen auf Anbieter und Kundenseite sowie die Einbeziehung neuer Technologien.



Der IT-Sourcing-Markt ist in Bewegung und wird Analysten zufolge in Deutschland mit bis zu acht Prozent pro Jahr wachsen und sich damit besser als andere Bereiche, etwa die Individualentwicklung, verkaufen lassen. Die Verteilung zwischen Infrastruktur-, Anwendungs- oder Prozess-Outsourcing verschiebt sich dabei kaum. Die Infrastruktur bleibt mit einem Anteil von 70 Prozent das wichtigste Outsourcing-Geschäft, während sich der Anteil der ausgelagerten Prozesse leicht (von sechs auf acht Prozent) zugunsten der ausgelagerten Anwendungen verschiebt.

Einkaufsoptimierung verlangt Transparenz. Die wichtigen Veränderungen finden auf anderen Ebenen statt, einerseits durch neue Technologien, wie beispielsweise Cloud Computing, andererseits durch veränderte Prioritäten beim Einkauf. Speziell dem Einkauf kommt in Zeiten der wirtschaftlichen Anspannung immer größere Bedeutung zu. So sind gemäß einer Studie von Gaggemini Consulting zwei Drittel der Firmen damit beschäftigt, ihre Organisationsmodelle im Procurement-Bereich zu überdenken, respektive zu verändern. So planen zahlreiche deutsche Unternehmen das weit verbreitete Modell des verteilten Einkaufs zu zentralisieren, um bessere Skaleneffekte zu erreichen. Oder sie standardisieren Einkaufsprozesse und überarbeiten die unterstützenden Anwendungen.

Für die Einkaufsprozesse in der IT hat dies zur Konsequenz, dass das klassische »Alles-oder-Nichts-Modell« zunehmend durch flexiblere Modelle abgelöst wird, die sehr viel besser zu der jeweiligen Organisation passen und damit zu besseren Resultaten führen. Diese Flexibilität geht jedoch einher mit einer Standardisierung der Serviceprozesse, um die vom Einkauf geforderte Transparenz bezüglich Kosten und Qualität zu gewährleisten. Grundvoraussetzung für die Durchführung flexiblerer Sourcingmodelle ist die Aufgliederung der IT-Leistungen in einzelne Serviceprozesse. Die beiden wichtigsten Standards in diesem Bereich sind ITIL V3 und ISO 20.000.

Neue Optionen durch Cloud Computing. Technologien wie etwa Cloud Computing eröffnen ganz neue Möglichkeiten der Bereitstellung kostengünstiger, standardisierter und sehr flexibler Services. Cloud Computing versteht die Informationstechnologie als universell verfügbare Ressource, die jederzeit und überall abgerufen werden kann. Australische Wissenschaftler des GRIDS Laboratory in Melbourne gehen davon aus, dass mit Cloud Computing IT-Services wie Wasser oder Strom als sogenannte Betriebsmittel geliefert werden können. IBM hat bereits vor zwei Jahren mit der Einführung seiner »Blue Cloud Initiative«

Gründe einen oder mehrere – auch modular aufgebaute – IT-Services als Dienstleistung gegenüber dem Kunden. Diese Services betreffen sowohl die Bereitstellung als auch den Betrieb einer Infrastruktur, bestehend aus IT-Organisation, Software, Hardware, Netzwerk etc.

Der Servicebegriff wird im modernen IT Service Management von zwei Seiten her betrachtet: die Serviceorientierung gegenüber dem Kunden und die Servicefähigkeit der IT. Die Serviceorientierung gegenüber dem Kunden bedeutet, dass ein Kunde im Grunde nur die betriebsunterstützende Funktionalität als dedizierte IT-Ser-

allein die Bereiche Funktionalität, Kapazität und Verfügbarkeit, welche für die zu erbringende Dienstleistung notwendig beziehungsweise vom Kunden respektive Business gefordert sind. Die Funktionalität des Services wird durch die Geschäftsprozesse und -regeln definiert und durch die eingesetzte Software und die IT-Serviceorganisation realisiert. Die Kapazitätsanforderungen definieren die zu liefernde Performance, den Platzbedarf sowie die notwendigen Ressourcen. Die Verfügbarkeit bestimmt unter anderem die Ausprägung des Servicebaums oder -graphs. Die Service-Definition wird betriebsseitig von den

» Mit **Cloud Computing** können IT-Services wie Wasser oder Strom als sogenannte Betriebsmittel geliefert werden. «

angekündigt, dass mit dem neu aufkommenden Modell der Zugriff auf Anwendungen global mit jedem beliebigen Gerät erfolgen kann. Salesforce, Amazon, Microsoft, Sun und andere sind im letzten Jahr mit Angeboten gefolgt, die unter dem Namen Cloud Computing virtualisierte Dienste anbieten. Haupteigenschaften dieser Services sind deren hohe Flexibilität und relativ niedrige Kosten, die auch noch einem On-Demand-Modell folgen, also nur dann anfallen, wenn der Service tatsächlich genutzt wird.

Voraussetzung: die servicefähige IT.

Die wichtigste Voraussetzung für die Nutzung neuer und flexibler Sourcing-Modelle ist die servicefähige IT. Dies bedeutet nichts anderes als die standardisierte Organisation von Leistungen als IT Service Management (ITSM). Als wichtigster Standard in diesem Bereich hat sich ITIL etabliert. IT Service Management umfasst hier sämtliche Tätigkeiten, welche das Design und den Betrieb von IT-Services betreffen. Unter einem auf ITIL basierenden IT Service Management versteht man im

vices einkauft. Die notwendigen technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen und Hilfsmittel sind integraler Bestandteil einer gesamten Serviceleistung, welche einem geordneten und qualitätsgesicherten Kreislauf (Lifecycle) unterliegt. Die Servicefähigkeit der IT bedeutet, den IT-Betrieb allgemein und jede einzelne IT-Servicekomponente darin so zu organisieren, dass vor allem eine transparente, kosteneffiziente, qualitativ hochwertige, modulare und somit auch skalierbare Liefer- und Wartungsfähigkeit (maintainability) gegeben ist.

Servicefähigkeit durch Servicedefinition.

Die gemeinsame Basis für den Kunden und den Betrieb ist immer die Servicedefinition, welche die Serviceleistungen und -kosten im Rahmen eines SLA (Service Level Agreements) definieren. Basierend auf den Anforderungen im SLA (den Service Level Requirements, kurz SLR) werden dann die entsprechenden Servicebäume oder Servicegraphen der IT-Services entwickelt. Eine Servicedefinition für den IT-Betrieb umfasst vor

ITIL-Teilbereichen Servicestrategie und Servicedesign entwickelt.

Flexibilität durch Standardisierung.

Die Bereitstellung und der Einkauf flexibler Outsourcing-Leistungen stehen und fallen mit der Etablierung standardisierter Leistungsprozesse. Die Standardisierung dieser Prozesse gemäss ITIL – insbesondere gemäss ITIL V3 – ermöglicht Transparenz und Flexibilität auf Ebene der einzelnen Services. Die klare Beschreibung aller notwendigen Prozesse, Schnittstellen, Trigger (Ereignisse, die Prozesse steuern), Inputs und Outputs, die für einen Service notwendig sind, erleichtert das Outsourcing der entsprechenden Leistung enorm.

Daniel Liebhart, Christian Wischki

Daniel Liebhart ist Solution Manager bei der Firma Trivadis AG, Dozent an der Hochschule für Technik Zürich und Autor des Buches »SOA goes real« (Hanser).

Christian Wischki ist Senior Consultant bei der Firma Trivadis AG, Spezialist und Trainer im Bereich IT Service Management.