

Prozesse wie am Schnürchen

Eine IT-Automatisierung kann Kosten senken und die Servicequalität steigern. Als ideale Einstiegsandidaten eignen sich Prozesse mit hoher Wiederholungsrate und niedriger Komplexität.

> Als das T-Modell von Ford im April 1913 erstmals vom Fließband lief, begann die Karriere erschwinglicher Autos. Die Basis für die Massenproduktion – rund 15 Mio. Exemplare wurden gebaut – legte Henry Ford, indem er den Fahrzeugbau in einzelne Arbeitsschritte zerlegte und standardisierte, so dass die Arbeiter jeweils nur für einzelne Abschnitte verantwortlich waren. Knapp 100 Jahre später wundert sich Ralf Weber von der Hamburger Direkt-Gruppe immer wieder, dass die meisten Administratoren IT-Betriebsprozesse noch immer „händisch“ oder nur teilweise automatisiert erledigen. Auch die Beschreibung und Dokumentation von Prozessen hat oft nichts mit dem tatsächlichen Ablauf zu tun – trotz Einführung der IT Infrastructure Library, kurz Itil. Oft würden Prozessschritte in einem undokumentierten Script eines Administrators umgesetzt und seien nicht für alle involvierten IT-Mitarbeiter transparent.

Ein neuer Abteilungsleiter? Ach, der bekommt doch diese Programme und jene Zugriffsrechte. In die Datenbank will er auch reinschauen? Zugang erteilt. Der Automatisationsfachmann der Hamburger Direkt-Gruppe schätzt, dass 80 Prozent der größeren Unternehmen bei der Rechtevergabe und -verwaltung nach wie vor so verfährt, obwohl bereits effiziente Standardisierungs- und Automationslösungen existieren.

Weil Henry Ford die Arbeitsprozesse optimierte, reduzierte er Fehlerquellen, sparte Arbeitszeit und minimierte Produktionskosten. Das T-Modell wurde ein Verkaufsschlager. Wird eine IT-Automatisierung optimal eingesetzt, kann eine User-, Accountanlage und Berechtigungsänderung von einem Tag Durchlaufzeit auf weniger als eine Stunde reduziert werden. Statt drei kostenintensiven IT-Spezialisten ist nur einer involviert oder der Prozess vollkommen automatisiert, so Webers Kalkulati-

on. Die jährliche Ersparnis kann schnell sechsstelligen Summen erreichen, resümiert er aufgrund seiner Projekterfahrungen der vergangenen sechs Jahre. Meist noch wichtiger: Fehlerquellen werden reduziert, ob in der Einrichtung von Mail-Postfächern, im Netzwerkbetrieb oder bei der Integration in einen Cloud-Service.

Klare Standards sind gefordert

Unternehmen, die sich mit dem Thema Automatisierung beschäftigen, müssen klare Standards entwickeln. Um beim Beispiel des neuen Abteilungsleiters zu bleiben: Es muss definiert sein, welche Anwendungen er nutzen darf und welche Zugriffsrechte er bekommt. Es wird Unterschiede geben, ob er den Vertrieb oder die Finanzen leitet. Wichtig ist auch: Welche Rechte verliert er, wenn er innerhalb des Unternehmens wechselt? Aufgabe des Beratungsprozesses ist: Möglichst alle praktikablen und sinnvollen Automatisierungsszenarien aufzuspüren, in standardisierten Prozessen abzubilden und die Kosten gegen die Einsparungen abzuwägen. Gegenwärtig existiert zwar für beinahe alle denkbaren Einsatzmöglichkeiten mindestens eine Automatisierungslösung. Aber für umfassende Geschäftsabläufe gibt es keine durchgängige Lösung, und so erzielt nicht jede technisch mögliche Maßnahme den gewünschten ROI.



Ralf Weber, Hamburger Direkt-Gruppe: „Die meisten Administratoren erledigen IT-Betriebsprozesse noch immer ‚händisch‘ oder nur teilweise automatisiert.“

Prozesse mit hoher Wiederholungsrate und niedriger Komplexität sind für den Berater ideale Kandidaten für die Automation, damit Unternehmer und Geschäftsführer ein Gefühl für das Thema und die Effekte bekommen. Vor allem lernt die Organisation die Grundlagen der Prozessoptimierung kennen, bevor komplexe und diffizilere Arbeitsabläufe angegangen werden. Häufige und einfache Prozesse sind Benutzereinrichtung und Passwort-



Automatisierung und Cloud Computing

rücksetzungen. Was bei Free-mail-Programmen wie web.de oder gmx.de üblich ist – nämlich dass User, die ihr Passwort vergessen haben, eine Mail schicken, die automatisch beantwortet wird – läuft in Unternehmen manchmal ganz anders. Dort ruft der Mitarbeiter den Systemadministrator an, der ein neues Passwort einrichtet. Eine kurze, aber lästige Störung. Entweder der Admin reagiert sofort, lässt seine Arbeit liegen und der Mitarbeiter bleibt im Arbeitsfluss oder der Admin priorisiert seine gegenwärtige Tätigkeit und der Mitarbeiter ist lahm gelegt. Gleichbleibende Servicequalität? Fehlanzeige. Je größer das Unternehmen, desto häufiger die Anrufe. Beispielsweise waren in einem Unternehmen, das Weber betreute, zwei IT-Mitarbeiter unter anderem damit beschäftigt, im Schnitt wöchentlich 21 Passwörter rückzusetzen. Das kostete jeweils rund zwei Stunden Arbeitszeit und es dauerte bis zu drei Tage ehe die Aufgabe erledigt war. Nach der Automatisierung musste kein IT-Mitarbeiter mehr eingreifen und die Nutzer waren nach zwei Minuten wieder arbeitsfähig. Allein die IT-Abteilung sparte jährlich 252 Manntage ein. Für jedes Unternehmen gilt es, entsprechend den eigenen Anfor-

Cloud Computing verspricht reduzierte Kosten, höhere Flexibilität, größere Skalierbarkeit sowie die Möglichkeit, jeweils aktuellste Applikationen und Technologien auf Knopfdruck nutzen zu können. Allerdings unterschätzen Unternehmen oft den erforderlichen Aufwand und die Schwierigkeiten, die mit der Cloud verbunden sind. Werden IT-Infrastruktur und -Applikationen nicht effizient, und das bedeutet automatisiert betrieben, schlagen die Versprechen der Cloud ins Gegenteil um: Die erhöhten Eingriffe und Korrekturen führen zu Zeitverlusten und Zusatzkosten. Fachleute sind sich einig: Automation ist die Voraussetzung für erfolgreiche Cloud-Betriebsmodelle.

derungen individuelle Lösungen zu entwickeln. Ein Beispiel aus der IT-Sicherheit: Einem Mitarbeiter wurde gekündigt. In vier Wochen verlässt er das Unternehmen. Bis zu seinem Ausscheiden kann er auf Websites und Anwendungen zugreifen. Aber was passiert, wenn er bis dahin aus einem CRM-System alle Kundendaten auf einen Stick herunterlädt und sie mit nach Hause nimmt? Würden Warnhinweise an die Administration gesendet? Wichtig sind deshalb individuell festgelegte Regeln: Dieser Nutzer

darf auf das Programm zugreifen. Dieser User darf diese und jene Befehle ausführen. Aber Befehle außerhalb dieses „normalen Verhaltens“ – wie kopieren sämtlicher Kundendaten – werden automatisiert unterbunden oder zumindest gemeldet. So genannte Intrusion-Detection-Systeme registrieren das zwar, unterbinden es aber nicht.

Fertige Lösungen führen nur teilweise zum Erfolg. Beratungsunternehmen, die über Projekterfahrung und einen guten „Handwerkskasten“ verfügen, müssen Problemlösungen aber nicht immer neu erfinden und können mit ihren Kunden somit schneller die definierten Ziele erreichen. <

JENS GIESELER