

Der Mittelstand zögert

Nur ein Viertel der mittleren Unternehmen nutzt Itil zur IT-Qualitätsverbesserung.

Von Markus Groß*

Strukturierte IT-Dienstleistungen sind auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) in einer globalisierten Wirtschaft immer wichtiger. Dennoch werden internationale Best Practices zur Steuerung der IT kaum genutzt. Vielmehr steht in der IT meist noch die technische Perspektive im Fokus, also die Sammlung von Hardware und Software, die „irgendwie“ in nicht näher betrachtete Dienstleistungen eingebettet ist.

Durch den technischen Fortschritt sind auch im Mittelstand neue Geschäftsrisiken und Abhängigkeiten entstanden, die ihrerseits höhere Anforderungen an die IT stellen. Dazu zählt die Compliance, also die Einhaltung aller relevanten gesetzlichen Normen und verbindlichen branchenspezifischen Verordnungen. Im steuerlichen Bereich sind das beispielsweise die Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (GOB) und die Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU). Werden diese Vorgaben nicht eingehalten, kann das zu wirtschaftlichen Nachteilen und teilweise auch zu hohen Geldstrafen führen.

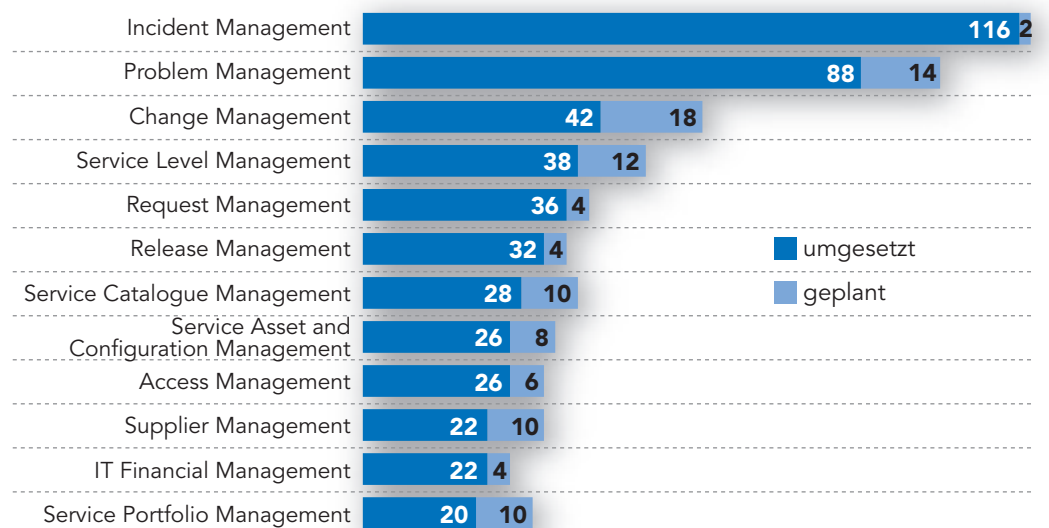
Nachweisbare Service-Orientierung

Der zunehmende internationale Handel bringt auch Mittelständler in Kontakt mit Gesetzen wie dem Sarbanes-Oxley Act (SOX). Derartige Regeln verlangen nachvollziehbare IT-Dienstleistungen. Ergänzend fordert die Abhängigkeit von Großunternehmen und deren IT-Systemen eine starke Synchronisation der IT-Strategie mit der Geschäftsstrategie. Geschäftliche Transaktionen via EDI bergen das Risiko von Regressforderungen. Um dies zu vermeiden, ist der Nachweis Service-orientierter IT-Dienstleistung notwendig.

Der Best-Practice-Ansatz der Information Technology Infrastructure Library (Itil) bietet umfangreiche Möglichkeiten, die Leistung der IT für eine Organisation zu messen und ihren Mehrwert sichtbar zu machen. Er stellt dafür eine Reihe von flexiblen Werkzeugen und praxisbewährten Prozessen zur Verfügung. Auch der Mittelstand kann davon profitieren, wenn das Regelwerk entsprechend den begrenzten Ressourcen umgesetzt wird.

Itil-Prozesse im deutschen Mittelstand

In größerem Umfang implementiert sind nur Incident- und Problem-Management.



Angaben in absoluten Zahlen der Nennungen, Mehrfachnennungen möglich; Quelle: Groß

In einer akademischen Studie, die der Autor dieses Beitrags an der University of Wales vornahm, beurteilten insgesamt 495 mittelständische Unternehmen aus Deutschland die IT mehrheitlich als „überaus wichtig“ für die eigene Wettbewerbsfähigkeit. Im Rahmen der Umfrage wurde auch nach dem Prozessbaukasten Itil gefragt. Trotz der auffälligen Abhängigkeit von strukturierter IT-Dienstleistung betreiben nur 26 Prozent der befragten mittelständischen Unternehmen konkrete Prozesse nach Itil.

Die am meisten umgesetzte Methode aus den Itil-Best-Practices ist hier das Incident Management. Diesen Prozess betreiben annähernd 97 Prozent der Unternehmen, die überhaupt Itil anwenden. Dabei werden die Anforderungen und Anfragen an die IT strukturiert erfasst und verarbeitet. Dadurch lassen sich Potenzial und Weiterentwicklung des IT-Bereichs an den Bedürfnissen des Unternehmens ausrichten.

Höhere Stabilität in der IT

Mit ein wenig Abstand folgt der Prozess Problem Management (73 Prozent), der eine sinnvolle Ergänzung zum Incident Management darstellt. Dieser Prozess hilft den Anwendern, Anforderungen zu bearbeiten, die

im Incident Management nicht abschließend und dauerhaft erfüllt werden konnten. Das sorgt für mehr Stabilität in der IT.

Der dritte relevante Prozess ist für die Befragten das Change Management mit 35 Prozent der Nennungen. Dieser Prozess unterstützt die Service-Manager dabei, die notwendigen Änderungen an den IT-Verfahren effektiv und effizient umzusetzen.

Oft externe Beratung nötig

Wie die Studie ausweist, sind die Unternehmen, die bereits Itil-Prozesse eingeführt haben, mit den Ergebnissen zufrieden. Bei der Frage nach den Erfolgen lagen die Aussagen „Beitrag (finanziell/allgemein) zur Erreichung der Geschäftsziele“ mit 47 Prozent der Nennungen und „Kürzere Reaktionszeit bei Anforderungen an die IT“ mit 46 Prozent fast gleichauf. Eine messbare Verringerung der IT-Kosten konnten immerhin elf Prozent der Unternehmen erreichen. Allerdings wurde auch deutlich, dass zur Itil-Einführung im Mittelstand oft teure externe Beratung und Schulungen notwendig sind. (qua)

*Markus Groß ist Change-Manager beim Deutschen Akademischen Austauschdienst in Bonn.