



Wer bin ich und wenn ja, für wen?

...die IT-Organisation im Service Management-Zeitalter

ITIL/SLM-Forum 2010, Frankfurt

Stand: 05.05.2010

I. Einleitung

II. Industrialisierung und Serviceorientierung

- Industrialisierung und Serviceorientierung verändern die IT Organisation
- Vom traditionellen zum industrialisierten IT Management
- Perspektive: Serviceorientierung, hier mittels ITIL, V3

III. IT Betriebsmodell

- Prototyp eines IT Betriebsmodells

IV. IT Organisation

- Beispiel: Großunternehmen aus der Finanzindustrie
- Die Strukturelemente einer IT Organisation

V. Organisation und Sourcing

- Sourcing und die IT-Organisation
- Wer ist die IT Organisation – und für wen?
- Die „Rolle“ als zentrales Element der IT-Organisation
- Ein mögliches Zukunftsszenario

VI. Fazit

I. Einleitung

II. Industrialisierung und Serviceorientierung

- Industrialisierung und Serviceorientierung verändern die IT Organisation
- Vom traditionellen zum industrialisierten IT Management
- Perspektive: Serviceorientierung, hier mittels ITIL, V3

III. IT Betriebsmodell

- Prototyp eines IT Betriebsmodells

IV. IT Organisation

- Beispiel: Großunternehmen aus der Finanzindustrie
- Die Strukturelemente einer IT Organisation

V. Organisation und Sourcing

- Sourcing und die IT-Organisation
- Wer ist die IT Organisation – und für wen?
- Die „Rolle“ als zentrales Element der IT-Organisation
- Ein mögliches Zukunftsszenario

VI. Fazit

Essentials

1

Industrialisierung und Serviceorientierung beeinflussen die Gestaltung der IT Organisation maßgeblich

2

Die Lieferkette der IT wird kurzgliedriger, mehrstufiger und länger und muss durch die IT Organisation unterstützt werden

3

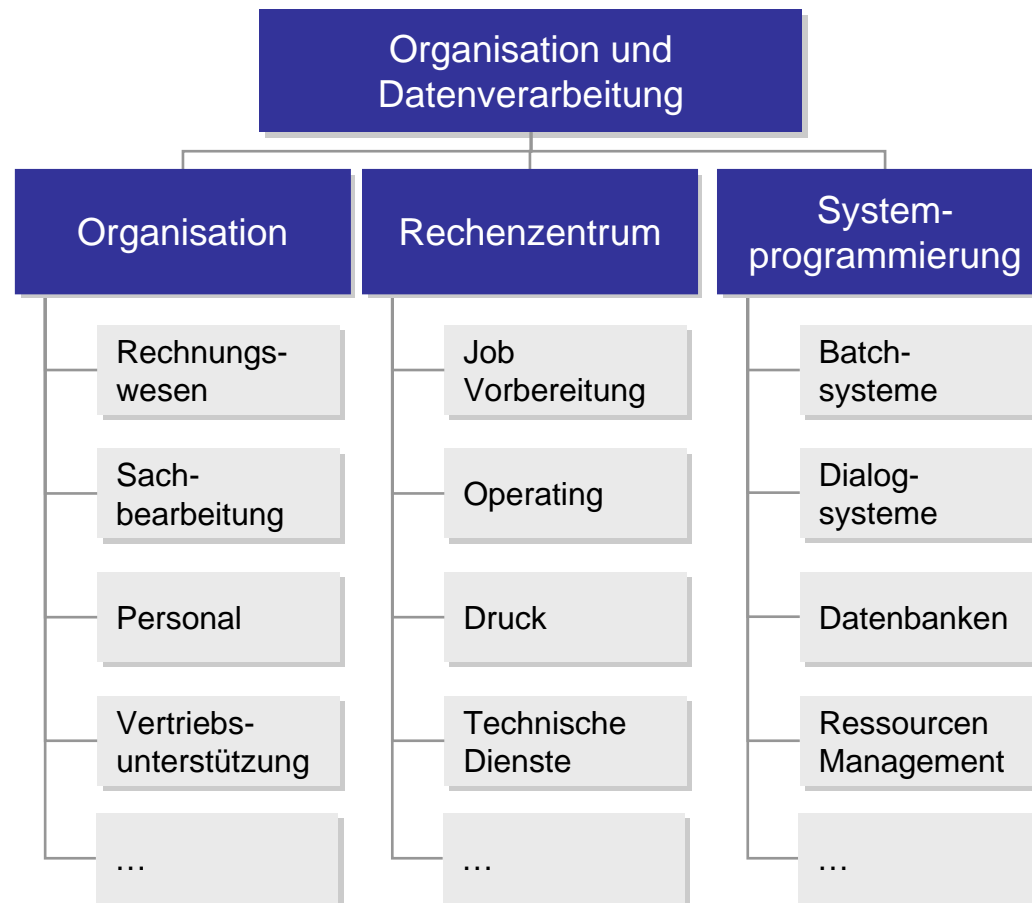
Der Prototyp einer zeitgemäßen IT Organisation kommt mit wenigen verallgemeinerbaren Strukturelementen aus

4

Die „Rolle“ ist das zentrale Element der IT Organisation und das verbindende Element zwischen Internen und Externen

In den vergangenen 25 Jahren hat sich die IT Organisation kontinuierlich weiterentwickelt

IT Organisation anno 1985



I. Einleitung

II. Industrialisierung und Serviceorientierung

- Industrialisierung und Serviceorientierung verändern die IT Organisation
- Vom traditionellen zum industrialisierten IT Management
- Perspektive: Serviceorientierung, hier mittels ITIL, V3

III. IT Betriebsmodell

- Prototyp eines IT Betriebsmodells

IV. IT Organisation

- Beispiel: Großunternehmen aus der Finanzindustrie
- Die Strukturelemente einer IT Organisation

V. Organisation und Sourcing

- Sourcing und die IT-Organisation
- Wer ist die IT Organisation – und für wen?
- Die „Rolle“ als zentrales Element der IT-Organisation
- Ein mögliches Zukunftsszenario

VI. Fazit

Heute wird die Organisation der IT maßgeblich durch Industrialisierung und Serviceorientierung beeinflusst

Industrialisierung und Serviceorientierung verändern die IT Organisation

Industrialisierung

Größtmögliche Effizienz

- Geschäftsprozessorientierung
- Produktorientierung
- Standardisierung / Automatisierung
- Integriertes Engineering
- End-to-End Management
- Supply Chain Management



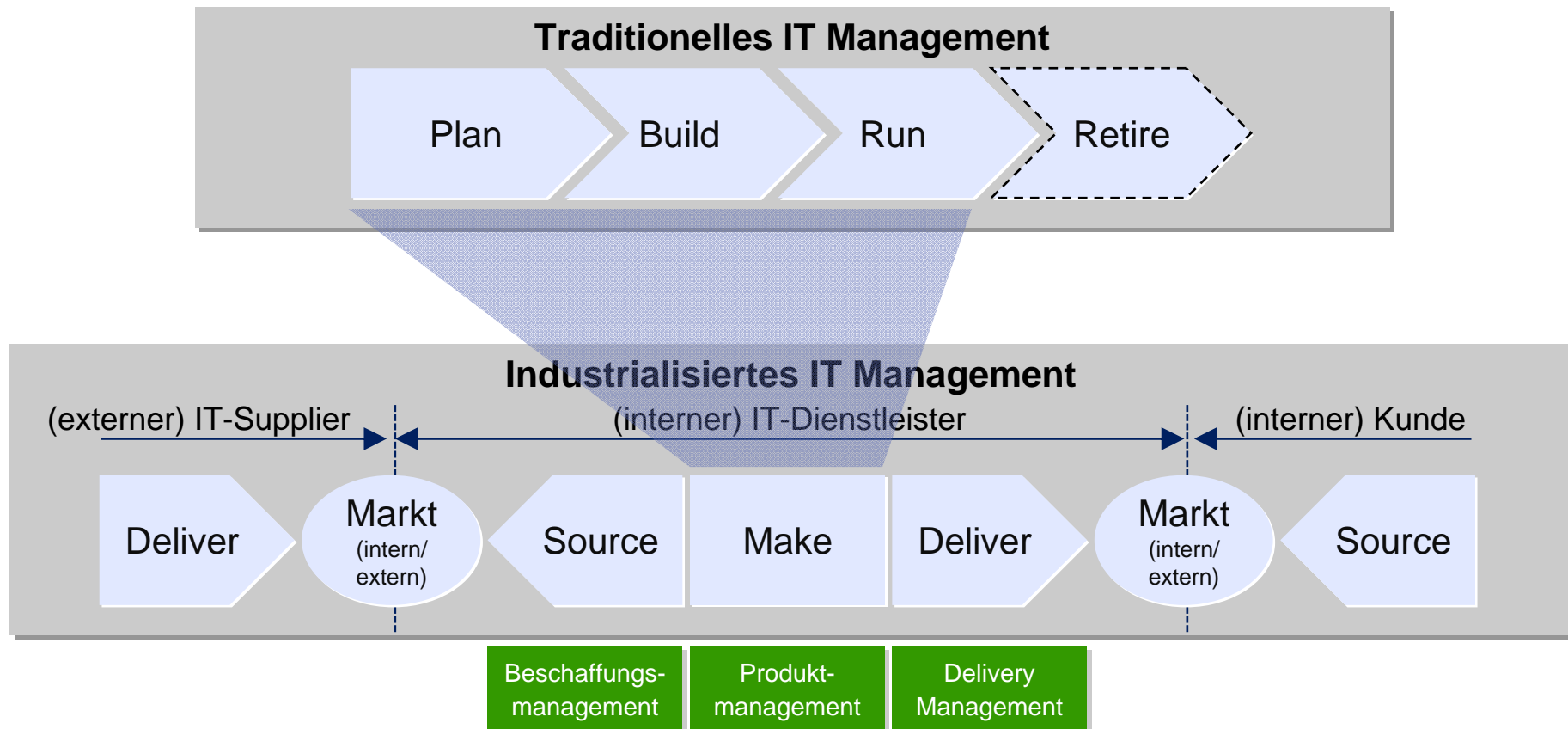
Serviceorientierung

Höchstmögliche Effektivität

- Marktorientierung
- Serviceorientierung
- Prozessorientierung
- Lebenszyklus
- Nutzen- / Wertorientierung
- Messbarkeit / Transparenz

Das Management der IT orientiert sich am industriellen Supply Chain Management

Vom traditionellen zum industrialisierten IT Mgmt



In Anlehnung an: Prof. Dr. Rüdiger Zarnekow

Perspektive: Serviceorientierung, hier mittels ITIL, V3

Service Strategy:

- Strategie Entwicklung
- Service Portfolio Management
- Financial Management
- Demand Management

Service Design:

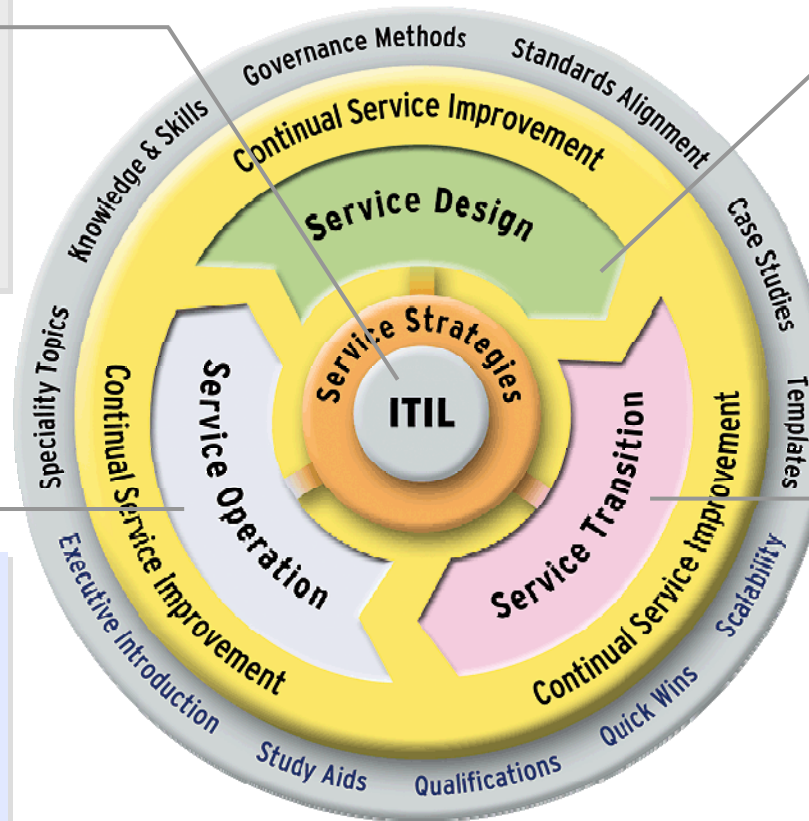
- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
- Supplier Management

Service Operation:

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Access Management

Service Transition:

- Transition Planning und Support
- Service Asset u. Configuration Mgmt.
- Change Management
- Release u. Deployment Management
- Service-Validierung und Testing
- Evaluation
- Knowledge Management



Quelle: ITIL.org – Glenfis AG

I. Einleitung

II. Industrialisierung und Serviceorientierung

- Industrialisierung und Serviceorientierung verändern die IT Organisation
- Vom traditionellen zum industrialisierten IT Management
- Perspektive: Serviceorientierung, hier mittels ITIL, V3

III. IT Betriebsmodell

- Prototyp eines IT Betriebsmodells

IV. IT Organisation

- Beispiel: Großunternehmen aus der Finanzindustrie
- Die Strukturelemente einer IT Organisation

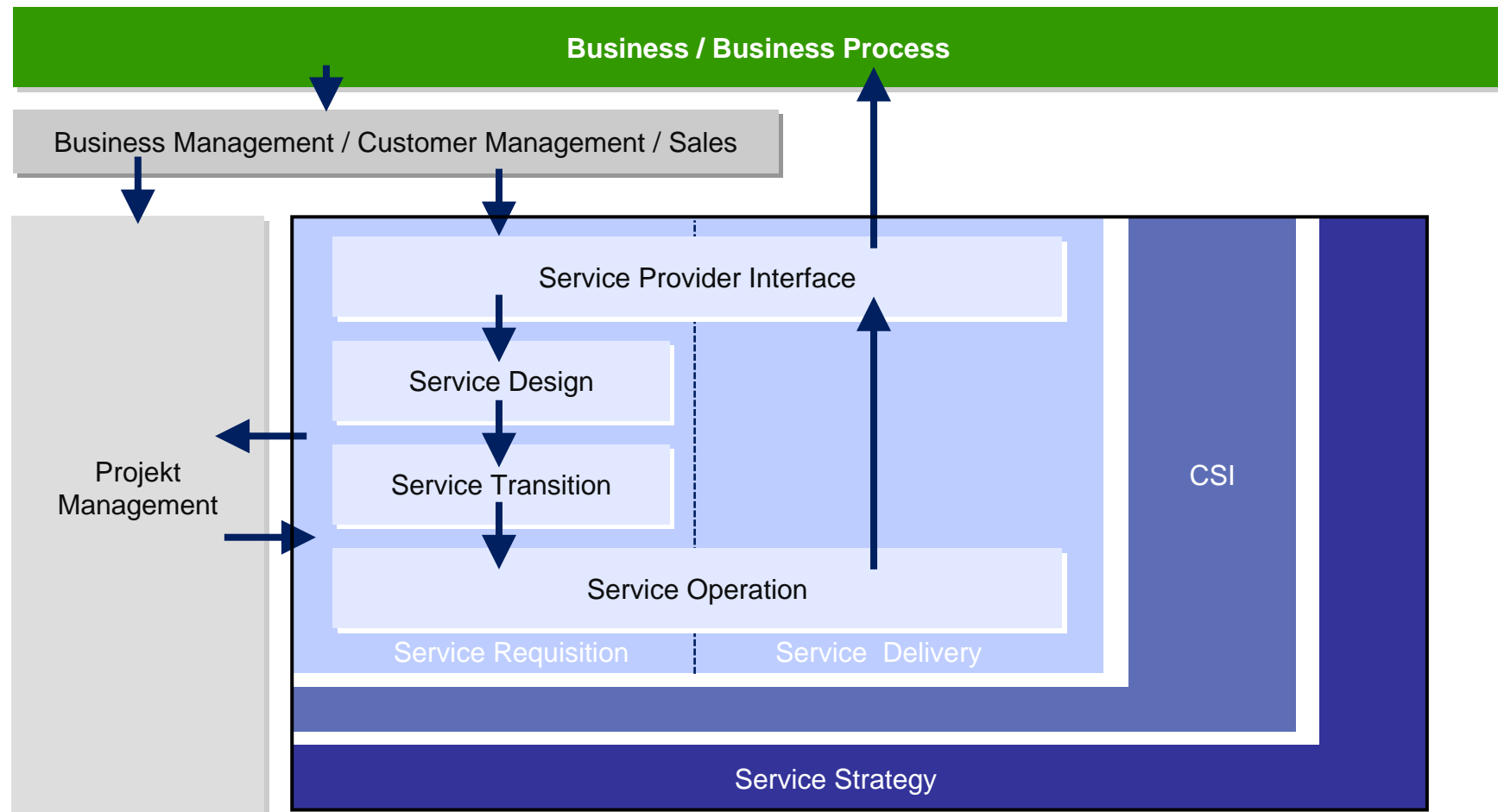
V. Organisation und Sourcing

- Sourcing und die IT-Organisation
- Wer ist die IT Organisation – und für wen?
- Die „Rolle“ als zentrales Element der IT-Organisation
- Ein mögliches Zukunftsszenario

VI. Fazit

Das Betriebsmodell der IT schließt alle Elemente des Service Management Lifecycles ein

Prototyp eines IT Betriebsmodells



I. Einleitung

II. Industrialisierung und Serviceorientierung

- Industrialisierung und Serviceorientierung verändern die IT Organisation
- Vom traditionellen zum industrialisierten IT Management
- Perspektive: Serviceorientierung, hier mittels ITIL, V3

III. IT Betriebsmodell

- Prototyp eines IT Betriebsmodells

IV. IT Organisation

- Beispiel: Großunternehmen aus der Finanzindustrie
- Die Strukturelemente einer IT Organisation

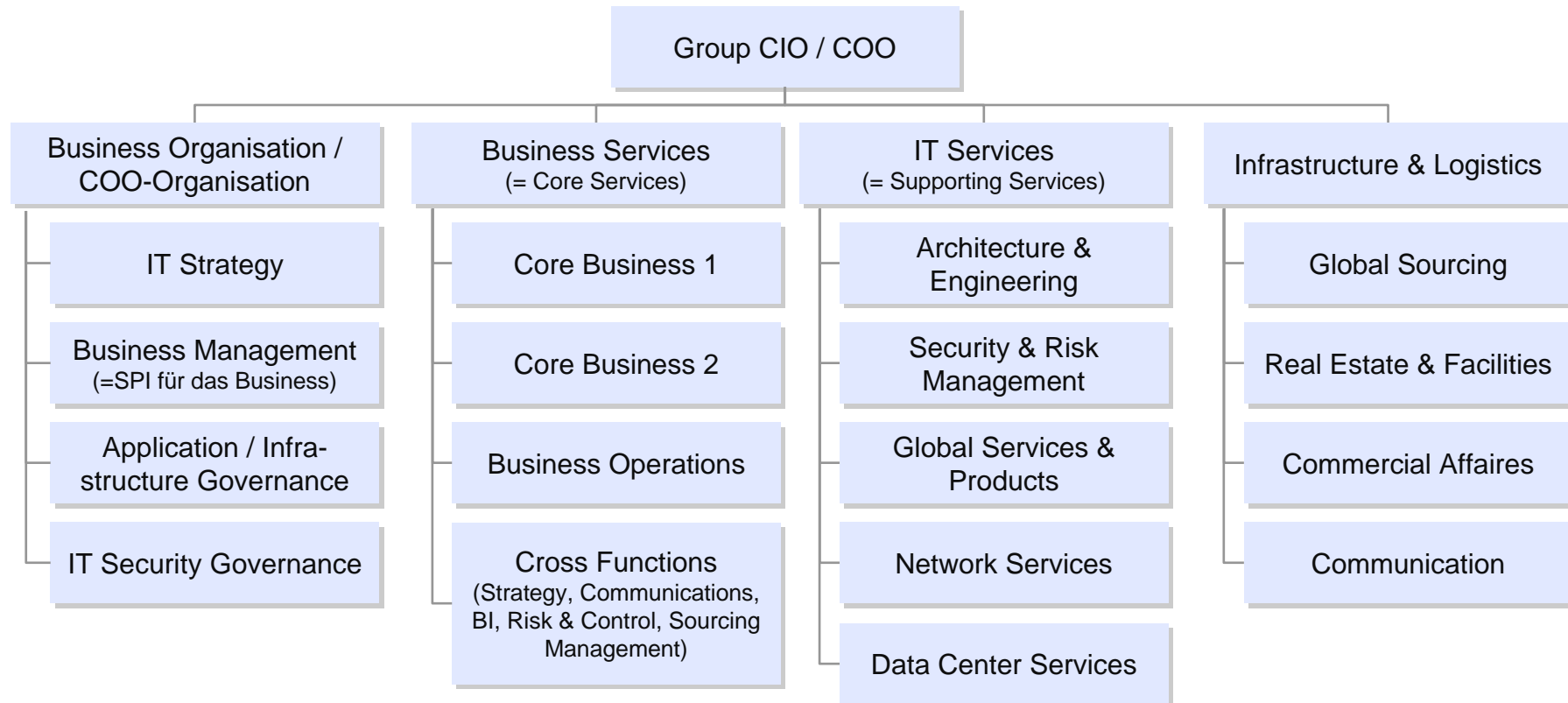
V. Organisation und Sourcing

- Sourcing und die IT-Organisation
- Wer ist die IT Organisation – und für wen?
- Die „Rolle“ als zentrales Element der IT-Organisation
- Ein mögliches Zukunftsszenario

VI. Fazit

Die Vereinigung von Serviceorientierung und Industrialisierung wird auch im Praxis-Beispiel illustriert

Beispiel: Großunternehmen aus der Finanzindustrie



- Wie lässt sich das Lieferketten Management in dieser Organisation abbilden?
- Wo finden sich die Service Provider Interfaces?
- Wo sind SD, ST und SO angesiedelt?

Die meisten IT Organisationen dürften heute nach einem entsprechenden Muster aufgebaut sein: Eine Business Organisation, ein Bereich für Business Services, einer für IT Services und ein Bereich für Infrastruktur und Querschnittsfunktionen

Aus Praxis und Beispiel lassen sich verallgemeinerbare Strukturelemente für den Aufbau der IT Organisation ableiten

Die Strukturelemente einer IT Organisation

Strategie und Governance	Fachliche Kundenschnittstelle	IT Services für die Geschäftsprozesse	IT Supporting Services	Administrative und Infrastruktur Services
<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT Strategie ▪ IT Governance ▪ IT Finance ▪ IT Architektur ▪ IT Security ▪ Sourcing Governance ▪ Service Management Owner ▪ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zentrales Anforderungsmanagement ▪ IT Planung und Budgetierung ▪ Koordination der Service Provision ▪ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lifecycle Management für Business Services 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lifecycle Management für Supporting Services 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sourcing Management ▪ People Management ▪ Facilities Management ▪ Communication ▪ Knowledge Management ▪ ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zentral ausgerichtet ▪ HQ-orientiert 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundennah ▪ Zentrale Koordination 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Service- und Lifecycle-orientiert ▪ SD: Zentral ▪ ST und SO: Fachliche Nähe zum Kunden; Technische Nähe zu Supporting Services 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Service- und Lifecycle-orientiert ▪ SD: Zentral ▪ ST und SO: Ressourcen- und Facilities-orientiert 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zentral wo möglich ▪ Dezentral wo nötig

I. Einleitung

II. Industrialisierung und Serviceorientierung

- Industrialisierung und Serviceorientierung verändern die IT Organisation
- Vom traditionellen zum industrialisierten IT Management
- Perspektive: Serviceorientierung, hier mittels ITIL, V3

III. IT Betriebsmodell

- Prototyp eines IT Betriebsmodells

IV. IT Organisation

- Beispiel: Großunternehmen aus der Finanzindustrie
- Die Strukturelemente einer IT Organisation

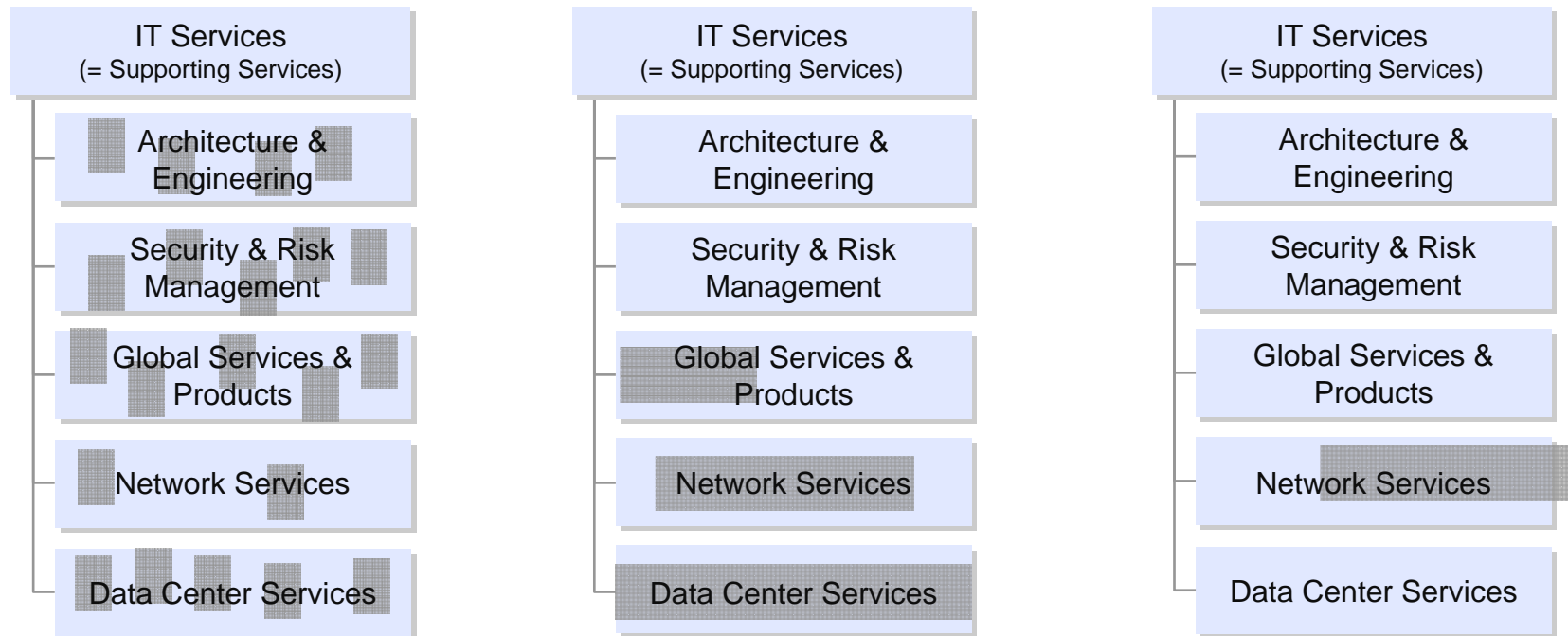
V. Organisation und Sourcing

- Sourcing und die IT-Organisation
- Wer ist die IT Organisation – und für wen?
- Die „Rolle“ als zentrales Element der IT-Organisation
- Ein mögliches Zukunftsszenario

VI. Fazit

Sourcing beeinflusst die IT Organisation – mit zunehmendem Umfang des externen Sourcing stellt sich die Frage nach den Grenzen der Organisation

Wie sieht Sourcing in der Organisation aus?



Egal welchen Sourcing-Ansatz ein Unternehmen verfolgt: Es geht immer darum, Aufgaben, die zur Organisation gehören, durch einen organisationsfremden Supplier erfüllen zu lassen.

Selbst wenn es im Outsourcing um ganze Prozesse oder Services geht, der Outsourcer übernimmt immer einen Teil der Rollen der IT Organisation

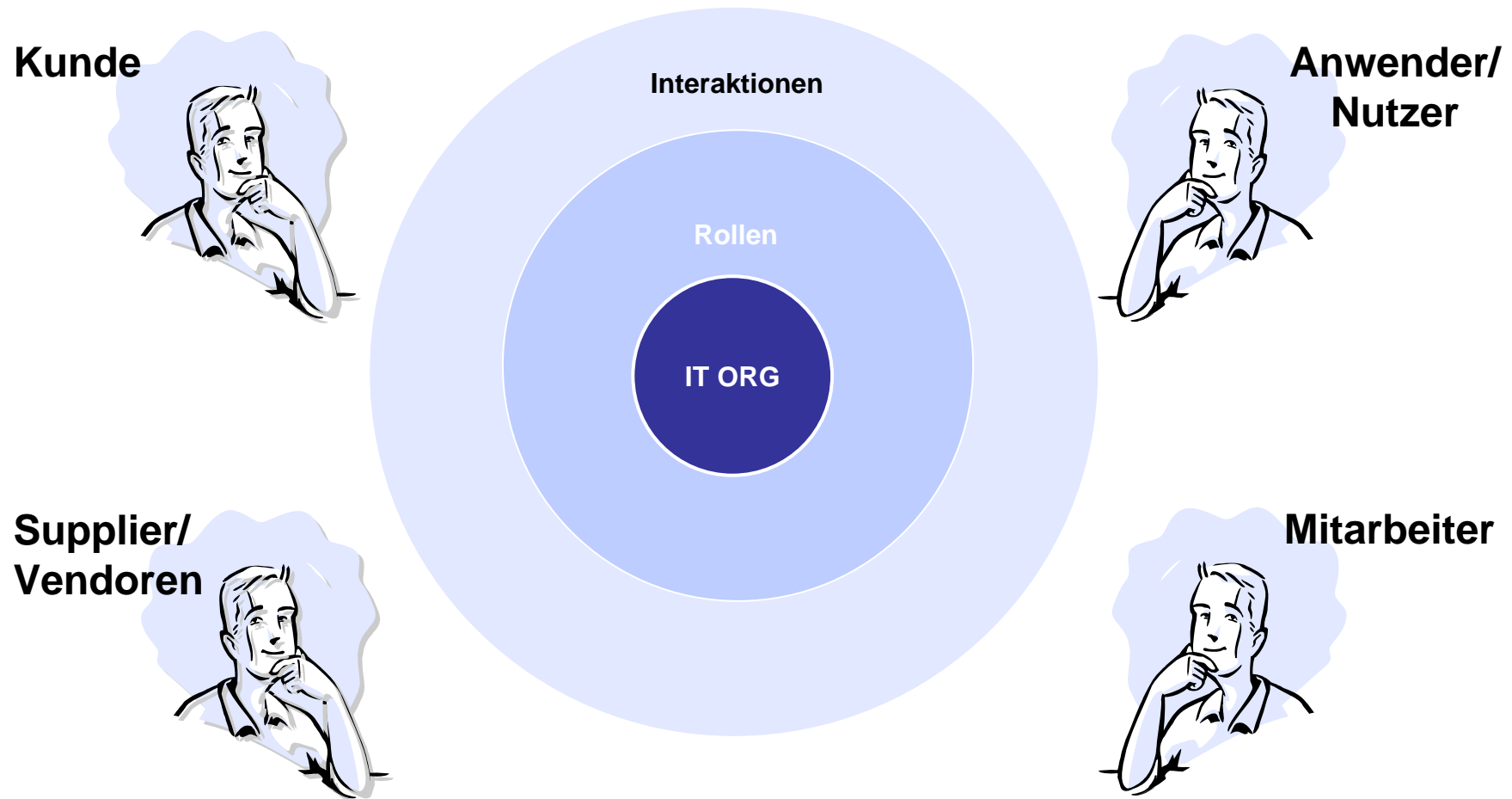
Da immer die vergebende IT Organisation für das Gesamtergebnis verantwortlich ist, müssen die Supplier in die Organisation integriert werden

Sourcing und die IT-Organisation

- Die IT Organisation ist immer verantwortlich für das Gesamtergebnis – nicht der Vendor. Der externe Partner sollte weder seinen Output bestimmen, noch wie er gemessen wird
- Je genauer die nicht verhandelbaren Anforderungen beschrieben sind, desto inniger kann der Vendor in die Organisation integriert werden.
Guidelines, Referenzpunkte und Kennzahlen müssen fest verhandelt werden
- Der Sourcing Partner ist integraler Bestandteil des Unternehmens, bleibt aber immer „Third Party“
- Sourcing löst keine Probleme der IT Organisation – und ersetzt auch kein IT Servicemanagement
- Outsourcing benötigt die aktive Einbeziehung beider Organisationen

Die Wahrnehmung der IT Organisation wird bestimmt von der Perspektive, mit der man sie betrachtet

Wer ist die IT Organisation – und für wen?



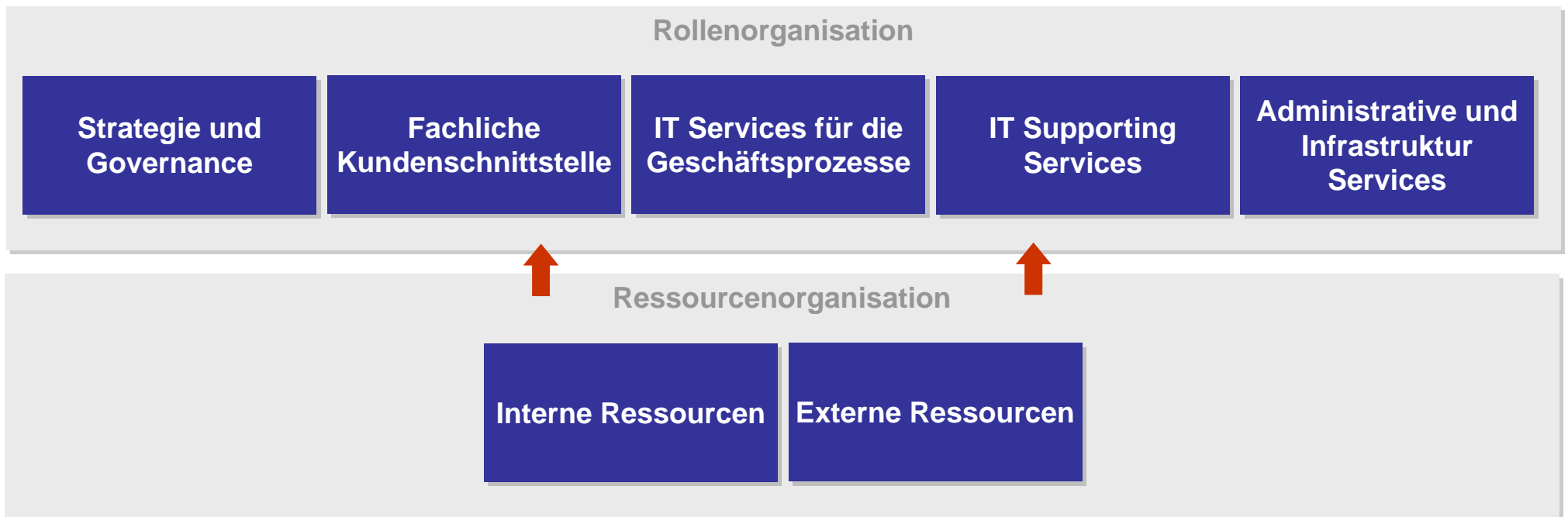
Da immer die vergebende IT Organisation für das Gesamtergebnis verantwortlich ist, müssen die Supplier in die Organisation integriert werden

Die „Rolle“ und deren Besetzung macht die IT Organisation virtuell

- Die „Separation of Concerns“ führt dazu, dass die Aufgabe („What“) von der Person („Who“) getrennt wird.
- Die „Rolle“ ist das zentrale Ausgangselement aller organisatorischen Betrachtungen. Durch die „normalen“ Verflechtungen der Rollen, Prozesse, Funktionen und Services werden Supplier automatisch eng an die IT Organisation gebunden.
- Eine erfolgreiche Supplierintegration ist erfolgskritisch für den Betrieb einer industrialisierten und serviceorientierten Organisation
- Die IT Organisation ist die Summe aller Rollen, die Aufgaben der IT wahrnehmen. Sie ist das Dach, unter dem interne und externe Ressourcen ihre Rollen und Verantwortlichkeiten ausführen

Die künftige Organisation könnte zwischen Rollen und Ressourcen unterscheiden und eine dynamische Zuweisung vorsehen

Ein mögliches Zukunftsszenario: Die IT Organisation der Zukunft verinnerlicht die „Separation of Concerns“



I. Einleitung

II. Industrialisierung und Serviceorientierung

- Industrialisierung und Serviceorientierung verändern die IT Organisation
- Vom traditionellen zum industrialisierten IT Management
- Perspektive: Serviceorientierung, hier mittels ITIL, V3

III. IT Betriebsmodell

- Prototyp eines IT Betriebsmodells

IV. IT Organisation

- Beispiel: Großunternehmen aus der Finanzindustrie
- Die Strukturelemente einer IT Organisation

V. Organisation und Sourcing

- Sourcing und die IT-Organisation
- Wer ist die IT Organisation – und für wen?
- Die „Rolle“ als zentrales Element der IT-Organisation
- Ein mögliches Zukunftsszenario

VI. Fazit

Essentials

1

Industrialisierung und Serviceorientierung beeinflussen die Gestaltung der IT Organisation maßgeblich

2

Die Lieferkette der IT wird kurzgliedriger, mehrstufiger und länger und muss durch die IT Organisation unterstützt werden

3

Der Prototyp einer zeitgemäßen IT Organisation kommt mit wenigen verallgemeinerbaren Strukturelementen aus

4

Die „Rolle“ ist das zentrale Element der IT Organisation und das verbindende Element zwischen Internen und Externen



Herzlichen Dank!



metafinanz
Informationssysteme GmbH
Leopoldstr. 146
80804 München
phone: +49 89 360531-0
fax: +49 89 360531-15
kontakt@metafinanz.de
www.metafinanz.de