

Revolution in Ihrer IT-Organisation?

Studie zur Industrialisierung des IT-Service-Managements (ITSM)

Rahmenbedingungen

Die 4C GROUP AG führt in Kooperation mit dem Institut für Informationswirtschaft und Marketing (IISM) am Karlsruher Institut für Technologie (KIT) sowie dem Forschungszentrum Informatik (FZI) eine Studie zum Stand der Industrialisierung des IT-Service-Managements (ITSM) durch.

Untersuchungsgegenstand

IT-Organisationen befinden sich in einem Spannungsfeld zwischen den konkurrierenden Anforderungen einer hochflexiblen Leistungserstellung bei hoher Service-Qualität und geringen IT-Kosten. Kunden erwarten einerseits eine schnelle Anpassung von IT-Services an Business Prozesse. Dies erfordert eine Steigerung der Flexibilität von IT-Organisationen, um auf inhaltliche und quantitative Nachfrageschwankungen reagieren zu können, ohne die Service-Qualität zu gefährden. Andererseits fordert der Markt im Wettbewerb eine nachhaltige Reduktion von IT-Kosten. Flexibilität führt jedoch oftmals zum Anstieg von Kosten, da versucht wird diese durch das Vorhalten von Kapazitäten und einer hohen Variantenzahl sicherzustellen. Das ITSM steht also vor der Herausforderung durch Effektivitäts- und Effizienzsteigernde Maßnahmen die unterschiedlichen Kunden- und Marktanforderungen zu erfüllen. Dabei kann die Industrialisierung der Güterfertigung im Sinne einer Mass Customization oder eines Lean Managements als Vorbild dienen. Durch bewährte Konzepte wie Just-in-Time werden dort seit Jahrzehnten enorme Produktivitätsgewinne erzielt. Fraglich bleibt aber, inwieweit Produktionskonzepte der Güterindustrien im ITSM adaptiert werden können und bereits erfolgreich umgesetzt wurden.

Vorgehen

Im Rahmen dieser Studie werden Manager mittlerer und großer IT-Organisationen befragt, um den Stand der Industrialisierung des ITSM zu beleuchten.

Die Untersuchung basiert auf einem Referenzmodell, welches bewährte Produktionskonzepte der Güterindustrien aggregiert und diese auf die Aufgaben des ITSM überträgt. Dabei sollen Handlungsfelder des ITSM und die wesentlichen Verbesserungshebel identifiziert werden, um den Industrialisierungsgrad von IT-Organisationen zu messen.

Auswertung

Die Industrialisierung der IT erfüllt keinen Selbstzweck. Die Herausforderung ist vielmehr durch die selektive Umsetzung von bewährten Managementkonzepten der Güterindustrie die Produktivität und Flexibilität von IT-Organisationen zu steigern. Die Studie identifiziert daher, welche Managementkonzepte der Industrie in Abhängigkeit der organisationspezifischen Rahmenbedingungen erfolgreich in IT-Organisationen umgesetzt werden. Durch den Vergleich der IT-Organisationen kann daraufhin abgeleitet werden, welche Methoden die Best Practices des industriellen ITSM kennzeichnen.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Ihre Ansprechpartner:

Martin Stephany (Manager)
Johannes Kähm (Masterand)

4C GROUP AG
Eisenheimerstr. 55a
D-80687 München
Telefon +49 89 599 882-0
E: martin.stephany@4cgroup.com
E: johannes.kaehm@4cgroup.com