



.02 Enterprise

Infrastruktur & Business-Software

.02 Feintuning für die IT

Textgröße: - +

.....verfasst von: [Oliver Weiss](#) 31|5|2010

Laut Exagon Consulting kann das Konfigurationsmanagement in Unternehmen häufig seine Leistungsfähigkeit nicht ausreichend aktivieren, obwohl eine gute fachliche Basis besteht. Die Ursachen liegen insbesondere in strukturellen und organisatorischen Schwächen.



Nach den Praxiserfahrungen von Exagon Consulting kann das Konfigurationsmanagement in Unternehmen häufig seine Leistungsfähigkeit nicht ausreichend aktivieren, obwohl eine gute fachliche Basis besteht. Die Ursachen liegen insbesondere in strukturellen und organisatorischen Schwächen. "Es fehlt vielfach eine klare Vorstellung, wie mit anforderungsgerechten Prinzipien und Prozessen umzugehen ist", erklärt Exagon-Geschäftsführer Joachim Fremmer. "Die Ergebnisse bleiben unterhalb der Möglichkeiten, weil oft nicht klar ist, wer was und wie macht. Außerdem sind die Abläufe nicht schlank genug und friktionsfrei gestaltet." Fremmer hat drei Kernprobleme identifiziert:

1. Leitsatz: Configuration und Asset Management beinhaltet das Steuern, Planen und Überwachen der IT-Infrastruktur. Diesem Grundsatz widerspricht die Praxis in den Unternehmen vor allem aus zwei Gründen:

a) Es fehlt das Gesamtverständnis: Zwar bestehen in der Organisation meist alle erforderlichen Informationen und Ressourcen für ein bedarfsgerechtes Configuration Management, nicht jedoch die nötige Transparenz zur Steuerung. Dies resultiert aus unklaren Aufgabenbeschreibungen und Verantwortlichkeiten sowie fehlenden Ordnungsprinzipien. Notwendig ist deshalb keine durchgreifende Restrukturierung, sondern ein Feintuning unter Nutzung der vorhandenen Mitarbeiter und deren Kompetenzen.

b) Es besteht ein ausgeprägtes Denken in Datenbankstrukturen: Die Unternehmen streben danach, alle Daten zentral abzulegen. Doch diese Absicht ist meist von vornherein zum Scheitern verurteilt, weil die Daten aufgrund ihrer unterschiedlichen Voraussetzungen nicht gesamtheitlich in einen Topf geworfen werden können. Und ein weiterer Mangel und Risiko zugleich: Es fehlt an der nötigen Konsistenz und Aktualität der Daten. Nur Informationen (Daten), die diese Voraussetzung erfüllen, werden im operativen Geschäft genutzt.

2. Leitsatz: Zu viele Tools behindern das operative Geschäft, weil sich Prozesse und Tools gegenseitig im Weg stehen. Einerseits sind die Prozessbeschreibungen im Konfigurationsmanagement vielfach nicht ausreichend praxistauglich, andererseits erliegt man der Einschätzung, Tools könnten alle Probleme und damit auch Defizite in der Prozessorientierung beseitigen. Hinzu kommt das Problem, dass viele Tools nicht miteinander verbunden sind, was zusätzliche Friktionen in den Abläufen auslöst und das Prozessmanagement noch komplizierter macht. Dabei gilt das Prinzip: Es muss konsequent vom Prozess zum Tool und nicht umgekehrt gedacht werden. Dies würde die Prozessqualität verbessern und manche Tools überflüssig machen.

3. Leitsatz: Technik ist integrativer Bestandteil der Serviceerbringung. So wichtig die modernen technischen Voraussetzungen sind, so nachrangig wird ihre Bedeutung, wenn zu viel Technikorientierung und zu wenig Serviceorientierung herrscht, also die Serviceprozesse vernachlässigt werden. Genau dies ist in der Praxis jedoch häufig der Fall, weil der Blick zu eng auf die Technik gerichtet ist, ohne sich gleichzeitig genügend um die mindestens ebenso notwendigen Serviceabläufe zu kümmern.

"Die Schwächen im Konfigurationsmanagement sind in ihrer Wirkung sehr gravierend, andererseits lässt sich mit einem gewissen Set an Best Practice aber auch vergleichsweise schnell eine Optimierung erreichen", erklärt Fremmer. Eine ganz entscheidende Stellschraube sei dabei das Bewusstsein für die Ordnungsprinzipien. "Wird mehr in Richtung Transparenz gedacht und in der Organisation entsprechend abgebildet, dann ergibt sich fast automatisch ein deutlicher Leistungs- und Qualitätsschub", zeigt er positive Perspektiven auf.

Anlässlich der tausendsten Print-Ausgabe: Wie lange kennen Sie schon die COMPUTERWELT?

- Seit mehr als 20 Jahren.
- Seit mehr als zehn Jahren.
- Seit mehr als fünf Jahren.
- Seit mehr als einem Jahr.
- Erst seit Kurzem.

[Abstimmen!](#)[View Results](#)

STIEHE AUCH

- [IDS Scheer erweitert ARIS um BPMN 2.0-Unterstützung](#) - 18|5|2010
- [Treofan vereinheitlicht Geschäftsprozesse europaweit mit IDS Scheer](#) - 14|4|2010
- [Volle Kontrolle über alle Geschäftsprozesse](#) - 17|2|2010
- [Kundenmanagement aus Prozessperspektive](#) - 30|11|2009
- [Risikofreie Abläufe](#) - 21|10|2009
- [Hotel "Das Triest" mit iMacs ausgestattet](#) - 15|10|2009
- [Herold Business Data in Windeseile optimiert](#) - 7|10|2009
- [Hightech-Design aus Österreich: Urban Tool feiert fünfjähriges Jubiläum](#) - 1|7|2009
- [Serviceorientierung hilft bei BPM und umgekehrt](#) - 1|7|2009
- [SOA hilft bei BPM und umgekehrt](#) - 29|6|2009

KNOW-HOW

- [Wirtschaftskrise erhöht Bedarf nach Risikomanagement](#) - 21|5|2010
- [Von der Insellösung zur integrierten Beschaffungsplattform: Enormes Optimierungspotenzial im Unternehmenseinkauf](#) - 19|5|2010
- [Schöne neue Mobilwelt: Verschlüsselung nicht ausreichend](#) - 19|5|2010
- [Josef Langer, Transtec: "Mit Zero Clients Desktop-TCO um bis zu 70 Prozent senken"](#) - 19|5|2010
- [Klassische IT-Arbeitsplätze sind nichts für Digital Natives](#) - 17|5|2010
- [Typische Fehler bei den Planungen zur IT-Prozessautomation](#) - 17|5|2010
- [So stellt man Regeln für Social Media auf](#) - 14|5|2010
- [Managed Testing Services: Fatale Folgen durch Softwaretest-Fehler](#) - 10|5|2010
- [Gründe gegen Flash: Steve Jobs - Offener Brief ins Deutsche übersetzt](#) - 6|5|2010
- [Gastkommentar: Open-Source-Mythen](#) - 5|5|2010

TERMINE

Wien VI, 01.06.2010: Calculating Return on Investment (ROI) for IT Projects, BTC Weiterbildung

[mehr](#)

Wien IV, 02.06.2010, 17:00 Uhr: Vortrag von Prof. Narasimhalu - "Creating Innovations that Matter", Technische Universität Wien

[mehr](#)

Innsbruck, 07.06.2010: Oracle 11g System Administration II, Schulungszentrum:

[mehr](#)

Innsbruck, 07.06.2010: Oracle System Administration I, Schulungszentrum:

[mehr](#)

Innsbruck, 07.06.2010: System Center Configuration Manager 2007: Planung, Verwaltung und Deployment, Soho II

[mehr](#)[Alle Veranstaltungen](#)