

**Ingo Bock**

# **Optimierung von IT-Serviceorganisationen**

**Effizienz- und Qualitätssteigerung  
in der IT-Produktion**



**dpunkt.verlag**

Ingo Bock  
Ingo.Bock@paretopoint.de  
www.ParetoPoint.de

Lektorat: Christa Preisendanz  
Copy-Editing: Ursula Zimpfer, Herrenberg  
Herstellung: Nadine Thiele  
Umschlaggestaltung: Helmut Kraus, [www.exclam.de](http://www.exclam.de)  
Druck und Bindung: Media-Print Informationstechnologie, Paderborn

Fachliche Beratung und Herausgabe von dpunkt.büchern im Bereich Wirtschaftsinformatik:  
Prof. Dr. Heidi Heilmann · [heidi.heilmann@augustinum.net](mailto:heidi.heilmann@augustinum.net)

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;  
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-89864-667-3

1. Auflage 2010  
Copyright © 2010 dpunkt.verlag GmbH  
Ringstraße 19 B  
69115 Heidelberg

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

5 4 3 2 1 0

---

# Geleitwort

Design und Optimierung von Organisationen oder Organisationsteilen sind eine Aufgabenstellung, der sich heutzutage Führungskräfte sehr häufig gegenübersehen. Globalisierung der Wirtschaftsströme, Flexibilisierung und Digitalisierung von Prozessen und Strukturen sind nur einige der Auslöser. Die Durchführung dieser Aufgabe ist jedoch beileibe keine Routinetätigkeit, sondern wird eher wie ein Kunsthandwerk ausgeübt: Handwerk, weil es durchaus methodische Grundlagen gibt, und Kunst, weil Erfahrung und Sensibilität des Designers entscheidenden Einfluss auf den dauerhaften Erfolg haben.

Best-Practice-Modelle wie ITIL oder COBIT adressieren im Schwerpunkt Prozesse aus dem Bereich der *IT-Leistungssteuerung*. In diesem Bereich konnten in den vergangenen Jahren – insbesondere durch die Anwendung von ITIL – zahlreiche Qualitätsverbesserungen erzielt werden. Wie sich in Praxisprojekten immer wieder zeigt, bestehen jedoch auch jenseits der Steuerungsebene große Handlungsbedarfe – nämlich im Bereich der operativen *Leistungsproduktion*. Die Herausforderungen in der IT-Produktion umfassen dabei einerseits technologiegetriebene Fragestellungen (wie z.B. die Einführung serviceorientierter Architekturen) und andererseits Themen, die dem Bereich der Produktions- und Ressourcenoptimierung zuzuordnen sind. So steht in Zeiten eingefrorener oder sinkender IT-Budgets das Thema Effizienzsteigerung ganz oben auf der Prioritätenliste.

Es freut mich daher sehr, dass ich vor einiger Zeit die Gelegenheit hatte, die in diesem Buch beschriebene orgXimity-Methodik näher kennenzulernen. Mithilfe des orgXimity-Verfahrens können IT-Verantwortliche den anstehenden Herausforderungen im Bereich Effizienzsteigerung und Organisationsoptimierung in systematischer und quantifizierbarer Weise begegnen und sind so nicht nur auf ihre jeweilige Erfahrung in der Anwendung von Rahmenwerken und Modellen angewiesen.

Praktiker profitieren von diesem Buch sowohl durch das darin beschriebene Verfahren für die Entwicklung einer optimierten IT-Organisation als auch durch ergänzende Ausführungen zu Best-Practice-Modellen und kritischen Erfolgsfaktoren für die erfolgreiche Umsetzung von Veränderungsprozessen.

Aus Sicht des IT Service Management Forum (itSMF), das sich insbesondere dem ITIL-Modell verschrieben hat, bietet der in diesem Buch enthaltene Vergleich von IT-Modellen wie ITIL, COBIT, PRM-IT (IBM) und MOF (Microsoft) einen guten Einstieg, um mehr zu den Schwerpunkten und Stärken der »anderen« Modelle zu erfahren. Aus Sicht einer Managementberatung ist die beschriebene Methodik zusätzlich dahingehend interessant, ob und inwieweit sie auch auf andere Servicebereiche außerhalb der IT-Funktion anwendbar ist.

Da einfache Lösungen leider nur selten existieren, sind Führungskräfte mehr denn je gefordert, sich ein gewisses Fundament an organisationstheoretischen Grundlagen anzueignen, um selbst die wichtigen Aspekte zur Weiterentwicklung ihrer Organisation beurteilen zu können. Der Autor hat daher relevante organisationstheoretische Erkenntnisse so verarbeitet, dass sie für den praxisorientierten Leser gleichermaßen gehaltvoll und gut nachvollziehbar sind.

Was mich persönlich an dem Buch überzeugt, ist die kompakte Darstellungsweise. Der Autor versteht es, die relevanten Sachverhalte auf den Punkt zu bringen und diese an zahlreichen Praxisbeispielen und Diagrammen zu illustrieren. Damit kann sich der Leser in kurzer Zeit einen sehr guten Überblick zu den relevanten Faktoren rund um das Thema Organisationsgestaltung und -implementierung für die IT-Produktion verschaffen.

*Dr. Kurt Glasner*

Vorstand itSMF Deutschland e.V.  
Leiter Consulting, PricewaterhouseCoopers AG WPG