
IT4IT™ – das digitale Betriebskonzept der IT der Zukunft

MARTIN ANDENMATTEN

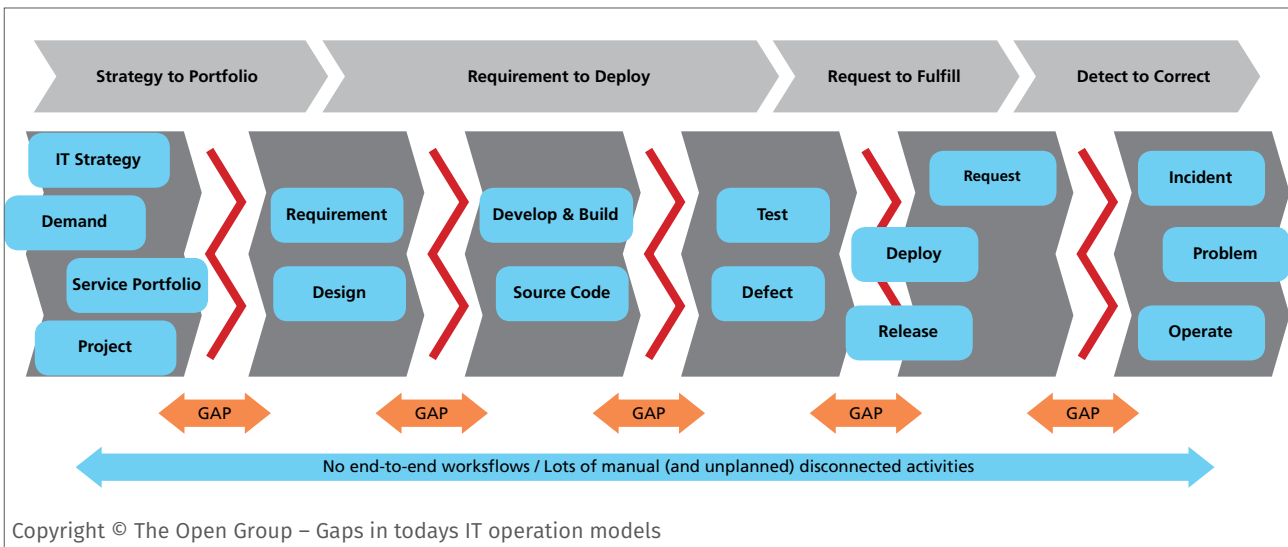
Der Zug in die digitale Zukunft hat schon ziemlich an Fahrt aufgenommen. Die Unternehmen sind auf Agilität angewiesen, um konkurrenzfähig zu bleiben. Wenn früher IT in erster Linie das Business befähigt hat, ihre Geschäftsprozesse effizienter zu gestalten, so ist heute die IT selbst zu einem beachtlichen Teil das Business geworden. Um Kunden besser an das Unternehmen binden zu können, braucht es innovative Ideen, welche durch die IT schnell umgesetzt werden müssen. Heute verliert nicht mehr der Schwächere gegenüber dem Starken – sondern der Langsame gegenüber dem Schnelleren. Höchste Zeit also, um auf den Zug aufzuspringen, bevor man unter die Räder gerät.

Vielleicht wollen es noch nicht alle wahrhaben – aber die Zeiten in der Informatik stehen derzeit auf Sturm. Das Business will von der digitalen Transformation profitieren und erwartet schnellere, bessere und sicherere Lösungen. Neue Technologien wie Cloud, Big Data, und Software defined Anything (SDX) gilt es zu implementieren und in die Geschäftsprozesse zu integrieren. Die IT muss helfen, das Business noch

viel effizienter zu gestalten und agiler auf Veränderungen zu reagieren. Zeit ist nicht mehr eine Frage des Geldes – es ist eher eine Frage des Überlebens.

Dabei sind die allermeisten Betriebskonzepte der heutigen IT-Organisationen schlecht auf diese Anforderungen ausgerichtet. Die Planung, Herstellung und Bereitstellung von IT-Services ist ein einziger

IT4IT™ – das digitale Betriebskonzept der IT der Zukunft



Flickenteppich. Funktionale Teams arbeiten in ihren Kompetenz-Silos. Es fehlt an Daten und an Transparenz, wie die Strategie, Entwicklung und Produktion zusammenhängt. Jedes involvierte Team hat seine eigenen Werkzeuge und sammelt für sich Informationen von denen andere keine Kenntnis haben. Niemand hat die transparente Sicht auf das Ganze und versteht deren Zusammenhänge. Am Schluss wird wohl eine Lösung geliefert. Dass man aufgrund von Zielkonflikten hinsichtlich Terminen, verfügbaren Ressourcen und erwarteten Qualitätsanforderungen irgendwo Abstriche machen muss, gehört in das Selbstverständnis eines jeden erfahrenen IT-Projektleiters. Dass damit aber auch nicht unbedingt die ursprünglichen Vorstellungen des Business erfüllt werden, mag dar ob nicht wirklich erstaunen.

Best Practice Leitfaden und Standards für Projekte und Service Management gibt es eigentlich genug. ITIL®, FitSM, COBIT® oder auch CMMI® sind voll von Empfehlungen, welche es Organisationen grundsätzlich ermöglichen sollten, qualitativ hochstehende und businessfokussierte Lösungen rechtzeitig und innerhalb abgesprochener Kosten bereitzustellen. Was all diese Leitfäden und Standards gemeinsam haben, ist die Beschreibung eines Idealzustandes. Es wird dargelegt, „WAS“ zu tun ist – jedoch nicht das „WIE“. Das herausfordernde „WIE“ ist der jeweiligen Situation anzupassen. „Adapt and Adopt“ heißt die Devise. Und so interpretiert und implementiert nun jedes Team sein eigenes „WIE“, beschafft sich die dafür geeigneten Tools und kümmert sich wenig über die Gesamtzusammenhänge. Jedes Team liefert an die Schnittstelle seines Silos und übergibt dem nächsten Team plattformspezifisch die Lieferergebnisse. Meistens manuell oder höchsten halbautomatisch. Informationen über den Herstellprozess werden nicht aufkumuliert – sie müssen, falls dies jemand überhaupt

interessiert, mit aufwendiger Detektivarbeit erfragt und gesucht werden. Das Detailwissen über so zusammengebauten Lösungen ist sehr komplex und dermaßen fragmentiert vorhanden, dass bei auftretenden Störungen oder geplanten Änderungen zuerst aufwendig nach Zusammenhängen gesucht werden muss. Es ist wie mit der Stange im Nebel zu stochern.

Man ist sich zwar innerhalb der IT-Organisation grundsätzlich einig, dass das Hauptziel in der Unterstützung des Business und der Geschäftsprozesse liegen muss. Ob dabei der Fokus auf der Projektabwicklung oder der Servicebereitstellung liegen muss, ist innerhalb der IT-Organisation selten geklärt. So sehen sich die Entwickler (Development) eher auf der funktionalen Projekt- und Produktionsschiene während die Betreiber (Operations) das Servicegeschäft als die zentrale Aufgabe der IT wahrnehmen, in der die nicht-funktionalen Qualitätsansprüche gewährleistet werden müssen. Dieser inhärente Zielkonflikt ist ein weiterer Graben, der bis heute unüberbrückbar schien.

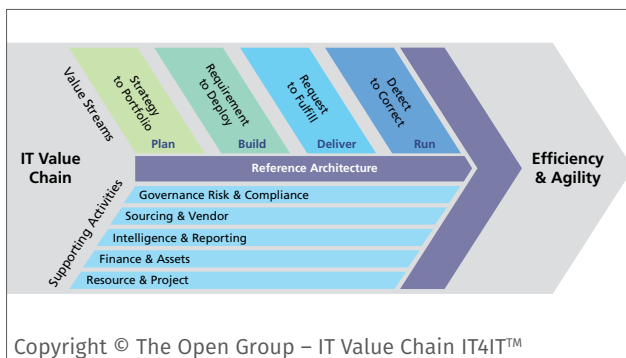
Mit DevOps wurde nun eine Methode populär, diese „Wall of Confusion“ zu überwinden. Die Zukunft muss in einer besseren Zusammenarbeit der involvierten Teams und in der Automatisierung liegen, wenn schneller, besser und sicherer Lösungen bereitgestellt werden sollen. Das „WAS“ scheint also wieder einmal klar. Nur das „WIE“ bleibt die Knacknuss.

IT4IT™ DAS WERTKETTEN-MODELL DER IT

Im Oktober 2015 hat die Open Group, (www.opengroup.org) ein globales Konsortium zur Förderung von IT Standards, eine Referenzarchitektur für das Business der IT publiziert: IT for IT, IT4IT™. Erstmals ist es mit dieser Referenzarchitektur gelungen, den

IT4IT™ – das digitale Betriebskonzept der IT der Zukunft

gesamten Wertschöpfungsprozess der IT-Organisation in einem integrierenden Modell abzubilden. Das Modell basiert auf dem „Value Chain“-Konzept von Michal Porter, welches er in seinem Bestseller „Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance“ 1985 veröffentlicht hat. Dieses Buch ist heute noch tonangebend bei der Ausgestaltung von Geschäftsprozessen auf Basis von Wertstromkonzepten. Ein Modell, das insbesondere das Business sehr gut versteht und sich daher in der Kommunikation zwischen Business und IT sehr gut eignet, um zu erklären, was die IT konkret tut.



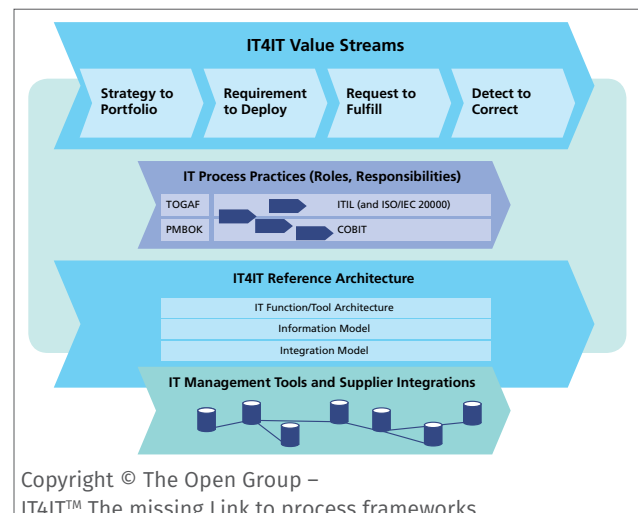
Demnach besteht das „Business der IT“ auf einem Wertkettenmodell mit vier primären „Value Streams“ und fünf unterstützende Aktivitäten, um den gewünschten Mehrwert zu erzeugen. Die vier „Value Streams“ oder „Werteströme“ repräsentieren die Kerndisziplinen einer IT-Organisation und heißen **„Strategy to Portfolio, S2P“**, **„Requirement to Deploy, D2P“**, **„Request to Fulfill, R2F“** und **„Detect to Correct, D2C“**. Diese Kerndisziplinen oder Wertströme entsprechen dem klassischen Betriebsmodell der IT: Plan, Build, Deliver und Run.

Die unterstützenden Aktivitäten sind wichtige Aufgabenbereiche, welche in den primären Werteströmen unterschiedlich stark beansprucht werden: „Governance, Risk & Compliance“, „Sourcing & Vendor“, „Intelligence & Reporting“, „Finance & Asset“ sowie „Ressource & Project“.

Interessant ist die Definition des Mehrwerts, welcher durch die IT-Wertkette erreicht werden soll: **„Effizienz und Agilität“**. Mit der IT sollen die Geschäftsprozesse also einerseits „effizienter“, sprich besser, günstiger und sicherer gestaltet werden. Andererseits soll das Business in der notwendigen Agilität unterstützt werden. Das heißt auf sich ändernde Bedürfnisse schneller reagieren zu können.

IT4IT™ ist das fehlende Bindeglied zwischen „WAS“ und „WIE“. IT4IT™ ist nicht einfach ein neues Prozess-Modell, welches versucht, die etablierten und mehr oder weniger gut implementierten Frameworks wie ITIL® oder COBIT® zu verdrängen. Es ist vielmehr eine bis heute vermisste Ergänzung zu den bekannten Frameworks mit ausführlich beschreibenden Anleitungen für ein integriertes IT-Betriebsmodell wie die notwendige IT-Funktionalität designt, beschafft und implementiert werden soll. Dabei basiert IT4IT™ auf folgenden vier Säulen:

- **Daten & Informationsmodell** – einem Daten-Entitäten-Modell mit allen Kerndaten-Objekten, Attributen und Beziehungen
- **Funktionenmodell** – die Festlegung der zentralen IT Management Systeme zur Bewirtschaftung der Daten und der Ermöglichung der Automatisierung
- **Integrations-Modell** – für die Verknüpfung von Prozessen, Daten und Systemen, um den Mehrwert zu liefern
- **Service Modell** – Das Rückgrat des Wertkettenmodells basiert auf dem Service Lifecycle



Die Prozesse selbst werden nicht beschrieben. Diese „Capabilities“ werden in Form von Szenarien beschrieben, wie diese mit den Funktionen und Daten interagieren. Hier lassen sich die Prozesse der etablierten Frameworks integrieren. IT4IT™ selbst ist Prozessmodell unabhängig. Wichtig ist nur, dass ein verlässliches „System of Records“ bereitsteht, welches die massgebenden Quelldaten sicherstellt und damit die Integrität zwischen den IT Management Systemen (Funktionen) gewährleistet.

Gerade hier ist eines der Grundübel in den heutigen Betriebsmodellen der IT. Jede Organisationseinheit hat heute seine eigenen Tools mit oft isolierten

IT4IT™ – das digitale Betriebskonzept der IT der Zukunft

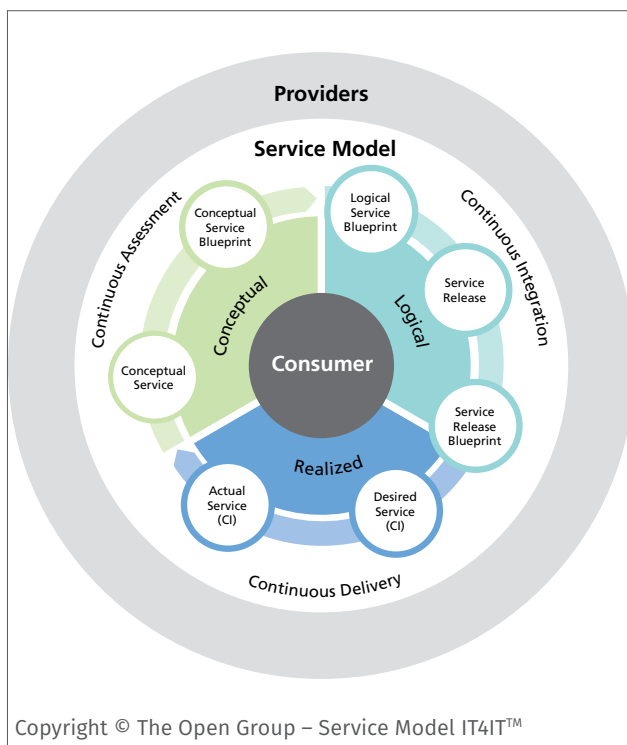
Datenbeständen. Nicht selten sind in IT-Organisationen über 100 Werkzeuge und zig Excel-Tabellen im Einsatz mit einem mehrfachen von Schnittstellen welche mehr oder weniger dokumentiert sind. Eine Übersicht der Werkzeuge ist in aller Regel nicht vorhanden und die Qualität der Daten ist vielfach zweifelhaft. Jedes Team implementiert „seine“ Prozesse nach eigenen Bedürfnissen und beschafft sich entsprechend die Tools, welche ihre Anforderungen optimal abdecken. Die Daten sind nicht durchgängig vorhanden und schon gar nicht transparent oder gesichert.

Wenn nun wie eingangs beschrieben mit DevOps der Wertefluss zwischen den Entwicklern und Betriebspezialisten schneller und stabiler umgesetzt werden soll, wird man schnell erkennen, wie schwierig diese datentechnischen Hürden sind. Denn die Zukunft muss wohl in der Automation liegen, will man den hohen Anforderungen gerecht werden. Dabei müssen die zugrundeliegenden Datenstrukturen standardisiert und die Schnittstellen zwischen allen beteiligten Systemen klar definiert sein. Jede manuelle Schnittstelle verzögert den Wertefluss. Wenn zudem wie heute üblich zunehmend mit externen Sourcing-Partnern gearbeitet werden soll oder unterschiedliche Cloud-Dienste zu einem ganzheitlichen Service integriert werden müssen, wird die Servicebereitstellung ohne standardisiertem Integrationsmodell zu einem aufwendigen und bestimmt nicht vereinfachten Betriebsmodus führen. Man stelle sich nur die Koordination von größeren Changes oder Störungsbehebungen in einem Multiprovider-Umfeld vor.

IT4IT™ liefert mit den vier Säulen genau diese Grundlagen. Sie beschreibt mit dem Service-, Daten-, Funktionen- und Integrationsmodell die Anforderungen an das Betriebsmodell. Die Referenzarchitektur ist damit auch eine maßgebende Vorlage für alle Tool-Hersteller, welche Teile des IT-Managements unterstützen. Wenn diese Toolhersteller sich auf die vorgegebene Architektur abstützen, sind die Datenschnittstellen auch normiert und können zwischen den Systemen automatisiert werden. IT4IT™ wurde jedoch bewusst unabhängig von Technologien, Prozess-Modellen und Vorgehens-Modellen wie Agil oder Wasserfall gestaltet. Die Referenzarchitektur lässt die verschiedenen Modelle grundsätzlich zu und ermöglicht es damit den bestehenden IT-Organisationen bimodal den Betrieb umzugestalten. Um nachvollziehen zu können, wie Businessanforderungen geplant, umgesetzt und bereitgestellt wurden, sind die zusammenhängenden Grunddaten maßgebend, welche im Verlaufe der Serviceentwicklung entstehen.

DER SERVICE MODEL BACKBONE VON IT4IT™

Das Wertkettenmodell von IT4IT™ basiert auf dem Servicemodell – einem der vier Säulen. Der Service ist letztlich die „End-user Experience“ inklusive aller Funktionalitäten und Servicequalitäten. Die Erwartungshaltung des Business an den Service, insbesondere der erwartete Businessnutzen, die zu erwartenden Kosten während der Entwicklung und im Betrieb, sowie die Termine sind bereits Gegenstand des Service Model Blueprints, bevor mit der Umsetzung gestartet wird. Der Service Model Backbone stellt dabei die Zusammenhänge zwischen den Kerndisziplinen, den vier Value-Streams dar. Es stellt die Dateneinheiten, Attribute und notwendigen Beziehungen zwischen den Werteströmen vom Konzept bis zur Instanziierung und Nutzung dar, um die End-to-End-Rückverfolgbarkeit eines Service zu gewährleisten.



Mit diesem datengesteuerten, modellbasierten Ansatz soll sichergestellt werden, dass das, was gefordert wurde (Demand, Requirements) auch dem entspricht, was tatsächlich geliefert wurde. Respektive was offeriert wird, generiert den gewünschten Outcome. Darüber hinaus wird ein Service-zentrierter Ansatz gleich von Beginn ermöglicht, um alle Leistungen in einen Service zu verpacken. Der Fokus liegt dabei von Anfang an auf den Business-Erwartungen hinsichtlich Businessnutzen, Qualität und Wirtschaftlichkeit.

Eine betriebliche Notwendigkeit, welche heute ohne verlässliche und integrierte Daten praktisch nicht möglich ist. Heute liegt der Fokus vielfach nur auf den Projekten. Nach deren Fertigstellung wird – wenn überhaupt – die Frage nach der Servicezugehörigkeit gestellt. Welchen Businessnutzen der Service generieren soll, ist dabei nicht mehr transparent und schon gar nicht mit dem ursprünglichen Demand nachvollziehbar. Eine Überprüfung des Business Cases wird schon gar nicht in Betracht gezogen. Durch die Verknüpfung von Applikationen und Infrastrukturen, Datenbanken, Middleware, Monitoring und weiteren notwendigen Bestandteilen wird eine ganzheitliche Servicesicht und damit auch Transparenz von bestehenden Diensten ermöglicht. Durch die heute vielfach fehlende Architektursicht von bestehenden Serviceleistungen werden nicht selten ähnliche Lösungen mehrfach gebaut oder gar eingekauft.

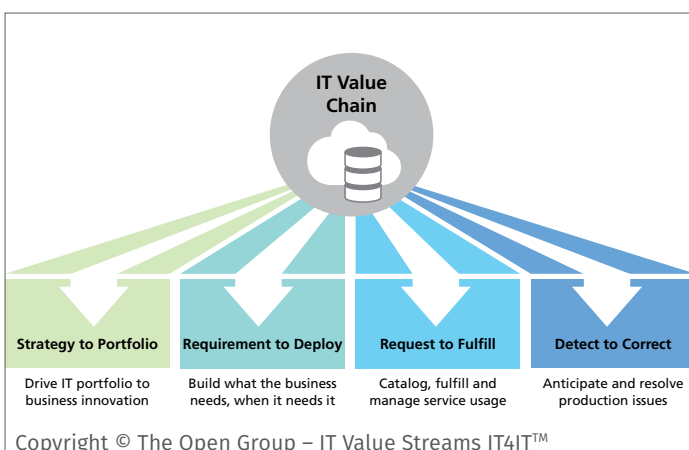
Mit dem Service Model Backbone von IT4IT™ kann die IT-Organisation die Geschwindigkeit und Konsistenz durch höhere Wiederverwendung von bereits vorhandenen Services stark verbessern und neue Technologien, wie beispielsweise Container und Mikro-Services viel effektiver nutzen.

WIE LÄSST SICH MIT IT4IT™ DIE ANFORDERUNGEN „SCHNELLER, BESSER, SICHERER“ UMSETZEN?

In der Planungsphase eines neuen oder zu ändernden Service, besteht dieser als konzeptionelles Modell, welches vielleicht eher mit einem Marketingplan zu vergleichen ist. Dieser wird durch die verschiedenen Value Streams zunächst zu einem logischen Modell entwickelt oder je nach dem auch beschafft. Sobald der Service freigegeben ist (released) kann er genutzt werden. Wie kann IT4IT™ nun dazu beitragen, den Wertefluss zu verschlanken und zu automatisieren? Grundlage dazu ist das „System of Records“, welche die maßgeblichen Quelldaten repräsentiert, die im Service Lebenszyklus entstehen.

Damit werden Abläufe und Werteströme standardisiert und die Grundlagen für Automatisierung geschaffen.

a. **Strategy to Portfolio: wie eine Benutzer-zentrierte Welt sich auf die IT-Planung auswirkt:** Der Value Stream „Strategy to Portfolio“ besteht im Wesentlichen aus den vier Phasen Strategie, Service Portfolio, Demand und Auswahl, welche von einer sich langsam bewegenden Planwirtschaft in eine dynamische Marktwirtschaft verändern muss. In der Phase **Strategie** gilt es sich vom 2-jährigen Planungsfenster mit vierteljährlicher Überprüfung zu verabschieden und stattdessen eine vierteljährliche Rollenplanung mit zweiwöchentlicher Bewertung durch den Geschäftsführer einzuführen. Der Fokus auf reiner Kostenreduzierung und Stabilität verschiebt sich auf Businessinnovation. Die Zuverlässigkeit der Services wird grundsätzlich vorausgesetzt. Heute besteht das **Portfolio** aus Projekten zur Unterstützung der Business-Kernprozesse, welche von großen Projektteams mit spezialisiertem Wissen gemanagt werden. In Zukunft werden im Portfolio alle Services in ihrer gesamten Lebensdauer abgebildet mit unterschiedlichen Einstiegspunkten und unterschiedlichen Teams. So werden hier auch sämtliche Services von externen Anbietern in die Betrachtung aufgenommen. Man kennt jederzeit den wirtschaftlichen Wert jeder IT-Investition. Bezüglich dem **Demand** kämpfen wir bereits heute, wie der großen Nachfrage gerecht werden kann. Erstens bestehen heute verschiedenste Kanäle und selten ein zentraler Trichter für sämtliche Anforderungen. Zudem wird ein Großteil des Budgets zur Wartung der bestehenden Lösungen und Infrastrukturen aufgewendet. Dies ist in Zukunft nicht mehr tragbar. Stattdessen muss die Konzentration auf die Nachfrage des Business und deren Auswirkungen auf das Geschäft Priorität erhalten – und weniger auf das, was die IT selbst denkt, was das Business braucht. Bei der **Auswahl** von Investitionen konzentriert man sich heute oft auf einen Bottom-Up Ansatz, bei welchem jedes Team seine Mindestanforderungen zu rechtfertigen versucht, was die zusätzlichen Investitionen an Nutzen stiften wird. In Zukunft müssen vermehrt Top-Down-Ziele den Ausschlag geben, wo welche Investitionen getätigt werden sollen, die das Unternehmen weiterbringen. Die Ausrichtung auf die Business-Ziele wird der entscheidende Faktor bilden. Sämtliche Anforderungen an die IT, sei es neue Business Lösungen oder Wartung von bestehenden Infrastrukturen müssen durch diesen Value Stream



abgewickelt werden. Es braucht die Gesamtsicht der Investitionen und der damit verbundenen Nutzenerwartungen für das Business. Dabei ist die Entgegennahme von Demands und die Auswahl von Investitionsvorhaben eine konstante und rollende Aktivität welche fortlaufend neue Initiativen für den nächsten Value Stream, Requirement to Fulfill anstößt.

b. Requirement to Deploy: wie eine Benutzer-zentrierte Welt sich auf die Entwicklung von Services auswirkt:

Der Value Stream „Requirement to Deploy“ besteht aus den vier Phasen Planung & Design, Entwicklung, Testen sowie Deployment. Hier wirken sich die Auswirkungen von den vielfach bloß 2-3 Releases pro Jahr hinzu einem mehr kontinuierlichen Delivery Model mit mehreren Releases pro Monaten oder gar pro Woche am stärksten aus. **Planung & Design:** Traditionell werden heute alle notwendigen Bedürfnisse für einen neuen oder zu ändernden Service vorgängig definiert, bevor mit der Entwicklungsarbeit begonnen werden kann. In Zukunft erwartet das Business viel schneller eine erste Version mit bloß ein paar wenigen umgesetzten Use-Cases und möchte mit aktivem Benutzerfeedback auf die weitere Entwicklung einwirken. Bis dahin wurden nach der Design-Phase die Entwicklungs-Teams in einem Raum oder Gebäude untergebracht, damit diese den **Entwicklungsprozess** gemeinsam angehen konnten. In Zukunft müssen vermehrt virtuelle Teams in einer Art globalem Fließband in der Lage sein, verschiedene Teile von Services zu bauen und zu integrieren.

Beim **Testen** wartet man heute erst, bis alle Teile der Services gebaut sind, um dann einem dedizierten Testteam, welche bei der Entwicklung nicht dabei waren, den Service ganzheitlich zu testen. Um künftig kontinuierlich liefern zu können, muss das Testen viel stärker mit dem Entwicklungsprozess integriert werden. Jedes kleine Stück des Service wird fortlaufend getestet – nach Möglichkeit automatisiert und mit entsprechenden Werkzeugen.

Das **Deployment** ist immer ein großer Akt, indem die verschiedenen Teile gesammelt werden, um sie dann über die Mauer zum Betriebsteam zu werfen. Dieses sollte dann dafür sorgen, wie die neue Lösung betreibbar gemacht wird. In Zukunft gilt es analog dem Testen ein kontinuierliches Deployment sicherzustellen, welches erfolgreich getestete Services automatisch in die Produktion überführen können. In diesem Bereich wird es auch noch in absehbarer Zeit

eine Mischung von agilen Entwicklungsmodellen und Wasserfall-Methoden geben. Das Architekturmodell von IT4IT™ lässt einen parallelen Betrieb zu.

c. Request to Fulfill: wie eine Benutzer-zentrierte Welt sich auf die Bereitstellung von Services auswirkt:

Beim Anbieten und der Bereitstellung von Services wird sich in Zukunft sehr viel ändern müssen. Neben den beiden Aspekten „Utility“ und „Warranty“ gemäss ITIL® kommt eine dritte Dimension hinzu: „User Experience“. Die Art und Weise, wie der Benutzer in Zukunft die Services abonnieren, überwachen und nutzen kann, wird seine Zufriedenheit nachhaltig beeinflussen. Die vier Hauptphasen des Value Streams „Request to Fulfill“ sind **Definition und Publikation, Abonnieren, Fulfillment und Messung**.

Traditionell besteht bei der **Service Definition und Publikation** ein papierbasierter Prozess. Nicht selten bestehen auch unterschiedliche Servicekataloge, insbesondere wenn auch Dienste von externen Lieferanten angeboten werden. In Zukunft wird dies automatisiert erfolgen müssen. Ein zentraler Service Katalog integriert alle internen und externen Serviceleistungen mit vordefinierten Konfigurations-Möglichkeiten (z.B. Gold, Silber oder Bronze Diensten). Bei der **Subscription-Phase** (Abonnieren der Services) wird heute oft via Email oder gar ohne direkte Information der Service für den Benutzer aufgeschaltet. In Zukunft soll eine Art „App-Store“ bereitgestellt werden, wo der Benutzer seine Services abonnieren, überwachen und auch wieder abbestellen kann.

Der **Fulfillment-Prozess** ist heute sehr komplex und oft mit sehr vielen bürokratischen Workflows versehen, wo jede Gruppe manuell seine Zustimmung geben muss. Stattdessen wird in Zukunft ein automatisierter Workflow benötigt. Nur in Ausnahmesituationen (Exceptions) soll eingegriffen werden müssen.

Die größte Veränderung wird wohl in der eigentlichen **Messung** der Service-Nutzung liegen. Anstelle einer fixen Kostenverrechnung soll eine nutzungsabhängige Verrechnung stattfinden – ein „Pay per use“ Modell, sozusagen. Es wird wohl noch eine Zeitlang eine Mischung zwischen „Self Service“ und halbautomatischen „Request to Fulfill“-Modellen geben. Die Tendenz ist aber klar eine möglichst vollautomatisierte Bereitstellung der Services inklusive der Beauftragung externer Zulieferer zu ermöglichen.

d. **Detect to Correct: wie eine Benutzer-zentrierte Welt sich auf den Betrieb und Support von Services auswirkt:** Der Detect to Correct Value Stream bietet ein Framework zur Integration der verschiedenen Arbeiten im IT-Betrieb an. Dies beinhaltet Service Monitoring, Event Management, Incident-, Problem-, Change Control, Configuration Management und Service-Level-Funktionen. Die vier Hauptphasen sind Detect, Diagnose, Change und Resolve. Heute bestehen im Bereich „**Detect**“ insbesondere im Multisourcing-Umfeld sehr viele blinde Flecken. Das Monitoring lässt dabei nur fragmentierte Sichten zu. Das führt zu primär reaktiven Verhalten und massiv aufwendiger Triage zur Erkennung der Zuständigkeit. In Zukunft muss dies automatischer geschehen durch gegenseitigen Informationsaustausch. Bei der **Diagnose** der Fehlerzustände ist man heute stark von den einzelnen Knowhow-Trägern

abhängig, welche jeweils nur einzelne Aspekte der Services beurteilen können. In Zukunft setzt man vermehrt auf geharte Infrastrukturen und auf dem Design von antifragilen Softwarelösungen, welche komplexe Ausfälle besser verkraften können.

Change werden heute immer noch als Bedrohung für die stabile Produktion wahrgenommen, welche durch CABs streng kontrolliert werden müssen. Hier setzen in Zukunft die Früchte von DevOps an, welche im Rahmen von Automation und Regression Tests die CABs weitgehend überflüssig machen.

Beim **Resolve** von Problemen wird heute häufig in der Produktion gepached. Die Produktion ist sehr anfällig auf Veränderung und bedingt konsequenter Überwachung. In Zukunft wird die Produktion unter permanenter Veränderung stehen und dies durch antifragiler Bauweise besser überstehen.

FAZIT

All diese Optimierungen und Automatisierungen sind nur möglich, wenn ein integriertes „System of Record“ besteht, welches auf maßgeblichen und vertrauenswürdigen Quelldaten besteht. IT4IT™ liefert dieses Daten- und Funktionenmodell in einer klar beschreibenden Form an, „WIE“ dies geschehen soll. Dies ist in der vorliegenden Referenzarchitektur einmalig und bietet den etablierten Rahmenwerken wie ITIL®, FitSM oder auch COBIT® die große Chance, der integrierten Umsetzung. Prozesse und Capabilities sind nach wie vor notwendig und behalten ihre Gültigkeit. Aber anstelle, dass jeder in seinem eigenen Garten nach Gutdünken umzusetzen gedenkt, wird ein integrierter Gesamtrahmen definiert, in welchem die Funktionen wahrzunehmen sind. Denn nur in einem auf den gesamten Ablauf optimierten Wertefluss lassen sich Effizienz und Agilität für das Business erzielen. Die Toolhersteller haben den Ball für die Umsetzung von IT4IT™ bereits seit längerem aufgefangen. Es wird Zeit, dass auch die IT-Organisationen in den Unternehmen rechtzeitig auf den fahrenden Zug aufspringen. Es lohnt sich.



MARTIN ANDENMATTEN Geschäftsführer der Glenfis AG, Management Berater und seit über 30 Jahren in unterschiedlichen Bereichen der Informatik tätig.

INFO@GLENFIS.CH | WWW.GLENFIS.CH
