

Im Konfigurationsmanagement fehlt häufig die Ordnung

Veröffentlicht am: 31.05.2010, 10:58

Pressemittteilung von: **denkfabrik groupcom GmbH // Wilfried Heinrich**

(Kerpen, 31.05.2010) Nach den Praxiserfahrungen von exagon consulting kann das Konfigurationsmanagement in den 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", hat exagon-Geschäftsführer Joachim Fremmer in den Beratungsprojekten festgestellt. "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." Er 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", weiß Fremmer aus seiner Beratungspraxis. 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. Über exagon: Die exagon consulting & solutions GmbH ist seit 1994 als unabhängiges IT-Beratungsunternehmen am Markt etabliert. Der Geschäftsfokus richtet sich auf die ganzheitliche Unterstützung ihrer Kunden bei der Einführung eines professionellen IT-Service Management, hinsichtlich der strategischen, organisatorischen wie auch operativen Aspekte. Dabei beinhaltet das exagon Leistungsportfolio sowohl Beratungsleistungen wie umfangreiche Schulungsangebote. Zu den Kunden gehören Unternehmen und Institutionen wie BASF, Bayer, das

Bundesverteidigungsministerium, DEKRA, Deutsche Bank, Heraeus, Hessische Zentrale für Datenverarbeitung, Postbank, T-Systems, TÜV Süd, Vodafone D2 und die Deutsche Woolworth.
www.exagon.de denkfabrik group Bernhard Dühr Pastoratstraße 6, D-50354 HürthTel.: +49 (0) 22 33 - 61 17-75Fax: +49 (0) 22 33 - 61 17-71duehr.denkfabrik@denkfabrik.de www.denkfabrik-group.com

Pressekontakt

Herr Wilfried Heinrich
Geschäftsführer

denkfabrik groupcom GmbH

Pastoratstraße 6
50354 Hürth, Deutschland

Telefon: +49 (0) 22 33 - 61 17-72

E-Mail: wilfried.heinrich@denkfabrik-group.com

Website: www.denkfabrik-group.com

Firmenportrait

Der Name der Denkfabrik ist ihr Konzept: Mehr Gedanken als üblich investieren, um zu den etwas wirkungsvolleren und gleichzeitig wirtschaftlicheren Wegen in PR und Marketing zu gelangen. In jedem noch so selbstverständlich erscheinenden Projekt, weil der Erfolg tagtäglich neu erkämpft werden muss. Apropos kämpfen: Denken allein führt nicht zum Ziel. Weil selbst exzellente Ideen nur soviel wert sind, wie sie auch in der Praxis an hohen Erwartungen erfüllen können. Und dafür können wir den Beweis anführen.

Wichtiger Hinweis:

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Pressportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Pressportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: <https://trendkraft.de/haftungsausschluss>