

1	Management Summary	4
2	Positionierung der IT-Automatisierung	8
3	Möglichkeiten und Chancen der IT-Automatisierung	10
3.1	Grenzen der heutigen IT-Automatisierung	11
3.2	Praktische Automatisierungsszenarien und Visionen	12
3.2.1	Automatische Citrix-Farm-Erweiterung bei Kapazitäts-Engpässen	12
3.2.2	Automatisierte Ticket-Erstellung	12
3.2.3	Proaktive Change-Vorbereitung	12
3.2.4	Verarbeitungsautomatisierung bestellter Standardleistungen	12
3.2.5	SLA-gesteuerte IT-Betriebe	13
4	Herausforderungen und Erfolgsfaktoren der IT-Automatisierung	14
4.1	Erfolgsfaktor Scoping	15
4.2	Erfolgsfaktor Transparenz – Kommunikation für die Mitarbeiter	16
4.3	Erfolgsfaktor Projektplanung	16
4.4	Erfolgsfaktor Innovation	16
5	Realistische Erwartungen an die IT-Automatisierung	18
5.1	Ziele der IT-Automatisierung	19
5.1.1	Kostensenkungen durch Automatisierung von IT-Aufgaben und -Prozessen	19
5.2	Prozessverbesserung führt zu Qualitätssteigerung	21
5.2.1	Definierte Prozesse, Abläufe und Schnittstellen	21
5.2.2	Steigerung der Service-Qualität	22
5.3	Sicherheit und Nachvollziehbarkeit	22
5.3.1	Revisionssicheres Logging	22
5.3.2	Stabilitätsunterstützende Automaten	23
6	Einführung und Technik der IT-Automatisierung	24
6.1	Automatisierungspotenziale in Unternehmen	25
6.1.1	Typische Automatisierungskandidaten	25
6.1.2	Vorgehen zur Bewertung und Auswahl von Automaten	26
6.1.3	Der Weg „vom Kleinen zum Großen“	27
6.2	Architektur der IT-Automatisierung	27
6.2.1	Vorstellung diverser Architekturansätze	27
6.3	Integration in eine heterogene IT-Landschaft	31
6.4	Integration neuer Automaten	32
7	Fazit	34