

# Das moderne IT-Liefermodell für eine serviceorientierte IT

Eine zukunftsorientierte Basis für die Landes- und Kommunal-IT

e-nrw

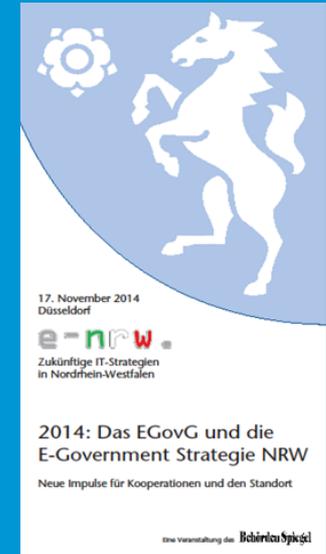
Fachforum III – Raum Hamburg

17. November 2014

Joerg Kraus

Consulting Sales Executive

Hewlett-Packard GmbH



# Die IT im Wandel

**Rolle des CIO**

**Der CIO wird zum Informations-Broker**

**Time to Market**

**IT muss immer schneller auf die Anforderungen der Kunden reagieren (Effizienzsteigerung)**

**Innovation**

**Portal-Lösungen, Apps, Mobility ...**

**Kostendruck**

**Sinkendes IT-Budget in den nächsten Jahren**

**weitere Faktoren**

**Rechtliche Rahmenbedingungen, Fachkräftemangel,...etc.**

# Liefermodel

Ein Liefermodel (Delivery Model) ist eine abstrakte Darstellung wie eine IT-Organisation in den Bereichen Prozesse, Finanzen und Technologie agiert, um vereinbarte Services bzw. Mehrwerte zu liefern.



# Welche IT-Liefermodell gibt es

**Individual-Lösung  
Eigenaufbau & Betrieb  
„Manufaktur“**

**Serienfertigung und  
Industrialisierung  
„vorkonfektionierte  
Bausteine“**



**Service Level Agreements (SLAs)**  
**Availability, Security, Performance, Compliance, Cost**

# IT Fabrik - Industrialisierung in der IT

Was bedeutet das?

## Standardisierung der IT-Produktion

Produktionsprozesse von IT-Produkten müssen wie in der industriellen Fertigung einen größtmöglichen Standardisierungsgrad erreichen.

## Sinkende Fertigungstiefe/ Vereinfachung

Die Unternehmen reduzieren die Fertigungstiefe, indem sie gewisse Leistungen an Zulieferer vergeben.

## Transparente und integrierte Leistungserstellung

Innerbetrieblich müssen die einzelnen Aufgabenbereiche aufeinander abgestimmt, koordiniert und transparent werden.

## Standardisierung der Services/ Absatz

Auf Basis standardisierter Fertigungsprozesse muss das Absatzportfolio eines IT-Dienstleisters kunden- und marktorientiert aufgebaut sein.

## Wandel von der Projekt- zur Produktorientierung

Ganzheitliche Betrachtung der Entwicklungs- und Produktionsprozesse im Informationsmanagement, anstatt nur die Anwendungsentwicklung zu fokussieren.



**Produktionskonzepte  
(z.B. Fließbandfertigung)**



**Optimale Fertigungstiefe**



**Modularisierung  
(„Baukastenprinzip“)**



**Automatisierung**



**(Industrie-)Standards**

# Auswirkungen der IT-Industrialisierung



**Services statt  
Produkte**



**Automatisierung der  
Produktion**



**Nahezu sofortige  
Bereitstellung**



**Reduzierung der  
Produktionskosten/  
Service**

---

**Serviceorientierte IT-Produktionskonzepte, optimale Fertigungstiefe und  
Senkung der IT-Stückkosten**

**Aufbau einer IT Fabrik mit neuem Liefermodell**

# Handlungsfelder zum Aufbau einer IT Fabrik

## Technische Infrastruktur & Architektur

Architektonische & technologische Möglichkeiten zur Modularisierung, Automatisierung, etc. müssen gegeben sein

## Service Management Framework

Fähigkeit eines effizienten Betriebs der Services, z.B. durch Vereinheitlichung & Tools - Verlagerung der Aktivitäten auf Strategie, Planung, Design & Automatisierung

## Governance, Risk, & Compliance

Trennung der Liefermodelle mit autonomer Entscheidungsfähigkeit bei gleichzeitiger einheitlicher strategischen Ausrichtung

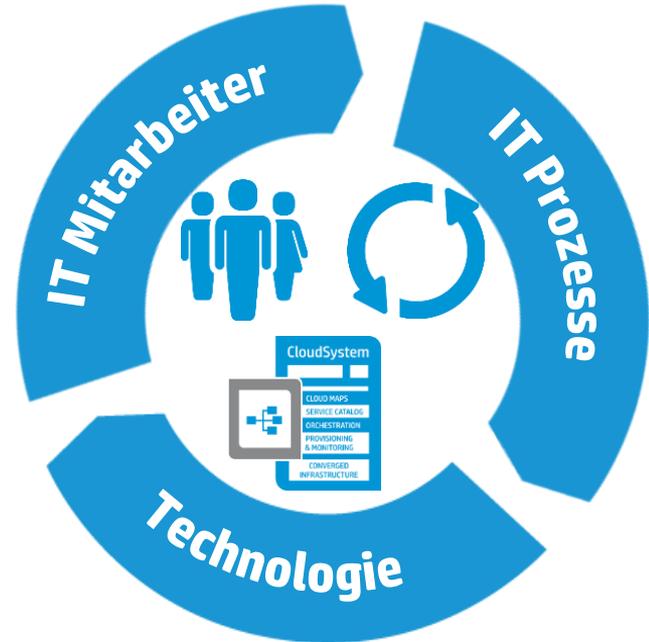
## IT-Mitarbeiter

Einführung von serviceorientierte Rollen in den Bereichen Plan, Build & Run z.B.

Service Designer im Plan-Segment

## Service Portfolio Management

Klar definierte, standardisierte, modulare Services & Servicekomponenten



# Transformation Experience Workshops

## HP Methodik



# Erfolgreiche Transformationen

Veränderung von IT-Silos bringt keinen Erfolg – alle Bereiche müssen betrachtet werden

Aufbau einer Mini-Organisation, die ein serviceorientiertes Liefermodell aufbaut

Die Mitarbeiter werden zu Beteiligten und unterstützen aktiv im Transformationsprojekt

Mitarbeiter mit neuen IT-Rollen „leben“ neue IT-Prozesse, Ziele inkl. Coaching – Verhinderung des Zurückfallens in alte Gewohnheiten

Am Anfang Reduzierung auf wenige Services - Transformation nicht mit technischer Komplexität zu belasten

Sukzessive Ausweitung der Liefermodelle mit weiteren Services und Mitarbeitern

Veränderungen benötigen Zeit – zu starker Druck ist kontraproduktiv



# Empfehlungen

## Bewusstsein entwickeln - IT-Services morgen „anders“ liefern

Willen, Unterstützung und Bereitschaft für die Transformation

## Keine Zeit verlieren – trotz scheinbar nicht akutem Handlungsdruck

Ergebnisse, Auswirkungen und Vorteile von strategischen Veränderungen benötigen Zeit

## Identifizierung von „Schlüssel-Personen“ - IT-Mitarbeiter

Aufgeschlossene, unvoreingenommene Kollegen mit Bereitschaft zur Veränderung

## Freiraum für Veränderung

Fördert Kreativität, Eigenständigkeit und Verantwortungsbewusstsein

## Externe Unterstützung – ja, aber...

Die Transformation darf **nicht** an einen Dienstleister „auslagert“ werden

Nur die eigenständige Umsetzung ermöglicht den Erkenntnisgewinn



# Vielen Dank.

Hewlett-Packard GmbH  
Joerg Kraus  
Consulting Sales Executive  
Mail: [joerg.kraus@hp.com](mailto:joerg.kraus@hp.com)

