

nachRichten Nr.007

Was kann IT-Management von anderen Branchen lernen? Wo besteht Nachholbedarf im IT-Management?

IT: komplex oder chaotisch?

„Unsere Unternehmens IT ist höchst komplex!“ „Eine vollständige Transparenz über unsere Unternehmens IT haben wir nicht!“ Diese beiden Aussagen kann man von vielen CIOs hören, die zweite Aussage aber nur „ganz im Vertrauen“. Wer möchte schon zugeben, seinen Bereich nicht vollständig im Griff zu haben? Ganz gleich, wie man es ausdrückt oder interpretiert, eine der großen Herausforderungen in der Unternehmens IT ist heute sicherlich, den Überblick zu behalten. Leider ist kein Trend zu weniger Komplexität zu erkennen. Durch immer neue Projekte, die weitere neue IT-Anwendungen und IT-Lösungen hervorbringen, wird die Situation eher schlimmer als besser.

Vollständige Produkt-Beschreibungen sind Normalität ...

Warum können IT-Services nicht genauso detailliert beschrieben werden, wie z.B. Autos? Für jedes produzierte „Blechle“ gibt es eine große Anzahl von Produkt-Beschreibungen. Neben dem Hochglanzprospekt für den Verkauf und der Bedienungsanleitung für den Besitzer gibt es die Serviceanleitungen für die Werkstatt, Konstruktionspläne und Stücklisten für die Produktion etc. Wieso gibt es so eine vollständige und durchgängige Dokumentationsstruktur für IT-Services nicht? Ein IT-Manager beantwortete diese Frage einmal

wie folgt: „Autos werden in Serie gefertigt, in der IT haben wir jede Lösung nur einmal. Außerdem reden wir von Dienstleistungen und nicht von Produkten, die man auf Halde produzieren kann. Deshalb funktionieren die Ansätze aus der Automobilindustrie in der IT nicht.“

... auch bei Dienstleistungen?

Ganz Unrecht hat dieser IT-Manager mit seiner Aussage vielleicht nicht. Stellen wir die Frage deshalb erneut in einer anderen Branche. Im Baugewerbe ist Serienfertigung sicherlich nicht die Regel. Ein Gebäude ist ähnlich individuell wie eine IT-Lösung. Auch kann es nicht auf Halde produziert werden. Im Baugewerbe gibt es anders als in der IT standardisierte Dienstleistungs-Beschreibungen, an die sich alle Beteiligten der Branche zu halten haben. Mit den Plänen des Architekten, den Ausschreibungsunterlagen der einzelnen Gewerke etc. entsteht so auch für ein Gebäude eine vollständige und durchgängige Dokumentation.

IT muss sich noch verbessern!

Verständliche, allgemeingültige, nicht unternehmensspezifische und ergebnisorientierte IT-Service-Beschreibungen könnten sicher auch in der IT helfen, die Komplexität zu verringern bzw. Transparenz und Verständlichkeit zu erhöhen. Hier besteht Nachholbedarf im IT-Management!

Wie? Hier kann man nachlesen.

Im Buch „Das 2 + 2 für Strategisches IT-Management“ wird ein Lösungsansatz für diese Thematik dargestellt.

Mehr unter: www.optimizing-it.de