

Von der IT-Strategie zum Service-Management

Blomer R
UMIT, Eppstein

Der komplette Strategische Management Prozess (kSMP) führt in vier Stufen von selbst gesetzten und akzeptierten normativen Werten über missionarische strategische Ziele und taktische Meilensteine zur operativen Ebene. Er spannt so den Bogen von einer visionären Führerschaft zum praktischen Management des Tagesgeschäfts. Das gilt für jedes Geschäft. Insbesondere haben nachhaltig erfolgreiche IT-Organisationen ihre operativen Service-Leistungen in einen kSMP eingebettet.

Voraussetzung für den praktischen Erfolg dieses Ansatzes ist

- ein grundlegendes Verständnis der generischen Architektur von Geschäftsprozessen, deren Regelungsmechanismen und deren Zykluszeiten sowie
- die Fähigkeit, dieses Verständnis praktisch umzusetzen, d.h. das, was man als Strategie bezeichnet, als Prozess zu verstehen und zu leben.

Aufbauend auf der Darstellung der anatomischen und funktionalen Eigenschaften von Einzelprozessen - besonders deren rekursiven Möglichkeiten - wird das generische Bild einer operativen IT-Service-Einheit als organische Verbindung von Geschäftsprozessen gezeichnet, die die Basisebene im kSMP darstellt. Die drei darüber liegenden Ebenen können mit den Begriffen:

- operatives Controlling und taktische Anpassung
- strategische Ausrichtung und
- zukunftsführende Szenarienwahl

assoziiert werden. Dabei fügen sich Konzepte wie: Leistungsindikatoren, Balanced ScoreCard Ansatz und Szenariotechniken auf natürliche Weise in das Gebäude des kSMP ein.

Die erfolgreiche Einführung des kSMP erfordert von der Organisation als Ganzes die Bereitschaft, einen Reifungsprozess zu durchlaufen und baut auf Fähigkeiten wie:

- Echte Führerschaft
- Eine Strategie in operationale Terme zu übersetzen
- Die Organisation mit der Strategie in Einklang zu bringen
- Die persönlichen Ziele der Mitarbeiter nach der Strategie auszurichten
- Den kSMP als echten Prozess mit seinen ebenenspezifischen Zykluszeiten zu implementieren.