

Klarer Trend zum IT Service-Katalog: Hamburger Unternehmen sprechen sich zur neuen Transparenz aus

Erfahrungsaustausch von 30 Entscheidern aus dem Hamburger IT TOP Management zeigt, dass transparente Vereinbarungen zwischen IT, Fachabteilungen und den Anwendern ganz oben auf der Agenda für 2011 stehen.

Hamburg, 12. November 2010. Zum Thema IT Service-Katalog haben sich in dieser Woche die IT Entscheider der Hamburger Wirtschaft zusammen gefunden. Die eine Hälfte des Kreises konnte bereits von einem implementierten Service-Katalog berichten, die andere befindet sich gerade in der Umsetzungsphase oder plant diese in Kürze. An der Diskussion nahmen Unternehmen aus der maritimen Branche und der Logistik (Hamburg Süd, Kühne + Nagel, HHLA, Hapag-Lloyd), sowie aus Industrie und Handel (Airbus, Dräger, Unilever, Fielmann) teil. Mit Gruner + Jahr, dem Bauer und Jahreszeiten Verlag waren ebenso die Hamburger Verlage vertreten.

Klare Übereinstimmung bestand in der wachsenden Bedeutung eines Service-Kataloges zur Kommunikation zwischen der IT und ihren Kunden. Nach ITIL beschreibt ein Service-Katalog die IT-Services, welche dem Kunden angeboten werden. Doch wer sind die Kunden der IT? In der Runde der Entscheider bestanden dabei zwei unterschiedliche Definitionen: Kunden sind damit entweder die Verantwortlichen der Fachabteilungen oder die Anwender direkt. Auf welche Sicht sich ein Unternehmen fokussiert, steht dabei im engen Zusammenhang mit der Unternehmensstrategie und -mentalität.

Dies zeigten auch die beiden Vorträge zum Service-Katalog von Gruner + Jahr und Unilever. So verschieden die beiden Unternehmen sind, so unterschiedlich fiel auch bereits die Zielsetzung bei der Implementierung aus. Zur strukturierten Abbildung hat Unilever zuerst eine Aufnahme und dann Konsolidierung der lokalen, europaweiten und globalen IT-Services vorgenommen. Mit der Implementierung des Service-Kataloges konnte eine Harmonisierung der IT Services realisiert werden. Bei Unilever bildet der Service-Katalog heute die Basis zur Darstellung der verfügbaren Standardapplikationen. Wichtig ist dabei die klare Zuordnung von Service-Verantwortlichen und Service-Kunden.

Bei Gruner + Jahr stand die Prozessoptimierung und Kundenzufriedenheit im Vordergrund. Für die Redaktionen und Fachbereiche dient der Service-Katalog als Übersicht, in der alle verfügbaren Standard Services rund um den IT Arbeitsplatz mit den verbindlichen Preisen dargestellt sind. Im Gegensatz zu Unilever hat die IT von Gruner + Jahr zuerst den Service-Katalog entwickelt und befindet sich jetzt in den SLA Vereinbarungen mit ihren Kunden. Auch bei Unilever war es ein langer Weg: Wichtig sind regelmäßige Reviews und der persönliche Kontakt zu den Fachbereichen. Es geht um eine Win-Win Situation, da beide Seiten die Vereinbarungen und Anforderungen kennen. Die IT kann so kontinuierlich Services optimieren – und die Entwicklungen des Business optimal unterstützen.

Zur Veranstaltung:

Jährlich findet das HDT PARTNER FORUM statt. In diesem ausgewählten Kreis bietet die HDT Hanseatische Datentechnik GmbH ihren Kunden und Interessenten eine Diskussionsplattform für strategische Themen im IT Management. In diesem Jahr hat die Veranstaltung am 10.11.2010 im CARLS in der HafenCity stattgefunden.

Rückfragen bitte an: HDT Hanseatische Datentechnik, Josephine Wendler, Peutestraße 53, 20539 Hamburg, Tel. 040 / 85404-309, Fax 040 / 85404-333, Email josephine.wendler@hdt.de www.hdt.de