



Fällanden, im März 2006

Fachbeitrag zum Thema:

Die ideale IT

Die ideale Informatikinfrastruktur für KMUs

Die „ideale“ IT, wenn es denn so etwas gibt, soll und muss die Geschäftsprozesse effizient und effektiv unterstützen, damit alle - von der Dame am Empfang bis zum Chef – produktiver arbeiten, damit sie die Unternehmensziele erreichen. Letztlich geht es darum, weniger auszugeben und mehr einzunehmen, sprich den Gewinn zu steigern. Nichts einfacher als das, oder?

Viele Firmen, besonders KMUs, sollten ihre IT kritisch(er) analysieren. Dabei müsste es in erster Linie nicht darum gehen, alte Hardware durch neue Hardware, alte Software durch neue Software zu ersetzen, sondern sich grundsätzlich Gedanken zu machen, welche IT-Infrastruktur am besten zu einer Firma passt – und nicht umgekehrt. Zu viele Firmen richten ihre IT-Infrastruktur noch immer danach aus, was technisch möglich ist, nicht was unternehmensstrategisch und betriebswirtschaftlich sinnvoll wäre. Die IT muss dem Menschen dienen, nicht der Mensch der IT. Das bedingt in vielen vor allem technisch orientierten Unternehmen einen Paradigmenwechsel.

Die (ideale) IT ist Chefsache

Wer das Übel an der Wurzel packen will, beginnt ganz am Anfang und definiert die ideale IT-Infrastruktur für sein Unternehmen. Ziel muss es sein, die Ursachen zu bekämpfen, nicht die Symptome. Das klingt einfach, ist es aber nicht, weil diese ideale IT weniger mit Technik oder Technologie und mehr mit Management zu tun hat, als die meisten denken... und vielleicht den meisten lieb ist. Die IT-Strategie muss auf die Geschäftsstrategie ausgerichtet sein und sich dieser unterordnen. Darum ist IT Chefsache – wer auch immer für die Informatik verantwortlich ist, muss zum Management gehören, ist mindestens ein ebenso weitsichtiger Denker und Lenker wie er ein ausgewiesener und erfahrener IT-Fachmann ist. Die Tage der IT-Freaks an der Spitze der IT-Abteilungen sind gezählt.

Die ideale IT kostet nicht einfach weniger und leistet dafür mehr. Sie unterstützt und optimiert die Geschäftsprozesse entlang der gesamten Wertschöpfungskette messbar und macht den Alltag für alle

spürbar einfacher, weil sie effizienter, effektiver, flexibler und damit vor allem produktiver arbeitet. Dieses hehre Ziel ist in vier Schritten zu erreichen: Zuerst muss die IT- auf die Geschäftsstrategie ausgerichtet werden, dann werden ein Kostenrahmen und ein Zeitplan definiert, zuletzt muss die IT-Infrastruktur richtig implementiert werden, damit sie alle Mitarbeitenden auch akzeptieren. Wichtig ist, alles aufeinander abzustimmen, um aus jedem Schritt möglichst viel herauszuholen. Auch die ideale IT ist letztlich nur eine Investition, die sich betriebswirtschaftlich rechnen muss.

Must have oder nice to have?

Was ist notwendig (must have), was ist wünschbar (nice to have), um die in der Geschäftsstrategie definierten Unternehmensziele zu erreichen? Um diese Fragen zu beantworten identifiziert das Management nicht mehr als 15 wichtigste strategische Anforderungen des Kerngeschäfts an die IT. Ein Projektteam aus Fachleuten aus den Fachbereichen und IT-Spezialisten quantifiziert die finanziellen Folgen, etwa die Kosten für die neue IT oder die daraus entstehenden Kostenvorteile für das Kerngeschäft. Auf der Grundlage dieser Überlegungen leitet das Management die Informationsbedürfnisse und daraus die Ziele für die IT mit dem besten Kosten-/Nutzen-Verhältnis ab.

Nach diesem Auswahlverfahren bleiben vielleicht noch fünf wichtigste strategische Anforderungen übrig. Zu diesen must haves können etwa die ganzheitliche Betrachtungsweise der Kundenbeziehungen, kürzere Produktionszeiten bis zur Marktreife von Produkten oder tiefere IT-Ausgaben gehören. Keine dieser Anforderungen hat etwas damit zu tun, was heute technisch möglich ist oder morgen möglich wäre – es geht einzig und allein darum, die Geschäftsprozesse des Kerngeschäfts zu unterstützen und zu optimieren, damit das Unternehmen seine Ziele erreicht. In dieser Phase ist es sinnvoll, alle Anforderungen noch einmal kritisch zu prüfen, ob sie realisierbar sind, die Risiken zu analysieren und allenfalls die Ziele anzupassen.

Geld spielt eine Rolle

In den meisten IT-Strategien ist ein Ziel immer definiert: Die Ausgaben für die Informatikinfrastruktur senken. Darum ist ein Kostenrahmen ein Muss. Dabei hilft es, das Bild der idealen IT vor Augen zu haben – keine Altlasten, so viel Standardsoftware als möglich, so wenig Individualsoftware als nötig, Standardhardware. Wie viel kostet das? Und wie hoch sind die laufenden Unterhalts- und Betriebskosten? Diese Überlegung bringt mehr als Intuition, Annahmen oder Vergleiche mit anderen Firmen, die andere Anforderungen stellen und darum auch nicht vergleichbar sind. Der Preis der idealen IT ist die untere Limite des Kostenrahmens; die obere Limite wird definiert durch Altlasten, die übernommen werden müssen und die Kosten steigern, durch betriebswirtschaftliche oder unternehmensstrategische Einschränkungen und Vorgaben. Alles, was vom Standard abweicht, kostet mehr, vor allem im Unterhalt.

Wer sein Ziel erreichen will, muss wissen, wann er dort sein will. Der Zeitplan ist darum wichtig für Projekte im Allgemeinen und Informatikprojekte im Besonderen. Es ist sinnvoller, viele kleine Schritte als einige wenige grosse Schritte zu planen, sonst gerät man ins Stolpern und das Projekt wird unübersichtlich und zeitraubend. Gerade in KMU ist es entscheidend, IT-Projekte zeitlich mit dem Tagesgeschäft zu vereinbaren, weil die finanziellen und persönlichen Ressourcen oft zu knapp sind. Trotzdem – oder gerade darum – muss jeder einzelne Schritt kontrolliert werden, damit alle jederzeit wissen, wie weit der Weg noch ist, und nicht in die falsche Richtung laufen.

Das Verständnis für die IT fördern

IT-Projekte scheitern selten an technischen, sondern meistens an menschlichen Problemen. Darum ist es für den Erfolg entscheidend, die Implementierung zu begleiten – die IT-Abteilung muss sich als Partner der Fachbereiche positionieren und so das Verständnis innerhalb des Unternehmens für die Informatik steigern. Das trägt viel dazu bei, dass die IT nicht nur als Kostenfaktor gesehen wird, sondern als unerlässlich für den wirtschaftlichen Erfolg. Darum ist es auch so wichtig, dass der Chief Information Officer (CIO) oder Informatikverantwortliche zum Management gehört. Und dieses Management muss voll und ganz hinter der neuen IT stehen, was selbstverständlich sein sollte, weil es dieses Projekt ja von Anfang an geleitet hat.

Ein Projekt kann nur erfolgreich sein, wenn es messbar ist. Wenn die strategischen IT-Ziele mit der Geschäftsstrategie verknüpft sind, kann ihr Anteil am gesamten Erfolg gemessen werden. Für Projekte oder Änderungen in der Organisation werden einzelne Kriterien gemessen, für den laufenden Unterhalt (Prozesse, Anwendungen, Infrastruktur) werden Kriterien in Service Level Agreements (SLA) festgehalten. Jeder Fachbereich muss jederzeit transparent über seine bezogenen IT-Leistungen informiert sein. Auch das trägt zum Vertrauen in die und zum Verständnis für die Informatik bei. Die Mitarbeitenden sehen und verstehen die IT nicht mehr als Geld verschlingende Black Box, sondern als wichtiges Glied in der Wertschöpfungskette, das die Geschäftsprozesse optimiert.

Das Rezept für die ideale IT

Und nun das Rezept für alle, die ihre ideale IT aufbauen wollen: Es gibt keines. Jede Informatikinfrastruktur ist so individuell wie das einzelne Unternehmen und seine Mitarbeitenden – selbst wenn die IT auf Hardware und Software von der Stange aufbaut. Trotzdem der Versuch, eine Infrastruktur zu skizzieren, die heute für viele KMU ideal sein könnte:

- Das Herz ist ein **Switch**, der wie eine Telefonvermittlungsstelle den gesamten Verkehr im Netzwerk regelt.
- Alle Daten werden zentral auf einem **Storage Server** gespeichert, auf den alle jederzeit zugreifen können; die Zugriffsrechte können individuell vergeben werden.

- Die ein- und ausgehenden E-Mails verwaltet ein separater **Mail Server**, der mindestens mit einem Spamfilter und einem Virenschutzprogramm ausgerüstet ist.
- Die leistungsstarken Multifunktionsgeräte und Farbdrucker, die alle benutzen, sind über einen **Druckerserver** mit dem Netzwerk verbunden.
- Das gesamte Netzwerk ist über einen **DSL Router** mit dem Internet verbunden; die Desktop-PCs sind über ein **LAN** (Local Area Network), die Notebooks über ein **WLAN** (Wireless Local Area Network) online.
- Jeder Desktop-PC und jedes Notebook kann über den Switch auf alle Ressourcen im Netzwerk zugreifen.
- Desktop-PCs und Notebooks sind über USB (oder drahtlos über Bluetooth) mit einem Arbeitsplatzdrucker in der Nähe verbunden.
- Die **PDA**s oder **Smartphones** können über USB, Infrarot oder Bluetooth mit dem Desktop PC oder Notebook synchronisiert werden.
- Wer viel unterwegs ist, greift mit Notebook, PDA oder Smartphone über ein **Virtual Private Network** (VPN) auf das Netzwerk zu.

Möglich ist vieles, Technik und Technologien entwickeln sich rasend schnell – doch die wichtigsten Ansprüche an die Informatik bleiben immer die selben: Sie soll die Geschäftsprozesse effizient und effektiv optimieren und den Menschen ihre Arbeit einfacher machen, damit sie produktiver arbeiten und, letzten Endes, mehr zum wirtschaftlichen Erfolg beitragen. Wenn die IT das schafft, ist sie ideal, unabhängig von technischen und technologischen Trends. Denn, Hand aufs Herz: Was ist ideal? Das Ziel muss es sein, in der bestmöglichen aller Welten zu leben. Auch und gerade in der IT...

Roger Hausmann ist Texter mit Eintrag im Berufsregister und Inhaber der Schreibwerkstatt in Winterthur (www.schreibwerkstatt.ch).

Im Rahmen der Orbit-iEX, welche vom 16. bis 19. Mai 2006 im Messezentrum Zürich stattfindet, stellt Ihnen der Messeorganisator Exhibit AG den obenstehenden Fachbericht zur Verfügung.

Informationen zur Messe:

Exhibit AG, Bruggacherstrasse 26, Postfach 185, CH-8117 Fällanden/Zürich

Tel. +41 (0)44 806 33 80, Fax +41 (0)44 806 33 43

E-Mail info@orbit-iex.ch, Web www.orbit-iex.ch

Giancarlo Palmisani, Messeleiter oder Sandra Schwarz, Presseverantwortliche

Hinweise für Redaktionen:

Orbit-iEX Logos in diversen Formaten und hochaufgelöste Bilder von der letzten Orbit-iEX finden Sie auf unserer Internetseite www.orbit-iex.ch unter Presse.