



Interview mit  
Peter Prestele, Mercury

## Die IT-Welt befindet sich im Umbruch

Die IT-Welt befindet sich im Umbruch: Mit IT & Business-Alignment sollen Technologie und Geschäft noch enger aneinander gekoppelt werden, serviceorientierte Architekturen machen Software Plug-and-Play-fähig und moderne Management-Produkte verhelfen zu mehr Transparenz im Unternehmen. CIO-Magazin sprach mit Peter Prestele, Managing Director Central and Eastern Europe bei Mercury, über die Veränderungen in der IT und die zukünftige Rolle des CIO.





## „Der CFO ist ohne den CIO nicht in der Lage, Ergebnisse zu interpretieren“

Peter Prestele, Managing Director Central and Eastern Europe bei Mercury

*Herr Prestele, der IT bläst seit einigen Jahren ein rauer Wind ins Gesicht: Ihre Rolle als Innovationsmotor wird angezweifelt und auch die Bedeutung des CIO wird von einigen Experten in Frage gestellt. Verkauft sich die IT bloß schlecht oder ist sie heute tatsächlich ein so triviales Versorgungsgut wie fließendes Wasser und Strom?*

Bis etwa 2001 lebte die IT ja tatsächlich in einem Elfenbeinturm – sobald eine neue Technologie kam, sind alle aufgesprungen, ohne sich die Frage zu stellen, welchen Nutzen das überhaupt für die Geschäftsziele eines Unternehmens hat. Nach der New-Economy-Zäsur wurden dann die Budgets eingefroren oder verkleinert und die IT stand plötzlich unter Rechtfertigungsdruck. An Bedeutung hat die Technologie dadurch meines Erachtens aber keinesfalls verloren, im Gegenteil: Indem sich die IT nun immer stärker an den Unternehmenszielen orientiert, ist sie erwachsener geworden und kann im Einklang mit dem Business ihre Vorteile deutlich besser ausspielen.

*Angesichts knapper Budgets dürfte es aber IT-Vorständen und Managern nicht gerade leicht fallen, die IT einerseits streng auf das Geschäft auszurichten und gleichzeitig ihren herausragenden Charakter als Innovationsmotor zu unterstreichen?*

An den knappen Budgets alleine liegt es oft gar nicht, sondern vielmehr an der falschen Gewichtung der beiden Pole Betrieb und kreativer Geschäftsentwicklung. Viele CIOs sind so mit der Aufrechterhaltung der Systeme

befasst, dass sie nur reagieren können anstatt das Geschäft proaktiv mitzugestalten. Ein möglicher Ausweg für das IT-Management ist, den Betrieb zu rationalisieren, um die Einsparungen für innovative, geschäftsfördernde Projekte zu verwenden. Das setzt aber voraus, dass man eine ganzheitliche IT-Governance etabliert, die im Einklang mit der Corporate Governance steht. Dann ist es in einem Unternehmen auch möglich, beispielsweise als Geschäftsziel eine zehnzehnjährige Steigerung der Produktivität und die Expansion in neue Märkte vorzugeben und das dann eins zu eins mit der IT abzubilden und zu unterstützen.

*Die Ausrichtung der IT an den Geschäftszielen – das „Business & IT Alignment“ – erscheint ja als logische und sinnvolle Entwicklung. Aber was genau verbirgt sich im Einzelnen hinter diesem Begriff?*

Aus unserer Sicht gibt es fünf strategische Bereiche, die im Rahmen einer geschäftsorientierten IT von Bedeutung sind. Das beginnt zunächst bei der Frage, welche Anforderungen vom Geschäft her kommen und welche Projekte dafür notwendig sind – Demand- und Portfolio-Management helfen dabei, die formulierten Anforderungen zu erfüllen. Ein zweiter Bereich ist das Business Service Management, und hier geht es darum, kritische Geschäftsprozesse zu verwalten und zu überwachen. Wichtig ist auch das Thema Qualitätssicherung: Wer beispielsweise ein SAP-System globalisiert oder konsolidiert, muss Maßnahmen ergreifen, um die Verfüg-

barkeit für die Anwender in der Fläche sicherzustellen. Auch die Performance von Geschäftsanwendungen sollte man nicht außer acht lassen, denn um die reibungslose Abwicklung von Geschäftsprozessen zu garantieren, bedarf es einer kontinuierlichen Überwachung und Analyse. Als fünftes wäre schließlich das Changemanagement zu nennen, das sich mit der Frage befasst, wie sich Veränderungen im Lebenszyklus von Projekten und Anwendungen auswirken und ob diese die geschäftlichen Anforderungen nahtlos unterstützen.

*Was bedeutet aus Ihrer Sicht Qualität im Zusammenhang mit IT-Leistungen? Von einem Rechenzentrum erwartet man heute ja mindestens 99,9 Prozent Verfügbarkeit und die Güte von eingekauften Dienstleistungen wird haarklein in umfangreichen Servicelevel-Agreements definiert.*

„Gefühlter Servicelevel und IT-Qualität“  
Der Qualitätsbegriff in der IT hat viele Facetten. CIOs sind beispielsweise oft mit dem Phänomen konfrontiert, dass ihre Kunden einen zu niedrigen „gefühlten Servicelevel“ monieren. Ohne objektive Daten hat die IT hier einen schweren Stand. Wir stellen aber immer wieder fest, dass sich das Blatt wendet, sobald Tools zur Performancemessung eingesetzt werden, denn meistens stellt sich dann heraus, dass der tatsächliche Servicelevel besser ist als der gefühlte. Ein anderer Punkt ist der, dass sich manch konservativer IT-Manager oder RZ-Leiter damit begnügt, die Verfügbarkeit seines Rechenzentrums zum Maß aller Dinge zu machen. Üblicherweise sind



das heute 99,9 und mehr Prozent – wer würde da an der Qualität seines IT-Dienstleisters zweifeln. Diese Betrachtungsweise unterschlägt allerdings einen wichtigen Punkt, dass nämlich 99,9 Prozent RZ-Verfügbarkeit nichts über die Zuverlässigkeit von Anwendungen auf der Geschäftsseite aussagen. Hier kommen in der Regel weitere Infrastrukturebenen mit potenziellen Fehlerquellen ins Spiel. So kann es passieren, dass die Verfügbarkeit eines Bestellsystems aus Sicht des Anwenders bei bescheidenen 80 bis 85 Prozent liegt. Eine Business-orientierte IT sollte daher die Systeme und Prozesse stets von der Geschäftsseite her überwachen und testen – also aus der User-Perspektive.

*Welche Rolle spielt hierbei die zunehmende Modularisierung und Auslagerung von IT in Form von serviceorientierten Architekturen (SOA), Outsourcing und Offshoring?*

Mit SOA vollzieht sich ein grundlegender Wandel in der IT hin zu Plug-and-Play-Architekturen. Wenn ich als Unternehmen meine Reisekostenabrechnung auch von einem beliebigen Drittanbieter beziehen kann, heißt das aber auch, dass ich in der Lage sein muss, den Servicelevel zu überwachen. Wichtig sind dabei außerdem eine Reihe von Governance-Aspekten wie die Verwaltung von Servicemodulen, das Risikomanagement oder die Veränderungsprozesse.

---

## „Viele CIOs müssen sich mit einem gefühlten Servicelevel herumschlagen“

---

*Was bedeutet das alles für den CIO – wird er zukünftig eine noch größere Verantwortung tragen oder wird seine Bedeutung abnehmen?*

Ich bin der Überzeugung, dass die Bedeutung des CIO und der IT allgemein zunehmen wird. Nehmen Sie etwa den Themenkomplex Compliance – hierbei geht es nicht darum, die Einhaltung von Richtlinien einmalig darzustellen, sondern das alles kontinuierlich gegenüber Aktionären und Wirtschaftsprüfern zu dokumentieren. Das ist ein fortwährender Prozess, der ohne die Leistung der IT und des CIO nicht zu bewältigen wäre. Ich würde sogar etwas überspitzt sagen: Die Arbeit des CFO hängt in hohem Maße von der Leistung und den Informationen des CIO ab. Der CFO ist ohne einen CIO nicht in der Lage, die Ergebnisse zu interpretieren und das Unternehmen zu führen. Zudem emanzipiert sich die IT aus ihrer Unterstützerrolle heraus zu einem eigentlichen Wettbewerbsfaktor: Die IT wird der Geschäftsprozess. Das sieht man heute schon bei einigen Banken, bei denen Straight-through-Processing und Online-Banking zwei Drittel des Umsatzes ausmachen. Auch in

Branchen wie der Automobilindustrie kann man beobachten, dass Elektronik und Software eine immer wichtigere Rolle bei der Wertschöpfung einnehmen. Die Kernkompetenz des CIO, sein Technologie-Know-how, wird zukünftig auf Geschäftsführungsebene gefragter sein denn je. ■

---

Als führender Anbieter von Business-Technology-Optimization-Software (BTO) unterstützt Mercury Unternehmen bei der Optimierung des geschäftlichen Nutzens von IT. Mit seinem Lösungsportfolio adressiert Mercury die Bereiche Demand- und Portfolio-Management, Business-Service-Management, Qualitätssicherung, Leistungsüberwachung sowie das Change-Management. Im Sinne von IT-Governance sind Unternehmen dadurch in der Lage, Prioritäten, Prozesse und Personal besser zu managen und die Qualität, Performance und Verfügbarkeit von Software-Applikationen zu optimieren. Die IT passt sich dabei besser an die Geschäftsziele an, liefert einen besser vorhersehbaren und messbaren betriebswirtschaftlichen Nutzen und hilft, Kosten und Risiken zu minimieren.

**MERCURY**

### IMPRESSUM

INSIGHT CIO ist eine Verlegerbeilage der IDG Business Verlag GmbH, Lyonel-Feininger-Straße 26, D-80807 München, Tel.: +49 89 36086-0, Fax: +49 89 36086-187, Geschäftsführer: York von Heimburg, Verlagsleitung: Canio Martino, Anzeigenleitung: Marie-Henriette von Wangenheim, Tel.: +49 89 36086-247, Fax: +49 89 36086-425, Verantwortlicher Redakteur: Wolfgang Miedl, Redaktion CIO, Lyonel-Feininger-Straße 26, D-80807 München, Tel.: +49 89 36086-517, Druck: pera Druck, Hofmannstraße 7, 81379 München