

1_Management Summary



Entscheider, Verantwortliche und Administratoren heutiger IT-Betriebe müssen sich verstärkt Budgetkürzungen stellen. Und das bei steigenden IT-Anforderungen seitens des eigenen Unternehmens oder der Kunden.

Der Gedanke der Automatisierung ist nicht neu. Edmond Cartwright entwickelte bereits 1785 vollmechanische Webstühle, die die Arbeit der Weber übernahmen. Das mit der Automatisierung verbundene Ziel ist über die Jahrhunderte stets gleich geblieben: die Durchführung von Aufgaben durch Maschinen ohne manuelle Eingriffe von Menschen.

In den letzten Jahren hat die Automatisierungstechnik auch in der IT Einzug gehalten. Gerade um dem Kostendruck und ständig steigenden Anforderungen zu begegnen, setzen viele Unternehmen vermehrt auf Technologien und Produkte zur IT-Prozess-Automatisierung (ITPA). Schließlich versprechen Hersteller von IT-Prozessautomaten massiv reduzierte Betriebskosten und deutlich bessere Services nach der Einführung einer ITPA-Infrastruktur.

Doch halten diese Werbeaussagen einer kritischen Betrachtung wirklich stand?

Wo liegen in der Praxis die Möglichkeiten, Chancen und auch Schwierigkeiten der IT-Prozess-Automatisierung?

Der vorliegende Strategie-Leitfaden kann diese Fragen der IT-Entscheider beantworten. Er bietet einen tiefen Einblick in die Welt der IT-Prozess-Automation. Um eine ganzheitliche Sichtweise zu ermöglichen, werden dabei die unterschiedlichen Blickwinkel Mensch, Methode, Organisation und Technologie berücksichtigt.

Die Ergebnisse, soviel sei vorweggeschickt, können durchaus überzeugen: So kann mit einer vollständig automatisierten Server-Installation die Dauer von der Bestellung bis zur Bereitstellung eines Servers von mehreren Tagen auf eine Stunde reduziert werden. Und das nicht in der Theorie, sondern in der Praxis mehrerer IT-Betrieboptimierungsprojekte.

Was Sie in diesem Strategie-Leitfaden erwartet

Der Schwerpunkt dieses Strategie-Leitfadens liegt auf der IT-Prozess-Automatisierung. Ganz bewusst wird dabei auf die Vorstellung einzelner Produkte verzichtet, da eine konkrete Empfehlung immer unternehmensspezifisch ausgesprochen werden muss und je nach Infrastruktur variieren kann. Die unterschiedlichen Architekturansätze verschiedener Hersteller werden in Kapitel 6 beschrieben und miteinander verglichen.

Der praktische Nutzen einer IT-Automatisierungsinfrastruktur und die Abhängigkeiten, die bei der Einführung zu berücksichtigen sind, stehen in den übrigen Kapiteln im Vordergrund. Dort werden auch die technologischen und organisatorischen Anforderungen an die Integration in eine IT-Betriebsorganisation beleuchtet.

networks direkt hat unter dem Begriff „Key2IT“ technische, organisatorische und prozessuale Maßnahmen vereint. Der globale Ansatz ist auf die infrastrukturelle und prozessuale IT-Betrieboptimierung ausgerichtet. Key2IT ist eine innovative Vorgehensweise zur Verknüpfung zentraler IT-Bausteine, wie Prozess-Automatisierung sowie eShop-, Warenkorb- und CMDB-Systeme. Das erklärte Ziel: bessere Service-Leistung bei geringeren Betriebskosten. Key2IT ist als Optimierungsprogramm auf jede IT-Betriebsorganisation anwendbar.

Was Automatisierung leisten kann

IT-Automatisierungsprojekte sind Infrastrukturprojekte mit weitreichenden Auswirkungen auf IT-Prozesse und -Services. Um den erwarteten Nutzen aus der Automatisierung realisieren zu können, müssen relevante Rahmenparameter und Voraussetzungen erfüllt sein oder erfüllt werden.

Dabei gilt die Reihenfolge: Konsolidierung, Standardisierung, Automatisierung.

IT-Prozess-Automaten verbinden Plattformen und Infrastrukturen, um Informationen bedarfsgerecht zur Verfügung zu stellen, zu verteilen, Aufgaben zu steuern und die Arbeitsergebnisse zu erfassen. Ein Zusammenspiel mit bestehenden Infrastrukturen ist dazu grundsätzlich notwendig.

Auch die Fachbereiche werden bei der Einführung miteinander in Verbindung gebracht und in einer gruppen- sowie abteilungsübergreifenden Teamarbeit gefordert. Die Potenziale rechtfertigen den damit verbundenen Aufwand.