

# info line

spezial

## Das Best-Practice- Vorgehensmodell



Alle Artikel zu unseren Fokusthemen finden Sie unter [comlineag.de/infocenter](https://comlineag.de/infocenter)

**COMLINEAG**

Innovationspartner für IT-gestützte  
Prozesse und Technologien

# Beratung von A bis Z ist das A und O

Seit Jahren hält sich der Ausspruch: „Wirkliche Dienstleistung gibt es nur in den USA“. Dabei ist in Deutschland schon länger der Wandel zur Dienstleistung vollzogen. Nur die Wahrnehmung ist noch nicht ganz da. Die COMLINE AG setzt diesen Trend mit und bietet von Anfang an das, was viele sich von einer partnerschaftlichen Geschäftsbeziehung wünschen: intensive Beratung mit tiefgreifendem Know-how.

Zahlreiche Unternehmen im deutschen Mittelstand sind sehr erfolgreich darin, ihr Kerngeschäft an den Anforderungen ihrer Kunden und des Marktes auszurichten. Der wirtschaftliche Erfolg dieser Unternehmen ist das Ergebnis einer konsequenten Unternehmensführung, die entlang einer langfristig orientierten Gesamtstrategie die wesentlichen Werte des Unternehmens und seine organisatorischen und leistungsspezifischen Kompetenzen stärkt und stetig entwickelt. In diesem Zusammenhang kann COMLINE von A bis Z mit hoher Wertschöpfungstiefe beratend zur Seite stehen.

Die Innovationskraft speziell im deutschen Mittelstand ist ungebrochen und wird zukünftig weiter an Bedeutung gewinnen. Durch neue Technologien und gesellschaftliche Trends sind die Märkte permanent in Bewegung, sind die Präferenzen der Kunden im stetigen Veränderungsmodus. Gleichzeitig sind durch neue Methoden und Technologien insbesondere die Geschäftsbereiche Produktentwicklung, Fertigung, Vertrieb & Marketing sowie Kundensupport im stetigen Optimierungsmodus. Vor diesem Hintergrund müssen sich Unternehmen folgende Fragen täglich stellen:

Zunehmend erkennen die Unternehmen im deutschen Mittelstand, dass sich die Rolle der IT im gesamten Innovations- und Leistungsprozess verändert.

- Welchen WERT haben meine Leistungen für unsere Kunden?
- Welche INNOVATIONEN sind erforderlich?
- Welche RESSOURCEN müssen optimiert werden, um im (globalen) Wettbewerb zu bestehen?

War der Fokus in den letzten Jahren noch eher auf die Realisierung einer performanten und sicheren Supply-IT gerichtet, müssen sich die unternehmerischen IT-Abteilungen nun zunehmend als Innovator oder Business Enabler entwickeln.

Diese Ausrichtung führt zu einer umfassenden Neudefinition, was die IT leisten soll. Wenn die IT die Business-Strategie und alle Kernprozesse optimal unterstützen, wenn sie sogar neue Prozesse und Lösungen für das Business ermöglichen soll, sind speziell auf das

Unternehmen abgestimmte Ansätze zu entwickeln und in einer mittel- und langfristig angelegten IT-Strategie zu formulieren und effizient umzusetzen.

Eine Entwicklung der unternehmerischen IT-Gesamtleistung kann jedoch nur auf Basis einer Standortbestimmung gelingen – einer Bestandsaufnahme, wo die IT hinsichtlich ihres gesamten Leistungsportfolios und ihrer etablierten Managementmethoden aktuell steht. Darauf aufbauend können dann unternehmenskonforme IT-Lösungen und individuelle Maßnahmen entwickelt werden.

Wie in vielen anderen Unternehmensbereichen und Situationen auch hat die eigene interne Analysekraft ihre natürlichen Grenzen. Es bedarf manchmal einer professionellen Sicht von außen, um die eigenen Stärken und Schwächen zu erkennen, einzuschätzen und angemessen zu bewerten. Diese externe Sicht kann COMLINE durch eine IT-Bestandsanalyse anbieten.

Hierzu werden in den verschiedenen Themen sehr erfahrende IT-Experten eingesetzt, die teilweise selbst in leitenden Funktionen mittelständischer Unternehmen waren und so mit angemessenem Pragmatismus und zugleich konzeptioneller Genauigkeit vorgehen. Sie führen eine effiziente, methodische Analyse der gesamten IT durch, um dann daraus einen Katalog von Optimierungen zu erarbeiten und diese in verschiedenen Workshops ausführlich zu vermitteln.

## Lösungsansatz

Die COMLINE hat ein pragmatisches Vorgehensmodell entwickelt, um eine IT-Bestandsanalyse effizient durchzuführen und daraus einen kundenindividuellen Optimierungskatalog zu entwickeln.

## Zieldefinition

Im ersten Schritt wird mit dem Kunden ein gemeinsames Verständnis entwickelt, was die IT zukünftig leisten soll.

Ausgehend von der unternehmerischen Gesamtvision und den abgeleiteten Business-Strategien, werden in den ersten Gesprächen mit der Geschäftsführung und den IT-Verantwortlichen klare Formulierungen gefunden, welche strategische Ausrichtung die IT zukünftig haben soll. Außerdem ist für die weitere Durchführung eine eindeutige Beschreibung der Ziele und Schwerpunkte bestimmter Leistungen oder Projekte sinnvoll.



“Unser Lösungsansatz: COMLINE hat ein pragmatisches Vorgehensmodell entwickelt, um eine IT-Bestandsanalyse effizient durchzuführen und daraus einen kundenindividuellen Optimierungskatalog zu entwickeln.”

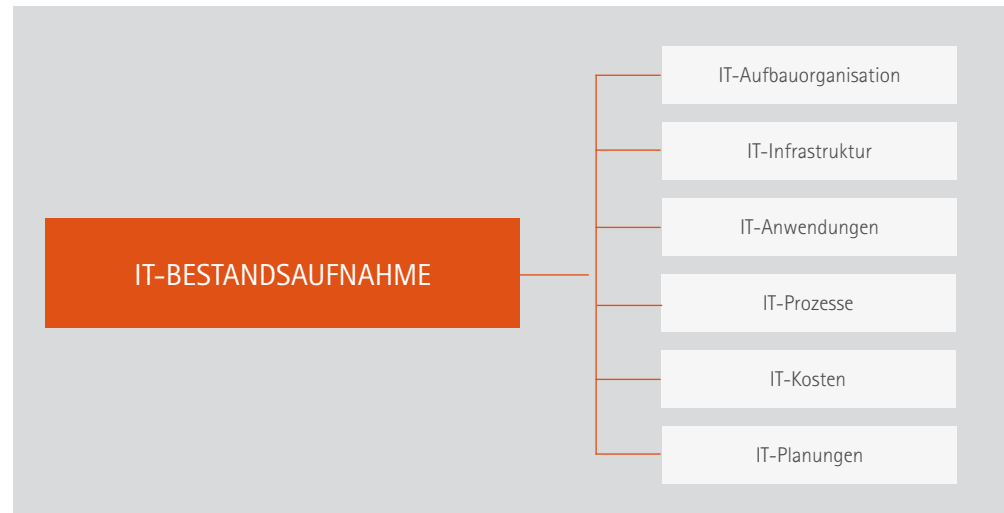


Abb. 1  
Unterteilung der IT-Gesamtleistung

Ziel der Bestandsanalyse ist es, aus verschiedenen Perspektiven auf die IT des Unternehmens zu schauen. So stehen beispielsweise folgende Fragestellungen im Zentrum des Vorgehens:

Mit welchen End-to-End-Prozessen werden die Kernleistungen des Unternehmens erbracht und wie wird die größtmögliche Produktivität erlangt? Welche Ressourcen (Skills, Konzepte, Technologien etc.) werden notwendig sein? Wie werden die notwendigen Ressourcen bereitgestellt?

Abb. 2  
Best-Practice-Vorgehensmodell



Es kann aber auch sinnvoll sein, bestimmte Anforderungen aus dem Scope der Bestandsanalyse zu nehmen, wenn z.B. IT-Sicherheitsanforderungen durch externe Security-Audits bereits umfassend geprüft wurden.

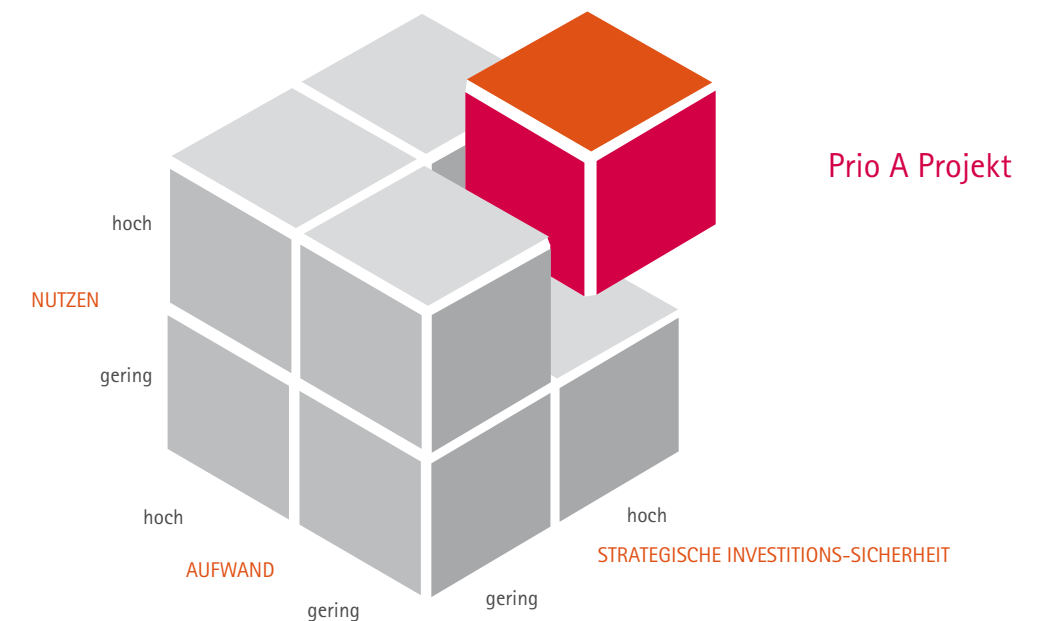
### IT-Bestandsanalyse

Mit der IT-Bestandsanalyse wird begonnen. Um ein möglichst vollständiges Bild der IT-Gesamtleistung eines Unternehmens (oder wesentlicher Teile davon) zu erstellen, hat sich eine grundlegende Unterteilung bewährt (siehe Abb 1). Es kann sinnvoll sein, auf Basis ausgewählter Themenschwerpunkte vorzugehen. Grundsätzlich soll durch die Bestandsanalyse eine Ist-Aufnahme entlang wesentlicher Parameter erreicht werden.

Im Bereich der IT-Infrastruktur werden die eingesetzten Technologien und deren Konfiguration analysiert. Es werden z.B. Facility, Netzwerk, Server und Storagetechnologien betrachtet.

Bei der Bestandsaufnahme der Anwendungen geht es um eine grundsätzliche Bewertung von Art und Umfang der eingesetzten Applikationen. Es wird der Funktionsumfang der Kern-Applikationen (z.B. SAP) ausgewertet und geklärt, welche Entwicklungsmethoden und Techniken eingesetzt werden und welcher Skill-Level in den betreuenden Teams vorhanden ist.

Bei der Prozessanalyse geht es u.a. um folgende Fragestellungen: Wie wird im Rahmen eines Anforderungsmanagements gemeinsam mit den Fachbereichen eine IT-Themenlandkarte erstellt? Wie werden daraus konkrete IT-Projekte entwickelt und mit welcher Priorisierung implementiert bzw. wie präzise durch ein Projektcontrolling überwacht.





„Ziel ist die Formulierung einer gesamtheitlichen IT-Strategie, die gegebenenfalls eine umfassende Neu-Positionierung der IT im Unternehmen erforderlich macht.“

Im Bereich der IT-Kosten-Analyse wird die Aufteilung der IT-Gesamtkosten erstellt und eine Aufschlüsselung der Kosten nach Leistungsbereichen oder Service vollzogen. So weit wie darstellbar soll eine Transparenz der Kosten hergestellt werden:

- Wo entstehen IT-Kosten?
- Wodurch werden sie verursacht?

Im Rahmen von Fachworkshops werden die aufgenommenen Ergebnisse dann gemeinsam analysiert. Diese gemeinsam mit den Fachabteilungen durchgeführten Reviews sind außerordentlich wichtig, um ein Verständnis für konzeptionelle und technologische Besonderheiten zu entwickeln und den Gesamtkontext der verschiedensten unternehmensspezifischen IT-Leistungen zu wahren.

## Optimierungspotenziale

Nach der Bestandsaufnahme werden von COMLINE für die einzelnen Fachbereiche Handlungsempfehlungen entwickelt. Diese werden aufbereitet, präsentiert und mit den jeweiligen Fachbereichen reflektiert.

Ziel ist die Formulierung einer gesamtheitlichen IT-Strategie, die gegebenenfalls eine umfassende Neu-Positionierung der IT im

Unternehmen erforderlich macht. Darüber hinaus sollen in den verschiedenen Themenfeldern Handlungsempfehlungen gegeben werden.

Dies können Vorschläge für die Einführung eines IT-Boards, die Neugestaltung der IT-Aufbauorganisation, ein neues Prozessdesign für das Anforderungs-, Portfolio- oder Projektmanagement, die Einführung effizienter Controlling-Methoden für mehr Transparenz und eine genauere Leistungsverrechnung sein.

Weiterhin werden Vorlagen für Make-or-Buy-Entscheidungen selektiver Leistungen ausgearbeitet, aber auch konkrete Empfehlungen, wie die IT auf konzeptioneller oder technologischer Ebene optimiert werden kann.



„Ziel des Maßnahmenkataloges ist es, die Produktivität der IT-Kernprozesse zu verbessern, die identifizierten Kernkompetenzen eines Unternehmens zu stärken, die Konzentration auf wertsteigernde IT-Aufgaben zu lenken und Routineleistungen konsequent mit externen Anbietern zu vergleichen.“

## Benchmarking

Der wesentliche Wert bzw. Nutzen der Ermittlung von Kennzahlen liegt in der Selektion und dargestellten Transparenz von IT-Aufwendungen und deren Zuordnung im Unternehmen.

Es gilt, die primären Bedürfnisse und Anforderungen des Business einheitlich und nachvollziehbar zu ermitteln sowie den Nutzen und die Leistungsfähigkeit der IT in Bezug zum Business und dessen Zielsetzungen zu bewerten.

Sofern vom Kunden gewünscht und sinnvoll darstellbar, werden die ermittelten Leistungswerte und Kostenanteile mit COMLINE-eigenen und/oder marktüblichen Referenzwerten (Benchmarks) verglichen.

## Maßnahmenkatalog

Im letzten Schritt werden verschiedene Empfehlungen bzw. Maßnahmen konkretisiert.

Es wird konkret beschrieben, welche Maßnahmen in welcher zeitlichen Abfolge empfehlenswert sind bzw. umgesetzt werden können. Hierzu wird eine realistische Roadmap erstellt.

So werden z.B. für die Empfehlung „Konsolidierung der virtuellen Plattformen“ die zu erwartenden Synergien formuliert und das mögliche Projektvolumen eingeschätzt.

## COMLINE Computer + Softwarelösungen AG

Leverkusenstr. 54  
22761 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 / 5 11 21-0  
Fax: +49 (0)40 / 5 11 21-111  
E-Mail: [info@comlineag.de](mailto:info@comlineag.de)  
[www.comlineag.de](http://www.comlineag.de)

Ziel des Maßnahmenkataloges ist es, die Produktivität der IT-Kernprozesse zu verbessern, die identifizierten Kernkompetenzen eines Unternehmens zu stärken, die Konzentration auf wertsteigernde IT-Aufgaben zu lenken und Routineleistungen (Commodity-Leistungen) konsequent mit externen Anbietern zu vergleichen.

Außerdem werden Projekte identifiziert und klassifiziert, deren Wertsteigerung oder auch Dringlichkeit eine kurz- bzw. mittelfristige Umsetzung sinnvoll macht.

Dieser Maßnahmenkatalog ist Bestandteil der Abschlusspräsentation.

Nach Beendigung wird dem Kunden eine umfangreiche Dokumentation zur Verfügung gestellt.

AUTOR  
EBERHARD BIEKER  
Senior-Account-Manager  
COMLINE AG



Die COMLINE AG mit Hauptsitz in Hamburg ist Innovationspartner für IT-gestützte Prozesse und Technologien. COMLINE verbindet Welten: IT-Technologie-Kompetenz mit Verständnis für Geschäftsprozesse und Individualität mit Standards. Als strategischer Beratungspartner schaffen wir für Ihr Unternehmen passgenaue Lösungen mit messbarem Nutzen in Effizienz und Qualität.