

Link: <https://www.computerwoche.de/a/it-servicemanagement,1881308>

IT-Service-Management-Studie **IT-Servicemanagement**

Datum: 17.12.2008
Autor(en): Oliver Häußler

Das Selbstverständnis der IT ändert sich. Sie muss sich zunehmend an den Geschäftszielen ausrichten. Das fällt vielen Verantwortlichen schwer. Selbst Unternehmen, die bereits heute ihre IT-Services an den Unternehmenszielen ausrichten, orientieren sich noch zu stark an den IT-Kosten und verspielen die Chance, einen weitaus größeren Beitrag zur Wertschöpfung zu leisten, kritisiert Matthias Kraus, Research Analyst bei IDC.

Über die Hälfte der 203 von **IDC**¹ befragten Unternehmen in Deutschland mit mehr als 500 Mitarbeitern, die bereits **IT Service Management**² (ITSM) betreiben, richten ihre **IT-Services**³ bereits an den Geschäftszielen aus. Weitere 19 Prozent planen dies. Die von IDC erhobenen Zahlen verleiten auf den ersten Blick zum Rückschluss, dass ein Umdenken in den IT-Abteilungen hin zur Ausrichtung an den Unternehmenszielen stattgefunden hat beziehungsweise bevorsteht.

Weit gefehlt: Denn bei näherer Betrachtung der **Studie**⁴ zeigt sich, dass sich die befragten IT-Fach- und Führungskräfte dabei zu einseitig auf die IT-Kosten fokussieren. Das hat zur Folge, dass die IT einen nicht ausreichenden Beitrag zur Wertschöpfung des Unternehmens beiträgt und langfristig ihre eigene Existenz gefährdet.



Matthias Kraus: "Die Abteilungen müssen das eigentliche Ziel erst noch ins Visier nehmen."

? In der Studie stellen Sie fest, dass ein Großteil der befragten Unternehmen, die bereits IT Service Management betreiben, durch ihre IT-Kostenfokussierung einen zu einseitigen Schwerpunkt setzen. Gehen die Verantwortlichen am eigentlichen Ziel vorbei?

Matthias Kraus: Das strategische Ziel von IT-Abteilungen sollte sein, ihre Investitionen an den Unternehmenszielen auszurichten und einen Beitrag zur Wertschöpfung zu leisten. Doch auf unsere Frage, wie IT-Abteilungen den messbaren Beitrag zur Wertschöpfung darstellen, antworten über die Hälfte der befragten Unternehmen, dass sie die Reduzierung der IT-Kosten aufzeigen. Das verdeutlicht wie stark die IT-Abteilungen noch immer auf sich selbst, respektive die IT-Kosten, fixiert sind. Die Abteilungen müssen das eigentliche Ziel erst noch ins Visier nehmen.

Einseitige Kostensicht nimmt IT den Handlungsspielraum

? Sind Kostensenkungen nicht gerade angesichts der bevorstehenden Wirtschaftskrise und des damit härteren Wettbewerbs ein schlagendes Argument?

Kraus: In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage wie und an welcher Stelle größere Kosteneinsparungen möglich sind. Die IT kann die Fachabteilungen dabei unterstützen Kosten zu reduzieren, denn das Automatisieren von Prozessschritten kann zu verkürzten Durchlaufzeiten und damit zu mehr Prozesseffizienz führen. Angestrebte Kosteneinsparungen werden dann nicht auf der IT-Seite, sondern erst beim Betrachten des gesamten Geschäftsprozesses auf Seiten der Fachabteilung erzielt. Diese Einsparungen können vielfach höher sein als potenzielle Zusatzkosten für die IT.

? Welche Konsequenz hat die Kostenfokussierung für die IT-Abteilung?

Kraus: Die einseitige Sicht auf die Reduzierung der IT-Kosten nimmt ihr den Handlungsspielraum, den sie braucht. Das hat zur Folge, dass Investitionen zur Ausrichtung der IT an den Geschäftszielen ausbleiben und die IT als "Kostenfaktor" und zunehmend als Problemkind im Unternehmen gesehen wird. Wenn dem nicht entgegen gesteuert wird, läuft die IT-Abteilung Gefahr, dass - zumindest Teilbereiche - ausgelagert werden.

Hindernis: Die unterschiedlichen Ziele von IT und Fachabteilung

? Aus welchen Gründen arbeitet dann die IT nicht besser mit den Fachabteilungen zusammen?

Das größte Hindernis beim IT Business Alignment sind unterschiedlichen Ziele von IT- und Fachabteilungen. Die Grundvoraussetzung für eine Zusammenarbeit sind jedoch gemeinsame - oder zumindest aufeinander abgestimmte - Ziele. Die IT-Abteilungen stehen also im Spannungsfeld zwischen IT-Kostenreduzierung einerseits und den Anforderungen der Fachabteilungen - Optimierung der Geschäftsprozesse - andererseits. Bei der Lösung dieses Konfliktes ist das Management gefordert, die jeweiligen Abteilungsziele vorzugeben und Budgets freizugeben.

? Gibt es weitere Hürden bei der Zusammenarbeit?

Die Mentalitätsunterschiede und Sprachprobleme zwischen IT- und Fachabteilungen stellen weitere Hindernisse dar. Dabei setzen die IT-Mitarbeiter auch ein zu hohes technisches Verständnis von den Fachkollegen voraus. Hier ist die IT aufgefordert, komplexe IT-Themen einfach und verständlich zu kommunizieren.

ITSM-Anbieter können vermitteln

? Wie kommen die Unternehmen aus dem Dilemma heraus?

Kraus: Die IT muss sich im eigenen Interesse von einer Kostenstelle, die kaum Mehrwert bietet und einfach ausgelagert werden kann, zu einem echten Partner der Fachabteilungen entwickeln. Die Etablierung einer Schnittstelle die zwischen IT und Fachabteilungen vermittelt ist ein wesentlicher Schritt, um dies zu erreichen. Hier können sich auch die ITSM-Anbieter als Vermittler positionieren. Als Außenstehende zwischen der IT-Abteilung einerseits und den Fachabteilungen sowie dem Management andererseits würden sie quasi eine Moderatorenfunktion übernehmen. Die ITSM-Anbieter könnten die IT-Abteilungen auch beim Darstellen des messbaren Beitrages unterstützen; beispielsweise beim Bewerten von Geschäftsprozessen oder dem Erstellen eines Business Case.

Links im Artikel:

¹ <http://www.idc.com/germany/>

² <https://www.computerwoche.de/heftarchiv/2007/40/1220930/>

³ [http://www.etracker.de/rdirect.php?](http://www.etracker.de/rdirect.php?et=mNmDKb&et_cid=11&et_lid=107&et_url=http://mittelstand.t-)

[et=mNmDKb&et_cid=11&et_lid=107&et_url=http://mittelstand.t-systems.de/tsi/de/508540&et_sub=DE-computerwoche](http://mittelstand.t-systems.de/tsi/de/508540&et_sub=DE-computerwoche)

⁴ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/it_strategie/1877288/

IDG Business Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Business Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Business Media GmbH keine Verantwortung.