

## BUSINESS eREALITY®

# Der grosse Durchblick

Sowohl die Informatik als auch das Business steuern ihre Prozesse in der Praxis oft für sich allein. Dies genügt heute nicht mehr. Eine lückenlose Verlinkung sowie durchgehende Transparenz und Überwachung der Businessprozesse, der definierten ICT-Services und der darunterliegenden ICT-Infrastruktur sind immer unerlässlicher.

TEXT OLIVER KÜNZLER UND GABRIEL FELLEY

Die Business-Verantwortlichen sind aus nachvollziehbaren Gründen verärgert, wenn die vereinbarten ICT-Services ganz oder teilweise nicht verfügbar sind. Die Endanwender schlagen Alarm. Der Helpdesk ist gemäss SLA (Service Level Agreement) nun gefordert, die Funktionalität der ICT-Services innerhalb des vereinbarten Zeitfensters wiederherzustellen. Aufgrund der Komplexität der ICT-Systeme droht oft eine Überschreitung des vorgesehenen Zeitrahmens mit entsprechenden finanziellen Konsequenzen.

Die korrekte Zuweisung der Störung an die verantwortliche Stelle ist mangels einer durchgängigen Überwachung aller zur Service-Erbringung beteiligten ICT-Komponenten für den Helpdesk schwierig. Die verschiedenen angesprochenen Stellen können die Störung nicht lokalisieren, da ihre Überwachungs-Tools nur den jeweils eigenen Bereich abbilden und immer noch den Status grün anzeigen. Grün, also «Alles in Ordnung». So wandert das Ticket von einem Team zum nächsten. «In Ordnung» ist anders. Während dieser Zeit kann das Business die Leistungen gegenüber seinen Kunden nicht erbringen.

## ICT vs. Business

Diese Gegebenheit löst bei allen Beteiligten Unzufriedenheit aus. Konfliktreiche Diskussionen zwischen Business und ICT sind vorprogrammiert. Die ICT-Verantwortlichen befinden sich in solchen Situationen in einer sich rechtfertigenden Position. Die Argumente, dass das SLA doch erfüllt werde, helfen auch nicht weiter. Das Business konnte zum entscheidenden Zeitpunkt nicht arbeiten.

## Horizontal vs. vertikal

Die Ursache dieser unbefriedigenden Situation liegt in der Tatsache, dass sowohl die ICT als auch das Business ihre Prozesse für sich alleine steuern. Ein gegenseitiges Verständnis und Wissen ist nicht vorhanden und wird auch nicht angestrebt. Die ICT konzentriert sich auf die Erbringung und Optimierung der eigenen Systemleistungen. Dabei spielen die tatsächlichen Bedürfnisse des Business eine untergeordnete Rolle.

## Traditionell vs. modern

Für das Business hingegen hat die Transparenz, Überwachung und Gewährleistung der kritischen Prozesse oberste Priorität, insbesondere der unterstützenden ICT-Services. Infolgedessen fordert das Business den Wandel der ICT vom traditionellen Systemleistungserbringer zum modernen businessbewussten Service Provider. Wie kann dies erreicht werden:

1. Alle Abhängigkeiten zwischen Business-Prozessen, ICT-Services und den darunterliegenden Applikationen und ICT-Komponenten müssen erfasst werden. So entsteht ein durchgängiges vertikales Abbild der Business-Realität.

2. Sowohl die ICT als auch das Business muss die Möglichkeit haben, die Services anhand von Echtzeit-Informationen End-to-End zu überwachen. Die daraus resultierenden Kennzahlen stellen den Prozess dynamisch und sofort interpretierbar in einem Cockpit dar. (siehe Cockpit-Beispiel 1)
3. Diese konsolidierten Kennzahlen dienen ferner als Grundlage für die Erstellung der Reports, die sowohl für strategische Entscheidungen als auch für die Nachweisbarkeit des reell erbrachten ICT-Mehrwerts verwendet werden.

## Vorteile für ICT und Business

1. Es entsteht keine subjektive Wahrnehmung des Business-Prozesses, sondern ein protokolliertes messbares Abbild der Realität.
2. Die Steuerung der Prozesse wird effizienter und die übergreifende Prozessmaturität erhöht sich substantiell.
3. Die erbrachten ICT-Services entsprechen den tatsächlichen Bedürfnissen des Business.
4. Beide Seiten haben identische Daten und Darstellungen. Dies ermöglicht eine sachliche Diskussionsgrundlage und ein proaktives Problem-Management. (siehe Cockpit-Beispiel 2)
5. ICT-Budget und -Ressourcen sind für alle Beteiligten nachvollziehbar.

## Realisierung

Die Realisierung dieser Vorteile kann auf verschiedene Arten erfolgen. Es ist jedoch unbedingt darauf zu achten, dass innerhalb relativ kurzer Zeit (binnen eines Monats) erste Resultate ersichtlich sind, auch wenn die Thematik komplex ist. Die Akzeptanz bei den involvierten Verantwortlichen schwindet, wenn solche Projekte ohne nennenswerte Resultate über Monate dauern. Um die Motivation aller Beteiligten zu erhalten, ist ein agiler Ansatz zwingend.

## eReality® Solution

Die von Junisphere Systems AG entwickelte eReality® Solution bietet dazu Dienstleistungspakete, eine Methode und unterstützende Software-Werkzeuge an, die es ermöglichen, die erwähnten Vorteile mit verhältnismässig geringem Aufwand zu erzielen. Mit dem strukturierten Top-Down-Ansatz der Swiss-Made-Lösung unterscheidet sich Junisphere von ihren Mitbewerbern. Die vielfach bewährte eReality® Solution setzt sich aus folgenden Komponenten zusammen:

**eReality® Assurance:** Mit der eReality® Assurance (Dienstleistungspakete) wird sichergestellt, dass Sie Ihre Business-eReality®-Ziele unabhängig vom aktuellen Reifegrad Ihres Unternehmens und innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens und Budgets erreichen. Junisphere befähigt und unterstützt Sie, Business eReality® selbständig zu implementieren und zu betreiben, was durch das Teach-the-Teacher Konzept unterstützt wird.

