

## Moderne Logistik und der Austausch von Geschäftsinformationen erfordern eine optimale IT-Unterstützung

Eine moderne Logistik ist ohne eine optimale IT Unterstützung nicht mehr denkbar. Die Bedeutung der IT kann sehr leicht von der Fragestellung "was passiert in ihrem Unternehmen oder Organisation bei einem Ausfall der IT?" ableiten. Speziell in hoch automatisierten Bereichen kann der Ausfall der IT zu verheerenden Schäden führen. Mit den finanziellen Schäden gehen dabei oft schwer messbare Imageverluste einher.

Als Beispiel sei an dieser Stelle die missglückte Einführung einer Software die für Lagersteuerung eines Automobilkonzernes genannt. Die dabei auftretenden Fehler führten zu massiven Engpässen in der Ersatzteilversorgung und zu Imageeinbußen bei Kunden und Lieferanten.

Häufig wird die entscheidende Bedeutung der IT jedoch erst bei ihrem Ausfall oder Versagen wahrgenommen. Dies beruht auf dem (unzureichenden) Verständnis der IT als reines Unterstützungsmittel für einzelne Geschäftsprozesse. In Wahrheit ist „Information“ – und damit die Technologie, die sie bereitstellt – ein eigenständiger Erfolgsfaktor im Wettbewerb !

IT muss sich auf die Kerngeschäftsprozesse eines Unternehmens bzw. einer Organisation ausrichten und diese bestmöglich unterstützen. Mit dieser Prozessbetrachtung gewinnt die IT als Bestandteil der Wertschöpfungskette geschäftspolitische Bedeutung. Gerade deshalb muß sie sich an wirtschaftlichen Gegebenheiten orientieren. Dieses aber unter den Aspekten einer Gesamtkosten- (TCO) **und Erfolgsbetrachtung** für die zu unterstützenden (Kern-) Geschäftsprozesse.

Um diese Unterstützung unter Beachtung der oben aufgeführten Zielsetzung zu gewährleisten ist der Aufbau eines **ganzheitlichen** IT Service-Management erforderlich. Nach der reinen Lehre ist **IT-Service** die Zusammenfassung von geschäftsprozessunterstützenden IT-Funktionen (bestehend aus Hard- und Software-, Kommunikations- und Dienstleistungselementen), die vom Anwender / Kunden als eine in sich geschlossene Einheit wahrgenommen werden (zum Beispiel die Benutzung eines SAP-Systems).

IT Service-**Management** ist der Prozess, der die Qualität und Quantität der gelieferten IT Service-Leistungen plant, überwacht und steuert. Massgeblich hierfür sind die Ziele der Geschäftsprozesse, Kundenorientierung und Kostenoptimierung.

IT Service-Management bedeutet, die Qualität und Quantität des IT Service

- ☞ ganzheitlich,
- ☞ zielgerichtet,
- ☞ geschäftsprozessorientiert,
- ☞ benutzerfreundlich und
- ☞ kostenoptimiert

zu überwachen und zu steuern.

Die KESS DV-Beratung unterstützt Unternehmen und Organisationen bei der Analyse und Optimierung ihrer IT-Services.

Als Grundlage hierfür nutzt die KESS DV-Beratung den (einzigen) **international etablierten Standard** für IT Service-Management:

### **ITIL (IT Infrastructure Library)**

ITIL dokumentiert umfassend diejenigen Vorgehensweisen, die als „Best Practice“ in der Wirtschaft beurteilt werden. Dabei handelt sich um einen praxisnahen „lebenden Standard“, der länder- und branchenübergreifend weiterentwickelt wird.

ITIL repräsentiert damit nicht nur einen sehr umfangreichen Erfahrungsschatz, sondern ist in besonderem Maße von den Belangen der IT-Anwender („IT-Kunden“) geprägt.

Auf der Basis dieses standardisierten Ansatzes entwickelt die KESS DV-Beratung im Dialog mit ihren Kunden „Best Practice“-Lösungen für deren IT-Service-Management.

Weitergehende Informationen zu diesem Themenkomplex erhalten Sie von der KESS DV-Beratung GmbH:

Telefon: 0 22 41 / 9 69 89-70 oder  
EMail: [info@kess-dv.de](mailto:info@kess-dv.de) oder  
Internet: <http://www.kess-dv.de>