

Zusammenfassung

LE8: Wartung und Betrieb der IKT

Kann ein ehemaliges Staatsunternehmen überhaupt innovativ sein?

1. Definitionen:

a) IKT (Informations- und Kommunikationstechnik):

Gesamtheit der zur Speicherung, Verarbeitung und Kommunikation zur Verfügung stehenden Ressourcen sowie die Art und Weise, wie diese Ressourcen organisiert sind

b) Infrastruktur:

Besteht aus Hard- und Software zur Verarbeitung, Speicherung und Kommunikation, die eine Softwareanwendung voraussetzt (technische Infrastruktur) als auch Humanressourcen und Dienstleistungen, die zur Installation und Nutzung benötigt werden (organisatorische Infrastruktur)

c) Basistechnik:

Die Basiseinheiten der IKT zur Bereitstellung der Basisfunktionalitäten Verarbeitung, Speicherung und Kommunikation

d) Technikbündel:

Applikationsunabhängige Kombinationen von Basistechnik zur Realisierung spezieller Konzepte

e) Management der IKT:

Ziel:

Durch den Einsatz von IKT einen Beitrag zur Verbesserung der Effizienz und der Profitabilität eines Unternehmens zu leisten.

Aufgabe:

- IKT als Infrastruktur zu planen
- Deren effiziente und effektive Implementierung, Nutzung sowie Weiterentwicklung zu steuern und zu kontrollieren

Herausforderungen:

- Technische Entwicklungen und deren Bedeutung für das eigene Unternehmen
- Den komplexen IKT-Markt mit Produkten, die Technik implementieren
- Die Möglichkeit und Fähigkeit des eigenen Unternehmens, Technik anzuwenden bzw. neue Technik zu integrieren.

f) ITIL (IT Infrastructure Library):

Bietet die Grundlage zur Verbesserung von Einsatz und Wirkung einer operational eingesetzten IT-Infrastruktur.

ITIL – Änderungsantrag (Request for Change)

Konzept	Formale Anfrage für eine Veränderung von einem oder mehreren Konfigurationselement (am Geschäftsprozess beteiligtes Betriebsmittel)
Ziel	Effiziente und kostengünstige Implementierung autorisierter Änderungen mit minimalem Risiko
Arten von Änderungsanträgen	Standard Change: vorab genehmigte Änderung mit geringem Risiko Emergency Change: schnellstmögliche Behebung eines IT Service Ausfalls, der große negative Auswirkung auf den Geschäftsprozess hat
Change Advisory Board	Beratungsgremium, das regelmäßig Änderungsanträge bewertet und priorisiert
Wichtige Aktivitäten	Erstellung und Dokumentation, Review, Bewertung (ex-ante) und Einschätzung, Genehmigung, Koordination, Bewertung (ex-post) und Abschluss
Beispiel	Lösung einer Service-Störung oder Anpassung eines Services an ein sich veränderndes Umfeld

2. Das strategische IKT-Management:

a) Teilaufgaben:

- Die Bestimmung des IKT-Bedarfs des Unternehmens
- Die Beeinflussung der IKT-Entwicklung im Unternehmen
- Das Beobachten der IKT-Entwicklung außerhalb des Unternehmens
- Das Treffen von IKT-Einsatzentscheidungen nach Technik- und Systemart, Umfang und Zeitpunkt
- Die Evaluierung des Technikeinsatzes
- Entwicklung neuer IKT (u.U. mit Entwicklungspartnern)

b) Methoden:

- Bestimmung des optimalen Ersatzzeitpunktes einer Anwendung:
 - Analyse der Kostenstruktur
 - Zu erwartende Aufwendungen für den gesamten Lebenszyklus
 - Erstellungskosten, Aufwand für kontinuierliche Pflege und Wartung in der Phase der Reife
 - Methoden der Nutzenstrukturanalyse
 - Erfassung wichtiger Auswirkungen auf den Prozessablauf im Unternehmen
 - Nutzen abschätzen und monetär ausdrücken
 - Bestimmung des Abschaffungszeitpunktes
 - Gegenüberstellung der Kosten- und Nutzenanalyse
 - Errechnung des ökonomisch sinnvollsten Termins
- Standardauswahl: Entscheidungen bezüglich der Implementierung von Standards mit mathematischen Beschreibungsmitteln abbilden
 - Standards als Kaufkriterium:

- Ohne Standard Unsicherheit bezüglich direkter und indirekter Netzeffekte (Netzeffekt: Netzwerkexternalitäten)
 - Bei **direkten Netzeffekten** steigt der Wert einer Netzleistung mit der Zahl ihrer Nutzer
 - Bei **indirekten Netzeffekten** hängt die Nutzungsmöglichkeit des Produkts von der Verfügbarkeit von Komplementärleistungen ab
- Lock-In:
 - Lock-In stellt für den Anbieter ein Quasimonopol her
 - Kosten für einen Wechsel des Systems sind teurer als der entstehende Nutzen
- Nutzen von Standards:
 - Senken die Kommunikationskosten
 - Schützen Investitionen durch die auf der Offenheit basierenden vielseitigen Verwendbarkeit der Systeme
 - Bilaterale Vereinbarungen zwischen Unternehmen und Unternehmensteilen entfallen
 - Durch standardisierte, offene Kommunikationssysteme ergibt sich eine zusätzliche Markttransparenz, was positiv auf den Wettbewerb wirkt
- Technology Roadmapping
 - Entwicklung von Technologien auf der Grundlage von Expertenwissen einschätzen

3. Disruptive Technologien:

- a) eine neue Technik, die eine bereits etablierte Technik vom Markt verdrängt, ohne dass dies zunächst zu erwarten gewesen wäre
- b) führt dazu, dass gut geführte Unternehmen ihre Marktposition verlieren oder gar vollständig aus dem Markt gedrängt werden

„Disruptive Technology“ S-Kurven-Konzept

