

Prozesse – Applikationen – Infrastruktur

WILDWUCHS IM GRIFF

IT-Infrastrukturen sind meist über die Jahre gewachsen und oft nicht leicht überschaubar. Dies sorgt für hohe Folgekosten bei Betrieb und Wartung. Eine geschickte Verzahnung von Prozessen, Applikationen und IT-Infrastruktur ermöglicht es Unternehmen „wildgewachsene“ Infrastrukturen dauerhaft in den Griff zu bekommen. Integrative Ansätze sind gefragter denn je.

Eine IT-Infrastruktur ist weitaus mehr als die Summe ihrer Komponenten. Was oft fehlt ist ein dokumentierter konzeptioneller Überbau. Dieser stellt in der Regel erst den Bezug zu den unternehmenslogistischen Prozessen her und sorgt für die notwendige Kontrolle. Entscheidend bei dem Vorhaben eine IT-Infrastruktur auf ein dokumentiertes und systematisch strukturiertes Fundament zu stellen, ist die zukünftig beabsichtigte Orientierung: Richtet man die IT auf Compliance-Anforderungen, Wirtschaftlichkeit, IT-Sicherheit oder auf Quantifizierung und Messbarkeit von Serviceleistungen aus?

KONTINUITÄT UND NACHHALTIGKEIT DURCH DOKUMENTATION

In der Regel entscheiden sich Unternehmen für Mischformen. Allen gemein ist die Tatsache, dass eine Einführung ohne Managementbeteiligung, entsprechende qualifizierte Mitarbeiter, sowie einer grundlegenden Konzeptionierung und Systematik bei der Dokumentation nicht funktionieren kann. Kontinuität und Nachhaltigkeit wird erst durch entsprechendes Dokumentationsmanagement, ein gelebtes Risikomanagement, sowie angewendete Änderungskontrollmechanismen erzielt. Hat man sich für eine Ausrichtung entschieden, sollte mit der Inventarisierung der konfigurierbaren IT-Infrastruktur Objekte begonnen werden, auf deren Basis in einem Folgeschritt die jeweiligen Klassifizierungen erfolgen.

Unterscheidungsmerkmale können Compliance-Anforderungen, Komplexität, Kritikalität des unterstützten Unternehmensprozesses etc. sein. Idealerweise geschieht dies kontextbezogen, das heißt nicht jede Hardwarekomponente wird flach aufgeführt, sondern die entsprechenden IT-Systembezüge werden hergestellt und erfasst, siehe ERP-System zur Abbildung der unternehmenslogistischen Prozesse. Aufgeführte Systeme werden unter anderem durch Komponentenlisten abgebildet. Vorgehensweisen und Strategien sollten in Qualitäts-handbüchern, Masterplänen etc. niedergeschrieben, sowie vom Management getragen und legitimiert werden. Die Dokumentation entlang des jeweiligen Systemlebenszyklus erfolgt strukturiert und gemäß der jeweiligen Einstufung beziehungsweise Klassifizierung. Zur Aufwandsminimierung sollte die Systemeinstufung auf Basis von Risikoanalysen gegen vorab definierte Akzeptanzkriterien erfolgen.



VERSCHMELZUNG VON FACHBEREICH UND IT

Applikationssysteme werden gemäß ihrer Innen- und Außenwirkung im Unternehmen betrachtet. Eine Trennung zwischen Applikationsverantwortlichen und Server- bzw. Hardwareverantwortlichen mit klar definiertem Verantwortungsbereich ist ratsam. Weiterführende Konzepte empfehlen den Einsatz von Systemeigentümern bis hin zu Prozesseigentümern. Diese verantworten das System beziehungsweise den Unternehmens-/Produktionsprozess und folgen der Maxime: Prozessanforderung ändert System/Applikation, System/Applikation ändert IT-Infrastruktur.

Prozessanforderung ändert System/Applikation,
System/Applikation ändert IT-Infrastruktur.

Damit eine qualifizierte IT das Unternehmen angemessen unterstützen kann, ist eine Verschmelzung von Fachbereich und IT unumgänglich. Idealerweise setzt man innerhalb der Fachbereiche auf Schlüsselpersonen. Diese „Mittelsmänner“ sollten über eine Mischform von IT- und fachbereichsspezifischen Kenntnissen

verfügen, damit Anforderungen konsolidiert und vor allem in der richtigen Sprache in die IT transportiert werden können. Der logische Bezug zur IT-Infrastruktur wird über den scheinbaren Umweg der IT-Applikation hergestellt. Der Fachbereich kommuniziert Anforderungen über die Schlüsselperson an die Verantwortlichen der IT-Applikation. Relevante Anpassungen der IT-Infrastruktur werden bei Bedarf an diese zur Überprüfung respektive Umsetzung weitergegeben.

STANDARD ODER SONDERWUNSCH

Die Kommunikation sollte entlang formalisierter Pfade erfolgen, zum Beispiel gemäß der Systematik eines dokumentierten Änderungswesens. Der direkte Bezug der IT zu den Unternehmensprozessen ist nicht für alle IT-Infrastruktur Komponenten herstellbar. In diesen Fällen spricht man von dedizierten IT-Prozessen. IT-Prozesse, zum Beispiel das Konfigurationsmanagement, können vollständig oder teilweise durch dedizierte Softwaresysteme abgebildet werden. Die Schnittstellen zum Fachbereich sollten über dokumentierte IT-Prozess-/ IT-Servicelandschaften definiert werden. Dienste, die von mehreren Applikationssystemen gemeinsam genutzt werden, sind lediglich einmal in ihrer Grundsubstanz (Prozess, Hardware, Software) zu qualifizieren.

Nutzt die Unternehmenssoftware beispielsweise ein Backupsystem, werden standardmäßig die qualifizierten Basisdienste (Verfahren, Zyklen, Bandrotationen) angeboten. Diese wurden vorab ausreichend getestet, mit dem Vorteil, dass zugesicherte Reaktionszeiten auf faktischen Tests beruhen und folglich realistischer Natur sind. Sonderwünsche – Abweichungen vom zugesicherten Standard – sind entsprechend durch Service Level Agreements sicherzustellen.

IT-BUDGET IM GRIFF

Bei Neueinführungen oder Releasewechseln sollte die Erstellung der SLAs bereits während des jeweiligen Projektes erfolgen. In der Regel „tickt“ die qualifizierte IT-Infrastruktur innerhalb ihrer definierten Standardparameter. Diese sind dokumentiert, getestet und können über entsprechende Verträge garantiert werden. Im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung von Qualität und Service sollte die IT-Infrastruktur dennoch in regelmäßigen Abständen auf Einhaltung der eigenen Vorgaben hin überprüft werden. Im Falle von aufgetretenen Abweichungen muss diesen angemessen begegnet werden.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass durch die Qualifizierung der IT-Infrastruktur und den größtmöglichen Einsatz von Standards (sowohl in Verfahren, als auch in Soft- und Hardware) ein modernes Unternehmen komplexe IT-Systeme sowie deren IT-Infrastruktur dauerhaft beherrschen kann. Durch den zusätzlichen Verzicht auf Ad-hoc-Änderungen können mit weniger Personal dauerhaft bessere Ergebnisse erzielt werden, was sich letztendlich im IT-Budget widerspiegeln wird. ∞

