

Glossar zu Strategisches IT-Management

Im Zuge der Weiterentwicklung der Informationstechnologie und ihrer Anwendungen entstehen laufend neue, auch synonyme und leider oft unscharf gegeneinander abgegrenzte Begriffe. Das ab HMD 227 aufgenommene Glossar zum jeweiligen Schwerpunktthema soll Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, den Umgang damit erleichtern. HMD-Beiträge werden aktuell erstellt und kurzfristig abgegeben. Deshalb lassen sich die Autoren nur schwer auf eine einheitliche Terminologie verpflichten, die zudem Ihrer Praxiserfahrung widersprechen könnte. Auch in diesem Zusammenhang hoffen wir, dass das Glossar, z.B. bei den Ihnen noch weniger vertrauten Schwerpunktthemen, für Sie hilfreich ist. Ihre Anregungen dazu sind uns wie immer herzlich willkommen (hmd@dpunkt.de)!

CIO

Der Begriff des Chief Information Officers (CIO) wird je nach Verantwortungsbereich und Aufgabengebiet unterschiedlich definiert. Zu den Hauptaufgaben des CIO gehören die Ausrichtung der IT auf die Unternehmensstrategie, der Aufbau und Betrieb geeigneter System- und Kommunikationsarchitekturen sowie die Weiterentwicklung der Informationssysteme. In vielen Unternehmen ist der CIO direkt dem Chief Executive Officer (CEO) unterstellt, in einigen wenigen ist er Mitglied der Geschäftsleitung.

CobiT

CobiT (Control Objectives for Information and Related Topics) ist ein Referenzmodell für IT-Governance, welches eine Menge von Kontrollzielen für die Informatikprozesse definiert. In seiner aktuellen dritten Version identifiziert das Modell 34 IT-Prozesse, welche anhand von 318 Kontroll- und Überwachungsrichtlinien bewertet werden. Über Critical Success Factors, Key Performance Indicators und andere Kennzahlen wird dem Bedarf des Managements nach Kontrolle und Messbarkeit der IT Rechnung getragen. Hierdurch kann die IT-Umgebung den von CobiT identifizierten IT-Prozessen gegenübergestellt und beurteilt werden (vgl. <http://www.isaca.org/cobit.htm>).

Informationsmanagement

Das Informationsmanagement schließt aus Sicht der Unternehmensleitung das systematische, methodengestützte Planen, Steuern, Kon-

trollieren und Koordinieren der betrieblichen Informationsversorgung ein. Es akzentuiert die Bedeutung von Information als Produktionsfaktor resp. als Wettbewerbsfaktor. Die Wertschöpfung aller Unternehmensbereiche hängt in erheblichem Umfang von der Qualität der Informationsverarbeitung und -bereitstellung ab. Hierfür sind zum einen die Fortschritte der Informationstechnik oder IT, zum anderen die Erkenntnis verantwortlich, dass Faktoren wie Qualität und Zeit bei Geschäftsprozessen, aber auch Flexibilität für sich verändernde Kundenwünsche und Marktbedürfnisse für den Unternehmenserfolg kritisch sind (Lexikon der Wirtschaftsinformatik).

IT-Alignment

Unter IT-Alignment wird die Ausrichtung der IT an den Geschäftsaktivitäten verstanden. Der Hauptfokus liegt bei der Implementierung von IT-Lösungen, welche bestmöglich die jeweiligen Geschäftsziele und -strategien einer Unternehmung unterstützen. Daneben interessieren die unternehmensinternen Stärken und Schwächen sowie die sich ständig wandelnden Umweltbedingungen. In diesem Kontext gilt es, die IT kontinuierlich anzupassen und den Rahmenbedingungen entsprechend auszurichten (vgl. Weill, P., Broadbent, M.: Leveraging the New Infrastructure, Harvard Business School Press, 1998).

IT-Governance

Unter Governance werden Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen zusammengefasst, wel-

Glossar zu Strategisches IT-Management

che möglichst effizient zur Unterstützung und Durchsetzung der Unternehmensstrategien und -ziele beitragen sollen. Als integraler Teil der Unternehmensführung strebt IT-Governance nach einer Ausrichtung der IT auf die Geschäftstätigkeit, einem verantwortungsvollen Umgang mit IT-Ressourcen und den damit verbundenen Risiken sowie dem Erkennen und Nutzen von IT-inhärenten Wettbewerbsvorteilen. (Das IT Governance Institute beschäftigt sich mit der Entwicklung von Prinzipien und Standards zur IT-Governance und ist entscheidend an der Entstehung der aktuellen Version des CobiT-Referenzmodells beteiligt, vgl. <http://www.itgovernance.org/index.htm>.)

ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ist eine herstellerunabhängige Sammlung von »Best Practices« für das IT-Service-Management. Ausgehend von einer Initiative der britischen Regierung Ende der 1980er Jahre wurde das Konzept kontinuierlich durch Vertreter der Praxis weiterentwickelt. Als generisches Referenzmodell für die Planung, Überwachung und Steuerung von IT-Leistungen ist ITIL mittlerweile zum internationalen De-facto-Stan-

dard für das IT-Service-Management geworden. Dem ITIL-Framework liegen insgesamt fünf Prozessbereiche (Business Perspective, Application Management, Service Delivery, Infrastructure Management und Service Support) zugrunde. Ziel ist es, in strategischen, taktischen und operativen Bereichen eine verbesserte Kunden- und Serviceorientierung beim IT-Dienstleister zu gewährleisten (vgl. <http://www.itil.co.uk>).

IT-Service-Management

Das IT-Service-Management umfasst jene Prinzipien und Verfahren, welche der Erstellung und Erbringung von zuverlässigen, kundengerechten IT-Dienstleistungen dienen. Neben der Kundenorientierung zielt das IT-Service-Management auch auf eine Qualitätsverbesserung und Kostensenkung ab. Diese Ziele ziehen einen Paradigmenwechsel – vom IT-Anwender zum IT-Servicekunden – nach sich und setzen einen kulturellen Wandel in der Organisation voraus. Es existiert diesbezüglich eine Vielzahl von Ansätzen und Konzepten, von denen insbesondere ITIL eine hohe Praxisrelevanz besitzt (vgl. van Bon, J. (Hrsg.): The Guide to IT Service Management – Volume I, Addison-Wesley, 2002).