

Wettbewerbsfähigkeit im Dienstleistungssektor: econet rät zur Industrialisierung von IT-Prozessen

- Individualität: Standardmodell à la Henry Ford hat ausgedient
- Studie von Berlecon Research belegt geringe Industrialisierung in der IT-Dienstleistungsindustrie
- econet: Kosteneinsparungen durch standardisierte IT-Prozesse erfüllt Kundenanforderungen

München – 15. Januar 2008. Schöner, neuer, persönlicher: Zukunftsorientierte Unternehmen müssen ihr Geschäftsmodell immer individueller gestalten. Laut der aktuellen „Marktanalyse IT Services 2007/2008“¹ von Berlecon Research gilt das nicht zuletzt auch für IT-Dienstleister. Um für die veränderten Wettbewerbsverhältnisse gerüstet zu sein, müssen auch IT-Dienstleister die Art und Weise ihrer Leistungserbringung von Grund auf überdenken und die Industrialisierung vorantreiben, so das Resümee der Marktforscher. Der IT-Service-Management (ITSM)-Experte econet zeigt internen und externen Dienstleistern, wie sich der schwierige Spagat zwischen Kosteneinsparungen durch Standardisierung und Realisierung individueller Kundenwünsche meistern lässt. Eine Provisioning-Lösung ist Pflicht: Sie standardisiert, automatisiert, steuert und optimiert die IT-Prozesse und IT-Services – von User- über Mail- bis hin zu File- und Print-Services.

Denn die Studie von Berlecon Research zeigt ganz deutlich: In der IT-Dienstleistungsindustrie herrscht - im Vergleich zu anderen Branchen, wie etwa der Automobilindustrie - noch erheblicher Nachholbedarf an Optimierung. Drei Aspekte rücken hier besonders in den Fokus. Dazu gehören die Standardisierung von Leistungsangeboten, die Modularisierung der Lösungspakete sowie die Automatisierung der Leistungserbringung. Knapp

¹ IT Services 2007/2008 - Preise und Verträge im deutschen IT-Dienstleistungsmarkt (10/2007), erhältlich unter <http://www.berlecon.de/itservices>

zwei Drittel der von Berlecon Research befragten 137 deutschen IT-Unternehmen hält die Standardisierung von Leistungsangeboten für wichtig. Durch diese Maßnahme lassen sich nicht nur Kosten einsparen, sondern auch die Qualität und Flexibilität von Serviceangeboten erhöhen. Und das sogar, ohne dabei die Individualität einzuschränken. Durch die Modularisierung, also das Aufsplittern komplexer IT-Services in einzelne, standardisierte Bausteine, ist es möglich, die anschließende Dienstleistung kundenindividuell zu gestalten.

Den Schlüssel zum Erfolg liefert ein geeignetes Prozess-Management. Damit sind IT-Dienstleister in der Lage, sich auf den steuerbaren, prozessorientierten IT-Betrieb zu konzentrieren, schnell auf verändernde Anforderungen zu reagieren und an Effizienz zu gewinnen. Ein Provisioning-System verwaltet dabei die IT-Prozesse und -Services in einer serviceorientierten Architektur (SOA), in der die Meta-Daten, Prozesse, Regeln und Datenbank-Objekte getrennt voneinander vorliegen. So lassen sich Regeln und Einzelprozesse nicht nur wie Objekte verwalten, sondern auch intelligent, mandantenfähig und rollenbasiert kombinieren. Dadurch werden die Bereitstellungsprozesse so steuerbar, dass die Individualisierung der Services in standardisierten Prozessen möglich ist.

Die Industrialisierung der IT-Prozesse senkt Kosten, während Agilität und Flexibilität bei der Erstellung und Anpassung von IT-Services steigen. Zudem führt die durch Standardisierung und Automatisierung gewonnene Transparenz zu einer effizienteren Auditierbarkeit von IT-Prozessen und somit zur Einhaltung von internen und externen Compliance-Vorgaben.

Während die Industrialisierung der Service-Bereitstellung für externe IT-Dienstleister einen elementaren Bestandteil des Kerngeschäfts darstellt, gewinnen interne IT-Dienstleister durch sie eine leistungsfähigere IT, die das Kerngeschäft unterstützt und ihre Möglichkeiten vor allem bei Fusionen sowie Umstrukturierungen ausreizt.

„Prozess-Effizienz bedeutet mehr IT-Budget für Aufgaben jenseits der Routine“, fasst Max Peter, CEO und Vorstand von econet, zusammen. „Unsere Philosophie ist es, Kunden mit cMatrix ein flexibles Instrumentarium zur Verfügung zu stellen, mit dem sie ihre IT als eine Sammlung standardisierter Services verwalten können und gleichzeitig einen hohen Grad an Automatisierung erreichen.“ Dadurch erhielten Kunden hoch individualisierte Produkte bei maximaler Standardisierung – ähnlich wie schon in der Automobilindustrie, wo die Zeiten des Standardmodells T von Henry Ford längst der Vergangenheit angehören.

Bildmaterial zur Industrialisierung von IT-Prozessen finden Sie unter
<http://files.lewispr.com/clients/econet/germany/img.php>

(529 Wörter / 4.413 Zeichen)

Über econet

Die Münchner econet AG ist ein führender Anbieter von prozess-orientierter Unternehmens-Software in den Bereichen Provisioning, Transformation, Reporting und Billing. econet wurde 1994 gegründet und steht weltweit agierenden Unternehmen und großen Behörden bei der Bereitstellung, dem Betrieb, der Verwaltung sowie bei der Verrechnung ihrer IT-Dienste zur Seite und unterstützt sie bei der Optimierung ihrer IT-Geschäftsprozesse.

Die econet AG bietet einen methodischen Ansatz zum schrittweisen Aufbau geeigneter Maßnahmen

- um wachsenden Compliance-Anforderungen schnell und mit vertretbarem Aufwand nachzukommen
- um mit der Automatisierung von Prozessen einen sicheren und effizienten IT-Betrieb zu gewährleisten
- um den Bezug von IT-Diensten wie Anwendungen, E-Mail oder Dateiablagen so einfach und transparent zu gestalten, wie das Bestellen eines Buchs im Online-Shop

Die econet-Lösung cMatrix vereint ITIL Best Practices mit den Vorteilen einer service-orientierten Architektur (SOA) als Infrastruktur. Sie basiert auf der Entwicklungsplattform .NET von Microsoft und wurde mehrfach mit Industriepreisen ausgezeichnet.

Kontakt econet AG

Martin Sauter
Tel.: 089/514 51-0
presse@econet.de

Kontakt LEWIS PR

Ruth Streder
Tel.: 089/173 019-21
ruths@lewispr.com