



Service & Sourcing Excellence  
Kennen. Können. Tun.

# Hat «IT-Operations Management» noch eine Zukunft?

MARTIN ANDENMATTEN / CISA, CGEIT, CRISC, ITIL Master  
Veröffentlicht in **Netzwoche**, Focus IT-Management

17 / 2017

# Urheberrechte

Copyright 2017 (C) Glenfis AG

## **Glenfis AG**

Service & Sourcing Excellence  
Kennen. Können. Tun.

Badenerstrasse 623  
CH-8048 Zürich

Tel.: +41 44 202 81 10  
Fax: +41 44 202 81 11  
E-mail: [info@glenfis.ch](mailto:info@glenfis.ch)

Mit dem Siegeszug der Cloud-Technologie, der zunehmenden Automatisierung von Prozessabläufen und dem verstärkten Vordringen von Artificial Intelligence in den Geschäftsprozessen wird nicht nur die Grundlage für die digitale Transformation in den Unternehmen gelegt, sondern auch grundsätzlich die Art und Weise, wie IT im Unternehmen bereitgestellt und betrieben wird, auf den Kopf gestellt.

IT-Operations-Management ist für den reibungslosen Betrieb der IT-Infrastruktur und der darauf bereitgestellten Applikationen zuständig. Das Integrieren und Managen der zunehmend komplexeren Technologien hat in der Vergangenheit einen hohen Spezialisierungsgrad innerhalb der IT-Betriebsorganisation bewirkt, wofür aber immer schwieriger die notwendigen Fachkräfte gefunden werden. Mit dem Aufkommen der Cloud-Technologie und dem grundsätzlichen Trend zum vermehrten Sourcing von IT-Diensten kommen neue Herausforderungen auf die IT-Organisationen hinzu: Neue Lösungen müssen schneller, sicherer und noch stabiler bereitgestellt werden können, ohne dass dafür mehr Ressourcen und Finanzen bereitstehen.

*Das IT-Operations-Management wird zum Service-Integrator und -Broker.*

Die Lösung liegt in der Automatisierung von heute vielfach noch manuellen Arbeitsschritten. Die durch Agilität und DevOps vorangetriebenen neuen Arbeitsmethoden verlinken die Arbeitsschritte und involvierten Werkzeuge über die gesamte Wertschöpfungskette. Durch das On-Demand-Bestellen von Cloud-Infrastrukturen

und -Plattformen lassen sich ganze IT-Rechenzentren in einem Skript vollständig automatisiert orchestrieren, überwachen und nach Gebrauch auch wieder freigeben. «Infrastructure-as-a-Code» ist in vielen Organisationen heute bereits Realität. Netzwerke, Storage-Systeme und ganze Serverlandschaften werden zu reinen Commodity-Diensten, die bei Bedarf aus dem produktiven Betrieb direkt von Applikationen dynamisch zu- oder wieder abgeschaltet werden. Änderungen und neue Services werden vermehrt durch automatisierte Integrations-, Test- und Deployment-Prozesse in die Produktion eingespielt, ohne dass ein manueller Eingriff notwendig sein wird.

## Enorme Effizienzsteigerungen

Auch die klassischen Aufgaben im IT-Operations-Management wie Service Desk, Incident-Management oder das Abwickeln von Service Requests im Fulfillment wird sich verändern. Mithilfe von Machine-Learning, Chatbots, Knowledge-Items und Artificial Intelligence können heute enorme Effizienzsteigerungen im Support-Umfeld erzielt werden, indem manuelle und reaktive

Störungsbehebungen durch automatisierte und vorausschauende Verfahren abgelöst werden.

Bei dieser Betrachtung scheint es für das IT-Operations-Management keine Zukunft mehr zu geben. Tatsächlich werden in vielen IT-Organisationen IT-Operations- und SW-Entwicklungsabteilungen zusammengelegt. Es ist jedoch nicht so, dass IT-Operations-Management aufgrund der Automatisierung unbedeutend geworden ist. Damit Stabilität, Sicherheit und Performance gewährleistet werden kann, müssen IT-Operations-Spezialisten von den Entwicklern lernen, zu programmieren und zu automatisieren. Andererseits müssen Entwickler von den Betriebsingenieuren lernen, nicht-funktionale Anforderungen in ihre Lösungen zu integrieren.

## Neue Skills gefordert

Während sich der Grossteil der technischen Tasks in Zukunft damit durch den Computer selbst bewältigen lässt, werden im IT-Operations-Management neue Verantwortlichkeiten zu bewältigen sein. Anstelle, dass technische Ressourcen gemanagt werden, müssen künftig vermehrt die Serviceleistungen von verschiedenen und je nach Bedarf dynamisch ändernden Serviceprovider integriert und als ganzheitliche Services gemanagt werden. Serviceintegration und Multiprovider-Management werden in Zukunft zentrale Herausforderungen für IT-Organisationen werden. Das jederzeitige Gewährleisten der Compliance- und

Sicherheitsanforderungen in der gesamten Servicekette, das Überwachen und Steuern der Cloud-Service-Bezüge sowie deren Abrechnungen und letztlich das Koordinieren von Änderungen und Problemfällen mit den beteiligten Service Providern setzt völlig neue Management- und fachliche Skills voraus, die nun gezielt aufgebaut werden müssen.

IT-Operations-Management wird in Zukunft nicht verschwinden. Die Rolle wird sich aber stark wandeln und zum Service-Integrator und Service-Broker entwickeln. Damit wird sie für das digitale Unternehmen zu einer der wichtigsten Schlüsselfunktionen der Zukunft.

## Über Glenfis AG

Als unabhängiges Beratungs- und akkreditiertes Schulungsunternehmen machen wir Unternehmen, Service Provider und Mitarbeiter fit für die Anforderungen, die Cloud- und Multi-Sourcing jetzt und in Zukunft an sie stellen. Dazu nutzen wir das «glenfisPrinzip», ein ganzheitlicher Ansatz, bei dem neben dem theoretischen Wissen (Kennen) insbesondere das praktische Know-how (Können) vermittelt wird, mit dem das Gelernte im Unternehmen, bzw. der Organisation erfolgreich und nachhaltig implementiert werden kann (Tun).

### Glenfis – unabhängig & anerkannt zu Ihrem Vorteil

Glenfis vermittelt Wissen und Können, die zur Qualitätssteigerung von Cloud und Sourcing Strategien und Umsetzungen, IT Compliance, Governance sowie Security und Service Management beitragen, und unterstützt seine Kunden dabei, diese erfolgreich zu implementieren und anzuwenden.

### Akkreditiert und Spezialisiert

Als führendes und unabhängige Beratungs- und akkreditierte Schulungsunternehmen ist Glenfis auf Aufbau und Umsetzung einer durchgängigen und ganzheitlichen IT Governance – insbesondere im Zusammenhang mit den neuen Anforderungen, die Cloud und Sourcing mit sich bringen – spezialisiert.



### Umfassend und kundenbezogen

Aufgrund unseres umfassenden Ansatzes in Beratung, Schulung und Coaching entwickeln wir Sourcing und Service LifeCycle Konzepte, die sowohl auf die strategischen Geschäftsziele unserer Kunden ausgerichtet sind, als auch das Einhalten sämtlicher regulatorischer Vorschriften sicherstellen.

### Zielgerichtet und praxisnah

Pragmatisches Denken und qualitätsbewusstes Handeln sind die Basis, auf der wir in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit unseren Kunden erstklassige und prozessorientierte IT Service Management Konzepte entwickeln. Dabei gilt unser Grundsatz: Wir machen, was wir schulen – und wir schulen, was wir machen. So entwickeln und vermitteln wir nicht nur praxisorientierte sondern auch praxiserprobte und vor allem nachhaltige Lösungen.



## **Glenfis AG**

Service & Sourcing Excellence  
Kennen. Können. Tun.

Badenerstrasse 623  
CH-8048 Zürich

Tel.: +41 44 202 81 10  
Fax: +41 44 202 81 11  
Email: [info@glenfis.ch](mailto:info@glenfis.ch)