



Vortrag **Wege zur Service Orientierten Organisation**

Prof. Dr. Eberhard Schott

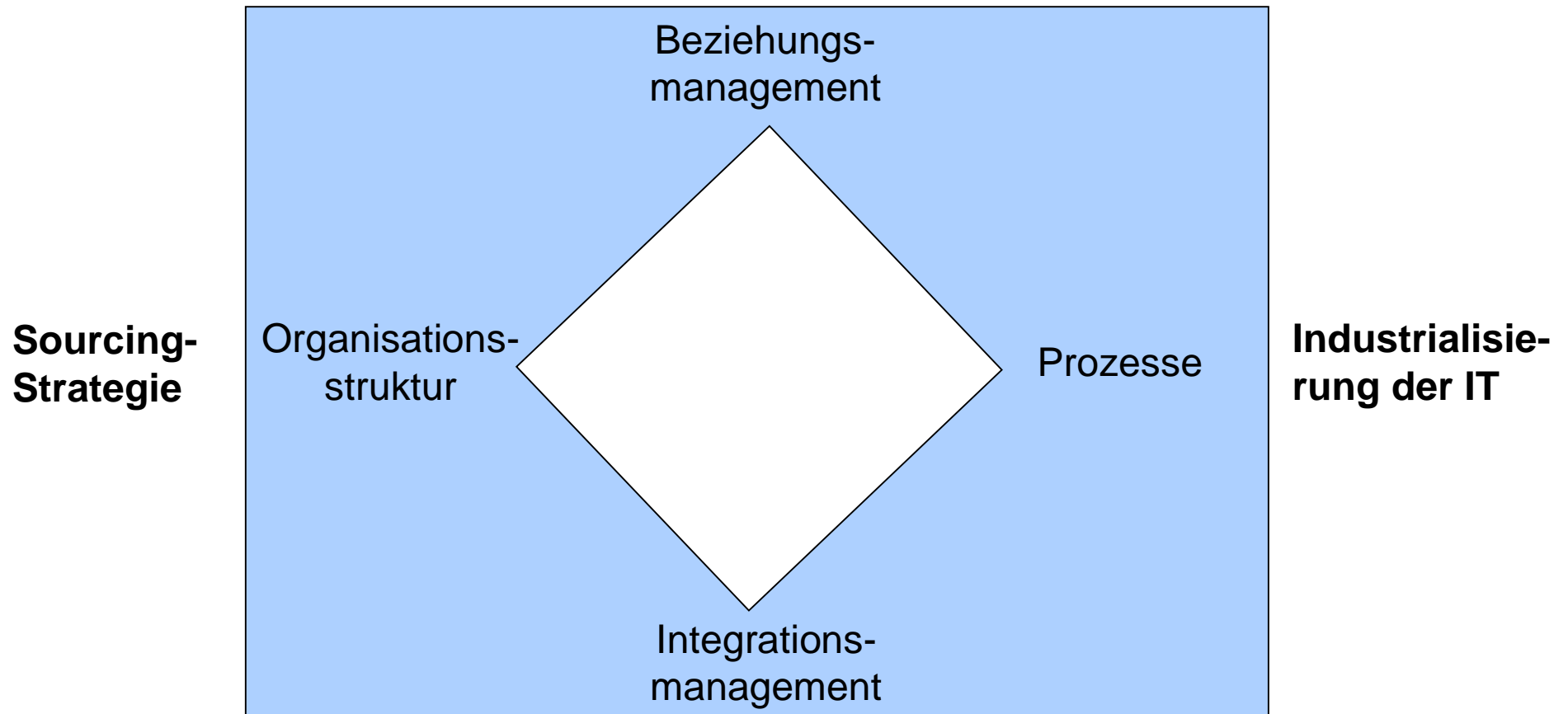
e-Mail: eberhard.schott @ fh-aschaffenburg.de

1. Anforderungen an eine Service Orientierte IT-Organisation

Eine IT-Organisation sollte

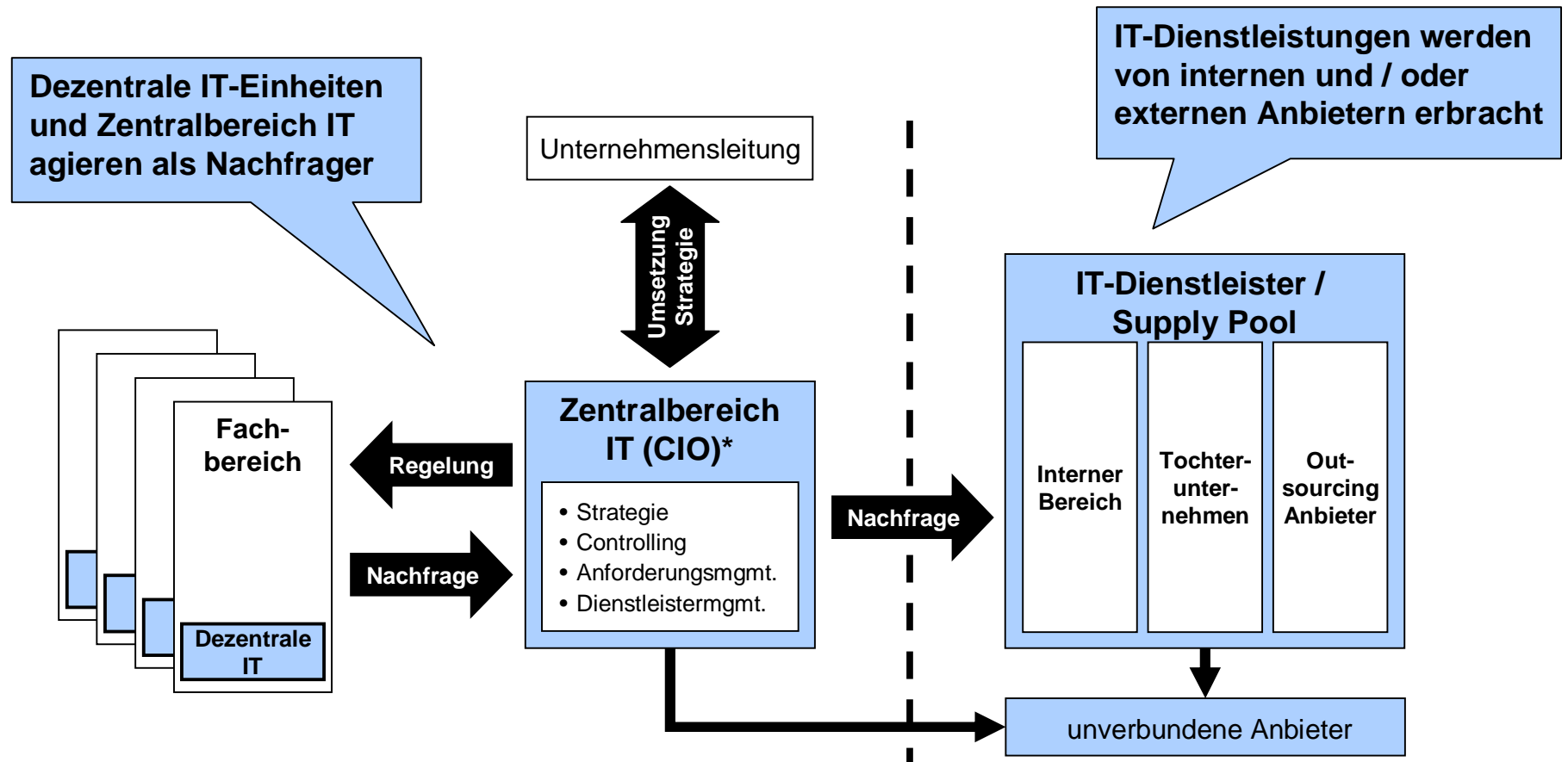
- den Mentalitätswandel zum Dienstleistungsanbieter und zum Dienstleistungsnachfrager unterstützen,
- den Rollenkonflikt zwischen „hoheitlichen“ Aufgaben der IT und der Rolle als Dienstleister lösen,
- sollte Transformations- und Transaktionskosten senken,
- zu einer Verringerung organisatorischer Komplexität führen,
- die Fähigkeit unterstützen standardisierte bzw. standardisierbare Services anders als individuelle Leistungen zu behandeln,
- die Sourcing-Strategie in eine Organisation umsetzen.

2. Determinanten einer Service Orientierten Organisation der IT¹⁾



1) Die Grundidee zu diesem Schaubild stammt aus einem Vortrag von Dr. Joachim Rybol

3. Ein Modell zur Service Orientierten Organisation¹⁾

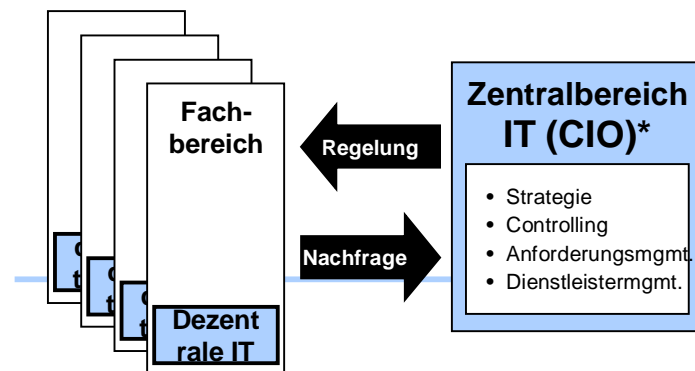


1) Die wesentlichen Gedanken dieses Teils und das resultierende Schaubild wurden mit den Kollegen des Bereichs Transformation Consulting der Pluralis AG in Mainz und insbesondere mit der Bereichsleiterin Nicole Grewer zusammen entwickelt.

3. Ein Modell zur Service Orientierten Organisation

- Nachfragerorganisation

- Die „Business-IT“ ist eindeutiger Bestandteil der Nachfragerorganisation.
- Die Business-IT handelt strategisch und nicht operativ.
- Zusätzliche „Skills“ werden benötigt.
- Klare Entscheidung über die Verteilung der zentralen und dezentralen Kompetenzen ist nötig.
- Programmierung und Betrieb produktionsnaher Anwendungen kann bei der dezentralen IT oder in den Fachabteilungen angesiedelt werden.

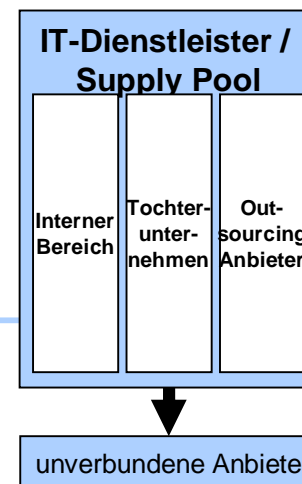


Wege zur Service Orientierten Organisation

© Prof. Dr. Eberhard Schott

- Anbieterorganisation

- Interne und externe Dienstleister werden zu Unternehmern in eigener Sache!
- Die IT-Dienstleister unterscheiden sich durch ihre Organisationsform, nicht aber durch das Dienstleister-Management.
- Alle Akteure (also auch die internen) des Supply-Pools brauchen Vertriebsprozesse und –kompetenz.
- Es gibt keine „goldene Regel“ für die Kombination der Dienstleister. Wichtigster Anhaltspunkt ist die Realisierbarkeit von Synergie-Effekten.



Folie 5

4. Folgerungen

- Outsourcing oder Ausgliederungen sind (nur) Neustrukturierungen des Supply Pools.
- IT-Outsourcing ist eines unter vielen Instrumenten des IT-Managements.
- IT-Outsourcing gehört in die Verantwortung des CIO.
- Outsourcing-Fähigkeit entsteht auf der Nachfragerseite.
- Die strikte Trennung von Anbieter- und Nachfragerseite bringt die Gefahr fehlenden Beurteilbarkeit des technologischen Fortschritts.
- Die Neustrukturierung der IT muss durch die Einführung von (ITIL-)Prozessen ergänzt werden.
- Der Weg zur Zusammenfassung aller Service-Organisationen wird geebnet.
- SOO ist die Grundlage für die erfolgreiche Einführung von SOA.