

Unternehmen können wenig mit ihren ITIL-Prozessen anfangen

Veröffentlicht am: 28.02.2011, 15:51

Pressemitteilung von: **denkfabrik groupcom GmbH // Wilfried Heinrich**

(Kerpen, 28.02.2011) Nach Einschätzung von exagon consulting können viele Unternehmen mit den eingeführten ITIL-Prozessen wenig anfangen und keinen ausreichenden Nutzen spüren. Dadurch entsteht angesichts der teilweise hohen Investitionen in die Gestaltung der Prozessstrukturen und Schulungen inzwischen eine immer größere Besorgnis, dass sich mittels dieses Regelwerks keine Qualitätsverbesserungen im IT Service Management erreichen lassen. Hintergrund dieser Problematik ist nach Ansicht des exagon-Geschäftsführers Joachim Fremmer vor allem, dass ITIL zu wenig als Ideengeber verstanden wird, um praktische und nachhaltig wirksame Optimierungsmaßnahmen zu initiieren.

"Dieses Framework ist in seinem grundsätzlichen Ansatz zwar ein Segen für das IT Service Management, es ist aber andererseits auch kein Wunderwerk, das aus sich allein heraus blühende Prozesse schafft", betont der Consultant. Ein Kochrezept würde auch nicht selbstständig und ohne eigenes Zutun eine hervorragende Speise produzieren. Denn Geschmäcker sind bekanntlich verschieden. Deshalb verfehle Kritik an ITIL das Ziel, weil die Ursachen anderswo zu suchen seien. "Viele Unternehmen konzeptionieren sich zu Tode und sonnen sich in ihren Theorien, verlieren dabei aber den Blick für die konkreten Erfordernisse der Praxis." So würden viele IT-Organisationen in einer Unmenge an Detailproblemen mit ihren bekannten Hey-Joe-Prozessen ersticken, wie im letzten Jahr auch eine exagon-Studie ermittelt hatte. Diesem Sachverhalt würden sie sich jedoch nicht mit dem nötigen Engagement widmen.

"Es wird immer noch zu sehr über die großen strategisch-taktischen Themen diskutiert, ohne sich dabei zu überlegen, wie sie in die operativen Bedingungen der Unternehmen transferiert werden können", kritisiert Fremmer. Er verweist darauf, dass die oft sehr komplexen ITSM-Strukturen mit IT-Prozessen in dreistelliger Zahl einen breiten Nährboden für operative und häufig überlappende Probleme bieten. Dort liegen seiner Ansicht nach die tatsächlichen Verbesserungspotenziale. "Entweder müssen die vorhandenen, von der operativen Basis entkoppelten und nicht mitgetragenen ITIL-Konzepte neu überarbeitet oder zusammen mit den operativen Mitarbeitern optimiert werden."

Der Consultant empfiehlt deshalb dringend, die im Rahmen von ITIL-Strategien entwickelte Blickrichtung vom Generellen zum Konkreten umzudrehen und sich stattdessen wieder gezielt auf die einzelnen IT-Prozesse auszurichten. "Dieser Paradigmenwechsel ist aus Sicht der innovationsgewohnten IT vielleicht nicht sehr sexy, aber zwingend notwendig, damit ITIL nicht losgelöst von den operativen Bedingungen in einem statischen Ansatz verharrt."

Über exagon:

Die exagon consulting & solutions GmbH ist seit 1994 als unabhängiges IT-Beratungsunternehmen am Markt etabliert. Der Geschäftsfokus richtet sich auf die ganzheitliche Unterstützung ihrer Kunden bei der Einführung eines professionellen IT-Service Management, hinsichtlich der strategischen, organisatorischen wie auch operativen Aspekte. Dabei beinhaltet das exagon Leistungsportfolio sowohl Beratungsleistungen wie umfangreiche Schulungsangebote. Zu den Kunden gehören Unternehmen und Institutionen wie Airplus, BASF, Bayer, Bundesverteidigungsministerium, DEKRA, Deutsche Bank, Deutsche Telekom, Flughafen Köln-Bonn, Heraeus, Information und Technik Nordrhein-Westfalen, Hessische Zentrale für Datenverarbeitung, Host Europe, Postbank, T-Systems, TÜV Süd, Vodafone, VolkswagenNutzfahrzeuge Flughafen Köln/Bonn und IT-NRW. www.exagon.de

denkfabrik groupcom gmbh
Bernhard Dühr
Pastoratstraße 6, D-50354 Hürth
Tel.: +49 (0) 22 33 - 61 17-75
Fax: +49 (0) 22 33 - 61 17-71
bernhard.duehr@denkfabrik-group.com
www.denkfabrik-group.com

Pressekontakt

Herr Wilfried Heinrich
Geschäftsführer

denkfabrik groupcom GmbH

Pastoratstraße 6
50354 Hürth, Deutschland

Telefon: +49 (0) 22 33 - 61 17-72

E-Mail: wilfried.heinrich@denkfabrik-group.com

Website: www.denkfabrik-group.com

Firmenportrait

Der Name der Denkfabrik ist ihr Konzept: Mehr Gedanken als üblich investieren, um zu den etwas wirkungsvolleren und gleichzeitig wirtschaftlicheren Wegen in PR und Marketing zu gelangen. In jedem noch so selbstverständlich erscheinenden Projekt, weil der Erfolg tagtäglich neu erkämpft werden muss. Apropos kämpfen: Denken allein führt nicht zum Ziel. Weil selbst exzellente Ideen nur soviel wert sind, wie sie auch in der Praxis an hohen Erwartungen erfüllen können. Und dafür können wir den Beweis anführen.

Wichtiger Hinweis:

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Pressportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Pressportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: www.trendkraft.de/haftungsausschluss