

# Zukunft der Corporate IT – neue Herausforderungen für die IT in Unternehmen

Professor Dr. Arno Müller, Professor Dr. Hinrich Schröder

NORDAKADEMIE – Hochschule der Wirtschaft, Elmshorn

Nachdem die e-Business Revolution die Rolle der IT in vielen Unternehmen drastisch verändert hat - von der Unterstützung interner kaufmännische Prozesse hin zu einer komplexen Vernetzung mit Kunden, Lieferanten und anderen Partnern - deutet sich aufgrund der rasanten Innovationsgeschwindigkeit der IT ein erneuter großer Wandel an. Aktuelle "Megatrends", wie Mobile IT, Cloud Computing, Social Media oder Big Data, rücken in zunehmendem Maße in den Fokus der Unternehmen und deren IT-Verantwortliche [KUR11]. In diesem Artikel werden die wichtigsten Entwicklungen kurz vorgestellt und die sich daraus ergebenden Chancen und Herausforderungen analysiert. Dabei sind nicht nur technologische Änderungen zu berücksichtigen sondern auch die veränderte Erwartungshaltung der Anwender, wenn zunehmend die „digital natives“ [PRE01] in den Unternehmen arbeiten. Es stellt sich die Frage, ob die IT für diese Herausforderungen gerüstet ist.

## 1 Zukunft der IT - technologische Veränderungen

Die Corporate IT hat nicht die Aufgabe technologische Revolutionen zu initiieren und jeden Modetrend der IT sofort zu adaptieren, sondern die Rolle liegt in der optimalen Unterstützung der Geschäftsprozesse des Unternehmens mit den dafür geeigneten IT-Applikationen. Es geht also um die pragmatische Nutzung der IT-Innovationen. Die Sicherung der Zukunftsfähigkeit der IT-Anwendungslandschaft macht es dennoch erforderlich, dass das IT-Management permanent die technologischen Veränderungen verfolgt und systematisch bewertet, um Innovationen, wenn diese reif für die kommerzielle Nutzung sind, möglichst schnell nutzen zu können.

### 1.1 Mobile IT und Internet der Dinge

Als Folge der e-Business Revolution ist es inzwischen selbstverständlich, dass jeder Personal Computer Teil eines IT-Netzwerkes werden kann, in das Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten sowie andere Stakeholder eingebunden sind. Die zunehmende Mobilisierung der IT-Nutzung stellt in diesem Zusammenhang einen Quantensprung der Komplexität dar: Teilnehmer im IT-Netzwerk möchten mit unterschiedlichen mobilen Endgeräten und über „Dinge“, wie zum Beispiel den PKW, den Fernseher oder den Stromzähler etc., auf Unternehmensanwendungen zugreifen, Daten senden oder empfangen. Während vor einigen Jahren nur wenige Großanlagen über Fernwartung mit IT-Anwendungen kommunizierten, werden zukünftig sehr viele Geräte über entsprechende Kommunikationsmöglichkeiten verfügen.

Während diese Entwicklung aus Unternehmenssicht riesige Chancen bietet, von der Echtzeitverarbeitung von Positionsdaten von Fahrzeugen in Logistikunternehmen bis hin zum Einsatz mobiler Kundenkarten im Customer Relationship Management [PER12, S. 52 ff.], stellt dieser exponentielle Anstieg potenzieller Zugriffsinstanzen die IT-Infrastruktur vor große Herausforderungen. Die Performance, die Sicherheit und die Standardisierung der Schnittstellen sind nur einige Themen die hier zu beachten sind.

Bei mobiler IT ist nicht nur die pure Anzahl der zugreifenden Instanzen ein Problem sondern auch die Heterogenität der Systeme: Während die in der PC-basierten Internet-Nutzung durch unterschiedliche Browserversionen verursachten Probleme beherrschbar scheinen, ist die Herausforderung der Vernetzung und Integration völlig unterschiedlicher Endgeräte, die sich in Bildschirmgröße, Funktionalität, Betriebssystem oder Anwendungsumgebung unterscheiden, kaum noch zu bewältigen. Hier muss die Corporate IT frühzeitig Erfahrungen aufbauen, um die damit verbundenen Anforderungen zu erfüllen, wenn sie alltäglich werden.

Die Nutzung der IT im mobilen Umfeld unterscheidet sich zudem fundamental von der traditionellen Corporate IT. Statt monolithischer IT-Applikationen mit hoher Integration und möglichst durchgehender Prozessunterstützung bedienen Apps der mobilen IT meist nur sehr kleine Prozessabschnitte. Eine so fragmentierte Anwendungslandschaft, ist als eine der zentralen Herausforderungen einzustufen [SHA12].

Dass diese Trends nicht mehr nur theoretische Fiktion sind, zeigt sich darin, dass sich die großen Anbieter klassischer ERP-Anwendungen sehr intensiv mit dem Thema „mobile IT“ befassen. Die „Enterprise Mobility“-Initiative der SAP sei hier stellvertretend genannt [MaPi12, S. 32 ff.] [SAP12] Die Corporate IT muss sich systematisch mit diesen Entwicklungen befassen, um diesen relevanten Trend nicht zu verpassen. Man muss vielleicht nicht der Forderung von Forrester folgen und ein „Chief Mobility Office“ mit 10 bis 30 Mitarbeitern aufbauen[SHA12], aber mobile IT als kurzlebige Spielerei abzutun erscheint nicht angebracht.

## 1.2 Cloud Computing und Software as a Service

Auf den ersten Blick scheint Cloud Computing [MeGr11] nur eine kleine Veränderung für die Corporate IT darzustellen, da es vordergründig nur ein geringer Unterschied ist, ob zum Beispiel ein File Server im lokalen Rechenzentrum, im eigenen Netzwerk oder bei einem externen Provider „in der Wolke“, also irgendwo im weltweiten Netz steht. Es entfallen in der Cloud die Aufwendungen für die Systemadministration und das -monitoring, Erweiterungen sind schneller und kostengünstiger umsetzbar, flexible Anpassungen der IT-Unterstützung an den meist wechselnden Kapazitätsbedarf werden ermöglicht[RPZ10, S. 14].

In Summe stellt dies die Corporate IT jedoch vor neue Herausforderungen: Die Fachabteilungen werden die Kosten und die Agilität der Cloud Anbieter auch von der eigenen IT-Organisation fordern. Zudem besteht die Möglichkeit, dass sich die internen IT-Kunden eigenständig an Cloud Anbieter wenden und quasi über Nacht neue Anwendungen als „Software as a Service“ für die Unternehmung nutzbar machen. Dies bietet zwar die Chance, die Fachabteilungen wieder stärker mit der IT in Verbindung zu bringen und deren Eigenverantwortung zu stärken, aber auch das erhebliche Risiko, dass singuläre Interessen der Fachbereiche zu einer nicht beherrschbaren und nicht integrierten Ansammlung von diversen Cloud Services führen.

Zudem nimmt die Bedeutung des Cloud Computing in Verbindung mit mobiler IT zu. Mobile Endgeräte stellen im Sinne der IT „Thin Clients“ dar, die sehr beschränkte Möglichkeiten für die Ausführung von Programmen und auch nur wenig Speicherplatz bieten. Die Nutzung von Cloud-Services ermöglicht es, die Rechenleistung zentral vorzuhalten und auf die Anwendung mit einfachen Endgeräten über Browser oder kleine Apps zuzugreifen. Die Corporate IT wird somit ggf. zum Cloud Provider für das eigene Unternehmen. Deshalb sollte frühzeitig mit dem Erfahrungsaufbau in dieser Technologie und deren systematischen Bewertung begonnen werden.

Unabhängig davon muss die Unternehmens-IT die Kostenstrukturen und insbesondere die Agilität der Anbieter als Benchmark heranziehen. Auch wenn sich viele Unternehmen den „Luxus“ einer eigenen IT-Abteilung bewusst gönnen, dürfte bei signifikant höheren Kosten und spürbar geringerer Flexibilität auf Dauer schwierig werden, den Wettbewerb um die eigenen Anwender nicht zu verlieren.

### 1.3 Social Media und Enterprise 2.0

Für die Corporate IT ist Social Media derzeit meist ein untergeordnetes Thema. Zwar haben die meisten Unternehmen die Bedeutung von Facebook & Co. für die Kommunikation zum Endkunden erkannt und sind auf entsprechenden Plattformen vertreten. Treiber sind dabei das Marketing oder die Unternehmenskommunikation. Die Potenziale der „Web 2.0“-Technologien [ORE05] zur Optimierung der Wertschöpfungsprozesse werden bisher jedoch nur selten genutzt und im Unternehmen eher zufällig von einzelnen Fachabteilungen oder Mitarbeitern aufgebaut. Einer aktuellen BITKOM-Studie zu Folge nutzt zwar fast die Hälfte der Unternehmen in Deutschland Social Media, in den wenigsten Fällen aber für zentrale Anwendungsfelder wie Partner-Management, Innovation oder Produktentwicklung [BIT12, S. 10].

Die Einsatzmöglichkeiten und Chancen von Social Software im Unternehmen werden bereits seit einigen Jahren intensiv diskutiert [KW08, McA06]. Mit diesen Technologien kann die IT die echte Wissensarbeit im Unternehmen unterstützen und so neue Nutzungsbereiche in bisher nicht IT-gestützten Geschäftsprozessen erschließen. Wesentliche Potenziale liegen in den Bereichen [McA09]

- Wissen erstellen, erfassen und teilen,
- Kollegen und Skills finden,
- neue Quellen für Innovationen und Expertisen erschließen und
- die „Wisdom of Crowds“ im Unternehmen nutzen.

Social Software basiert auf gängigen IT-Diensten wie Weblogs, Wikis, oder Instant Messaging. Derartige Anwendungen stehen als Cloud Lösungen tendenziell allen Mitarbeitern offen, und es besteht die Gefahr, dass für private Nutzung gedachte Applikationen plötzlich zum Austausch relevanter Informationen im Unternehmen genutzt werden. Social Software stellt für die Corporate IT weniger eine technologische als vielmehr eine organisatorische Herausforderung dar.

Die Corporate IT muss eine aktive Rolle bei der Nutzung dieser IT-Anwendungen, die zum Austausch von Wissen, insbesondere bei kreativen und kommunikativen Prozessen genutzt werden können. Ein entstehender Wildwuchs führt zu dem Risiko, dass relevantes Wissen in falsche Hände gerät oder verloren geht und dass die Effizienz der Nutzung sehr gering ist, da Wissenselemente redundant in den Systemen vorhanden sind. Viele Funktionen der im privaten Bereich verwendeten „trendigen“ Social Software werden mittlerweile auch durch die im Unternehmen betriebenen Groupware- oder Content Management-Anwendungen geboten. Die Corporate IT muss hier der Verantwortung gerecht werden, effiziente und standardisierte Wege zum Finden, Evaluieren und zum Austausch von Wissen (unstrukturierten Daten) aufzuzeigen. Hierzu sind Ressourcen und Kompetenzen sowie Lösungen und Beratungsangebote aufzubauen.

### 1.4 Big Data und Informationsgewinnung

Die systematische Sammlung von Daten aus operativen Systemen und deren Aufbereitung zur Unterstützung von betrieblichen Entscheidungen ist ein „Dauerbrenner“ im IT-Management. Mit dem Schlagwort „Business Intelligence“ werden Data Warehouse-Systeme und darauf aufsetzende Analyseanwendungen bezeichnet, die seit vielen Jahren zum Standard der betrieblichen IT-Unterstützung gehören.

Die zunehmende IT-Unterstützung der Unternehmensprozesse, die Anbindung von Kunden und Lieferanten durch e-Business sowie die Möglichkeiten zur Auswertung von webbasierten Angeboten führten in den letzten Jahren in vielen Unternehmen zu einer regelrechten Datenflut. Insbesondere die laufend produzierten und erfassten Daten, bspw. Standortdaten von mobilen Endgeräten, Auswertungen aus Scannerkassen, Tracking-Daten von Webseiten oder Transaktionsdaten von Kreditkarten sorgen für immense Datenmengen, für die sich mittlerweile das Schlagwort „Big Data“ etabliert hat [LEI12, S. 12].

Für deren Analyse sind einzelne Rechner nicht mehr ausreichend, stattdessen müssen Rechenzentren mit einer Vielzahl vernetzter Systeme aufgebaut werden, um die gigantischen Datenmengen zu verarbeiten, aufzubereiten und in geeigneten Analysen zu entscheidungsrelevanten Informationen umzuwandeln. Neben der technischen Herausforderung, immer leistungsfähigere Rechner und Rechnernetze einzusetzen, wird vermehrt auch auf die Problematik hingewiesen, geeignete Mitarbeiter zu finden, die in der Lage sind, die „richtigen“ Analysen durchzuführen und die „richtigen“ Schlüsse daraus zu ziehen. [SHC12, S. 8ff.] Dies betrifft zum einen natürlich die Fachbereiche, in denen die Daten zur Entscheidungsfindung genutzt werden sollen, zum anderen aber auch die Mitarbeiter im IT-Bereich, wenn sich die IT nicht nur als Datenlieferant sondern als Partner der Fachseite versteht und Beratungsleistungen, bspw. im Hinblick auf geeignete Analysemethoden und –werkzeuge liefern will.

Eine weitere große Herausforderung dürfte die zunehmend erwartete Flexibilität der Datenauswertung sein. Standardisierte Auswertungen, die regelmäßig Werte für stets gleiche Kennzahlen liefern und in Management-„Dashboards“ oder anderen Reports präsentieren gehören zum Tagesgeschäft. Wie aber ist mit kurzfristigem Informationsbedarf im Big Data-Umfeld umzugehen? Mit welchen Werkzeugen und Techniken lassen sich spontane Anfragen einzelner Fachbereiche effizient beantworten? Wie schnell können neue Analysemodelle implementiert werden. Diese Fragen muss die IT von morgen beantworten, um der steigenden Veränderungsgeschwindigkeit des Unternehmens und seines Umfelds gerecht zu werden.

## **2 Zukunft der IT – Veränderungen der Anforderungen der Anwender**

Begleitend zu den technischen Veränderungen der IT verändern sich auch die Fähigkeiten und Anforderungen der Nutzer der Unternehmens IT. Getrieben durch die IT-Durchdringung des privaten Bereichs und die damit verbundene zunehmende Erfahrung und IT-Affinität der Anwender, steigen die Erwartungen und Anforderungen an die Leistungen der Corporate IT. Für das IT-Management resultiert daraus die Herausforderung, den richtigen Mittelweg zwischen einer möglichst großen Anwenderzufriedenheit und einer beherrschbaren und effizient betriebenen IT zu finden. Dem richtigen Anforderungs- bzw. „Erwartungsmanagement“ dürfte künftig eine zentrale Bedeutung zukommen.

### **2.1 Consumerization der IT**

Mit den Schlagworten „Consumerization“ der IT oder „BYOD“ (Bring your own device) wird der Trend beschrieben, privat genutzte Endgeräte für die beruflichen Aufgaben zu nutzen. Einerseits ist dies aus Managementsicht durchaus erwünscht, gelingt es doch auf diese Weise, die Mitarbeiter ständig erreichbar zu halten und auch nach Feierabend und am Wochenende mit betrieblichen Aufgaben zu beschäftigen. Die laufende Überwachung eingehender Firmen E-Mails außerhalb der eigentlichen Arbeitszeiten ist in vielen Bereichen eine Selbstverständlichkeit und wird häufig genug von den Mitarbeitern erwartet. Die Forderung nach der Möglichkeit, private Devices auch beruflich zu nutzen, ist die logische Konsequenz: Warum soll man Zeit mit der Synchronisierung von privaten und beruflichen Terminkalendern und Mail-Accounts auf unterschiedlichen Geräten verschwenden, wenn alternativ auch ein einziges Endgerät genutzt werden könnte.

Andererseits stellt diese Entwicklung die Unternehmens-IT vor riesige Herausforderungen. Letztlich handelt es sich um einen Paradigmenwechsel: hatte bislang die IT die „Hoheit“ über die im Unternehmen genutzten Geräte, bestimmt jetzt der Endanwender über die IT-Ausstattung, indem er die Geräte einbringt, die seine persönlichen Bedürfnisse hinsichtlich der Verschmelzung privater und beruflicher Aufgaben bestmöglich erfüllen. Probleme liegen zunächst in der technischen Integration und „Managebarkeit“ unterschiedlichster, teilweise proprietärer Technologien, was deutlich mehr Ressourcen beansprucht, als eine homogene Hardwarelandschaft. Als weiteres, wahrscheinlich deutlich gravierenderes Problem, werden die zunehmenden Sicherheitsprobleme genannt: Was helfen unternehmensseitig sorgfältig aufgebaute Firewalls gegen Angriffe von außen, wenn der Mitarbeiter sein im privaten, ungesicherten Umfeld genutztes Endgerät ins Büro bringt, sich dort mit dem Firmennetz verbindet und so den Weg für die Verbreitung von Schadsoftware frei macht?

Die Liste der möglichen Probleme lässt sich fortsetzen: Wie sieht es mit sensiblen Daten aus, die auf den privat genutzten Geräten gespeichert sind und so täglich das Unternehmen verlassen? Wie wird die Software auf den vielen privaten Geräten auf dem aktuellen Stand gehalten? Wie soll ein Lizenzmanagement gestaltet werden, das die berufliche und private Nutzung von Anwendungssoftware zulässt? [VOL12, S. 55]

Zum Teil dürften diese Probleme technisch lösbar sein. So gibt es bspw. die Möglichkeit, Smartphones oder Tablet PCs virtuell in private und betriebliche Bereiche zu teilen, und der Unternehmens IT die „Hoheit“ über den betrieblichen Bereich zu überlassen. [VOL12, S. 55]. Gleichzeitig müssen aber auch Lösungen entwickelt werden, die auf die Organisation und die beteiligten Personen abzielen. Ausgehend von dem Verständnis, dass das Eco-System der „Digital Natives“ in den Unternehmen nur teilweise beeinflusst werden kann, muss die Unternehmens-IT geeignete Wege für den unabdingbaren Brückenschlag finden [VOL12, S. 58]. Dazu gehört das Sensibilisieren der Anwender hinsichtlich der unternehmenskritischen Probleme einer Verschmelzung von beruflicher und privater IT genauso wie das Identifizieren und Ausschöpfen der damit verbundenen Nutzenpotenziale.

## **2.2 24/7 Nutzung der IT**

Die alltägliche Nutzung von Smartphones und anderen mobilen Geräten macht es vor: Für nahezu jedes Problem gibt es eine „App“, die man sich für wenig Geld, oft sogar kostenlos, in Sekundenschnelle herunterladen und installieren kann - und dies unabhängig vom Aufenthaltsort und der Uhrzeit. Die Gefahr ist groß, diese Erwartungshaltung zumindest in der Tendenz auch auf die IT-Unterstützung im Unternehmen zu projizieren. Sicherlich ist klar, dass es keine sekundenschnellen Lösungen für individuelle, betriebliche Problemstellungen geben kann. Aber eine stets verfügbare IT, die rund um die Uhr genutzt werden kann, idealerweise mit ebenfalls ständig verfügbaren Ansprechpartnern für etwaige Fragen, kann doch wohl erwartet werden.

Diese zunehmende Erwartungshaltung dürfte die Unternehmens IT vor große Herausforderungen stellen. Ein überschaubares Team mit begrenzten Ressourcen muss strenggenommen mit global agierenden Plattformbetreibern und einem Heer von Millionen App-Entwicklern konkurrieren. Diesen Wettbewerb wird man verlieren, wenn es nicht gelingt, die besonderen Stärken einer unternehmensinternen IT-Abteilung herauszustellen und zu kommunizieren und gleichzeitig die Erwartungen der Anwender im realistischen Rahmen zu halten

## **3 Zukunft der IT – Veränderungen des Unternehmensumfelds**

Neben den skizzierten technologischen Veränderungen und den veränderten Erwartungen und Verhaltensweisen der IT-Nutzer sind zunehmend Anforderungen an die Unternehmens-IT zu beobachten, die von anderen Stakeholdern bzw. aus dem Unternehmensumfeld abzuleiten sind. Neben den Ansprüchen der unmittelbaren Geschäftspartner, der Kunden und Lieferanten, die durch die zunehmende Vernetzung immer häufiger und kurzfristiger Veränderungen in den IT-gestützten Geschäftsprozessen initiieren, sind dies vor allem Compliance-Anforderungen unterschiedlichster Prägung.

### **3.1 Zunehmende Dynamik – Anforderungen an das IT-gestützte Prozessmanagement**

In den eingangs zitierten Zeiten der IT-Unterstützung interner kaufmännischer Prozesse war die Welt noch vergleichsweise einfach: Im Idealfall machten sich Unternehmen Gedanken über optimale Geschäftsprozesse und suchten nach passenden IT-Lösungen, um diese Soll-Prozesse zu implementieren. Oft genug ließ sich auch der umgekehrte Weg beobachten: eine bestimmte IT-Lösung gab den Weg vor und das Unternehmen passte in möglichst vertretbarem Maße seine Prozesse an diese Vorgaben an. In beiden Fällen gingen die meisten Überlegungen aber von einer gewissen Stabilität der Prozesse aus, so dass Prozessänderungen und damit verbundene Systemanpassungen in vertretbaren Zeitabständen stattfinden konnten.



Die vor einigen Jahren geführte Diskussion über „serviceorientierte Architekturen“, die Unternehmen in die Lage versetzen sollten, sich in der IT flexibel an veränderte Anforderungen anzupassen und schnell neue Geschäftsprozesse zu „orchestrieren“ war bereits eine Reaktion darauf, dass der Wunsch nach möglichst stabilen Prozessen nur eingeschränkt erfüllbar ist. Sicherlich gibt es in jedem Unternehmen bestimmte Abläufe, die optimiert sind und keinen oder nur geringen Anpassungsbedarf erfordern. Gerade aber in markt- und kundenorientierten Prozessen kommt es vermehrt darauf an, neue Anforderungen schnell aufzunehmen und in Prozessänderungen umzusetzen.

Die Unternehmens-IT darf diese Veränderungen keinesfalls durch starre und unflexible IT-Systeme behindern, sondern muss vielmehr darauf bedacht sein, möglichst schnell die „beste“ IT-Unterstützung für einen neuen oder veränderten Prozess „aus dem Hut zu zaubern“. Teilweise wird dies durch die Architekturen moderner Anwendungssysteme unterstützt, die durch zunehmende Offenheit gegenüber Eigenentwicklungen und Fremdapplikationen gekennzeichnet sind. Aber auch in diesem Bereich dürfte klar sein, dass die Technik allein keine Lösung darstellt sondern in der richtigen Art und Weise gemanagt werden muss. Die Beurteilung von unternehmenskritischen Geschäftsprozessen hinsichtlich ihrer Stabilität bzw. Flexibilität sollte zu den wichtigen Aufgaben der IT-Verantwortlichen zählen, um darauf aufbauend die „richtige“ Flexibilität der unterstützenden IT-System anbieten zu können.

### **3.2 Zunehmende Abhängigkeit von der IT – IT- Compliance Anforderungen**

Unbestritten ist die aus der IT-Durchdringung resultierende Abhängigkeit der Unternehmen von der Zuverlässigkeit der eingesetzten IT-Systeme. Das IT-Risikomanagement hat sich in den letzten Jahren zu einer eigenständigen Disziplin entwickelt, die durch Frameworks, Methoden und Werkzeuge sowie entsprechenden Beratungsleistungen vielfach unterstützt wird.

In gleichem Maße hat sich aber auch die Verantwortung des IT-Managements für den „ordnungsmäßigen“ Ablauf betrieblicher Prozesse gesteigert. IT-Compliance, d.h. die Frage ob die IT-Systeme und die damit unterstützten Prozesse gesetzlichen Anforderungen und den Ansprüchen anderer für das Unternehmen maßgeblicher Institutionen genügen, rückt immer mehr in den Fokus der IT-Verantwortlichen. Auch hierfür müssen Lösungen gefunden werden: Wie lässt sich sicherstellen, dass alle Anforderungen an eine „ordnungsmäßige“ IT-Unterstützung tatsächlich erfasst sind? Und wie wird dann die „Compliance“, d.h. die kontinuierliche und nachweisliche Erfüllung dieser Anforderungen gewährleistet? Gerade vor dem Hintergrund der in den vorangegangenen Abschnitten diskutierten neuen technologischen und organisatorischen Herausforderungen dürfte dieses Thema in den kommenden Jahren eine zusätzliche Dynamik bekommen.

## **4. Auswirkungen dieser Veränderungen auf die Corporate IT**

Das Ausmaß der Auswirkungen dieser Veränderungen im Umfeld auf die konkrete IT eines speziellen Unternehmens lässt sich nicht generalisierend beantworten. Es ist jedoch davon auszugehen, dass die zukünftige IT sich wesentlich von der heutigen unterscheiden wird. Aufgabe der IT-Manager ist es deshalb, geeignete Antworten zu finden um die externen Veränderungen in nutzensteigernde Services der IT zu überführen. Hierbei sind heute mehrere Handlungsfelder zu bearbeiten, um den zukünftigen Erfolg zu sichern (vgl. Abb. 1)

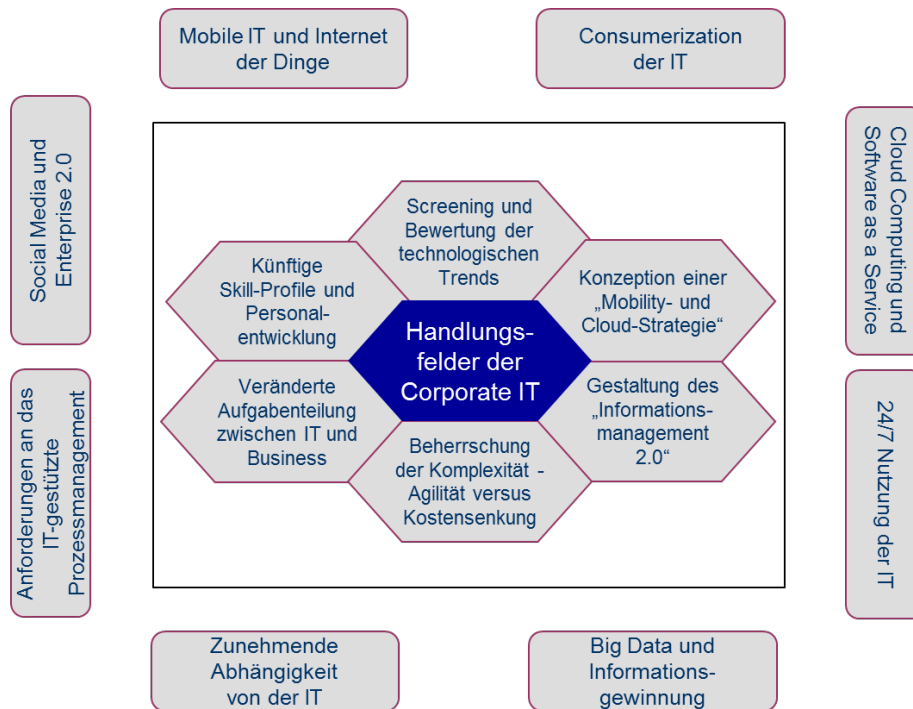


Abbildung 1: Aktuelle Herausforderungen und Handlungsfelder der Corporate IT

Zunächst muss das IT-Management die Vielzahl der technologischen und gesellschaftlichen Veränderungen im Umfeld analysieren und die sich hieraus ergebenden Chancen und Risiken aus der spezifischen Sicht des Unternehmens beurteilen. Hierbei sollte das Business einbezogen werden, um eine ganzheitliche Priorisierung der IT-Trends vornehmen zu können. Für die relevanten Trends, gilt es dann Strategien für deren effektive Nutzung zur Steigerung der Prozessperformance zu konzipieren. Mit einem „Fit for the Future“-Assessment sollte die Corporate IT kritisch hinterfragen, wie gut sie zur Bewältigung zukünftiger Veränderungen vorbereitet ist.

Die mit dem Thema „Mobility“ und „Cloud“ verbundenen Veränderungen werden fast jede Corporate IT treffen. Bisherige Paradigmen der IT-Sicherheit wie dedizierte Hardware, zentral verwaltete Software für Anwendungen im Unternehmensnetzwerk und gesperrte Laufwerke sowie sehr eingeschränkte Rechte der Anwender sind mit den Anforderungen der flexiblen Nutzung mehrerer Endgeräte jederzeit an jedem Ort kaum zu vereinbaren. In diesem Handlungsfeld sind technische und organisatorische Maßnahmen einzuleiten.

Die Verwaltung von Wissen in Form unstrukturierter Daten ist ein Bereich, in dem zwar IT zur Speicherung, Suche und Verteilung eingesetzt wird, der aber nicht systematisch von Experten der IT betreut wird. Bereits bei der Nutzung der bekannten Instrumente von Groupware herrscht häufig Chaos im Informationsmanagement, da die Anwender durch Trial and Error versuchen, das Wissen zu managen. Wenn mit Wikis, Blogs und sozialen Netzwerken weitere Instrumente hinzukommen wird ein aktives Management der Nutzung notwendig. Die IT muss das Informations- und Wissensmanagement aktiv gestalten.

Mit der zunehmenden Komplexität der Hardware und der Anwendungslandschaft nehmen die rein operativen Aufgaben in der IT erheblich zu. Da das Personalbudget nicht adäquat mitwachsen wird, müssen Wege gefunden werden, den Supply Prozess der IT zu den Anwendern effizienter zu gestalten. Das Spannungsfeld einer immer geringer werdenden Wertschöpfungstiefe der Corporate IT mit den steigenden Anforderungen an die Performance und Reaktionsgeschwindigkeit ist mit klassischen Methoden der Lizenzierung und des Outsourcing kaum zu bewältigen. Die Zusammenarbeit der Beteiligten im dem komplexen Wertschöpfungsnetzwerk muss neu gestaltet werden, um die zukünftigen Chancen zu nutzen und die Risiken zu beherrschen.

Nicht nur die Aufgabenteilung zwischen der Corporate IT und den externen Service Providern ist neu zu gestalten, sondern auch die zwischen der IT und den anwendenden Abteilungen. Beide Bereiche müssen kooperativ an der Optimierung der Geschäftsprozesse arbeiten, um die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens im sich ständig verändernden Wettbewerb zu sichern. Durch die heute häufig zu beobachtenden Konfrontation wird die Reaktionsgeschwindigkeit erheblich gebremst und wertvolle Arbeitszeit verschwendet. Die Corporate IT sollte zu einem anerkannten Partner bei der Prozessoptimierung werden, der zum Nutzen der Fachabteilungen eigene IT-Expertise einbringt. Erfolg durch kooperative Prozessoptimierung ist hierbei das Motto.

Ein weiteres Handlungsfeld stellt die Weiterentwicklung der IT-Abteilung dar. Die neue Rolle der IT und die sich verändernden internen Prozessen sowie die Nutzung neuer Technologien erfordern eine tiefgreifende Personal- und Organisationsentwicklung. Insbesondere vor dem Hintergrund der sehr knappen IT-Spezialisten auf dem Arbeitsmarkt ist das Skill Management und die damit verbundenen Personalauswahl und insbesondere das Recruiting ein wichtiges Handlungsfeld für die IT mit Zukunft.

Die Kombination der in der Wissenschaft bekannten Methoden und Erkenntnisse zu einer praxisorientierten „IT-Roadmap“, die den Weg zu einer Corporate IT aufzeigt, die den oben aufgezeigten Herausforderungen gerecht wird, ist ein Forschungsschwerpunkt für die nächsten Jahre. In einem Forschungsprojekt soll gemeinsam mit den Experten aus den Unternehmen und der IT diese Roadmap entwickelt werden.



## Literaturverzeichnis

- [BIT12] [http://www.bitkom.org/files/documents/Social\\_Media\\_in\\_Unternehmen.pdf](http://www.bitkom.org/files/documents/Social_Media_in_Unternehmen.pdf), Abruf vom 9.11.2012
- [CER11] Cervellieri, A. u.a.: Wiki zur Wissenskollaboration, in: Back, A. u.a. (Hrsg.): Schriftenreihe zu Enterprise 2.0 – Fallstudien Nr. 11, Enterprise 2.0 Fallstudien Netzwerk, 04/2011, München u.a.O.
- [KW08] Komus, A.; Wauch, F.: Wikimanagement. Was Unternehmen von Social Software und Web 2.0 lernen können, München, Wien 2008.
- [KUR11] Kurzlechner, W.: Die Top-10-Listen der IT-Trends 2012, CIO vom 22.12.2011, <http://www.cio.de/strategien/2298020/>, Abruf vom 09.11.2012
- [LEI12] Leitl, M: Was sind ...Big Data, Harvard Business Manager, 34. Jg. 2012, 7, S. 12.
- [MaPi12] Martino, D.; Philipp, T.: Plattformen für mobile Geschäftsanwendungen am Beispiel der Sybase Unwired Platform, HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 49. Jg. (2012) 286, S. 32-42.
- [McA06] Mc Affee, A.: Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration, in: MIT Sloan Management Review 03/2006, S. 21-28
- [McA09] Mc Affee, A.: Enterprise 2.0: New Collaborative Tools for your Organization’s toughest challenges, Boston 2009
- [MeGr11] Mell, P. Grance, T.; The NIST Definition of Cloud Computing Recommendations of the National Institute of Standards and Technology, NIST Special Publication 800-145, 2011
- [ORE05] O’Reilly, T.: What is Web 2.0? Design Patterns and Business Models for the next Generation of Software, <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>, Abruf vom 09.11.2012
- [PER12] Pergler, E. et al: Die mobile Kundenkarte, HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 49. Jg. (2012) 286, S. 52-62.
- [PRE01] Prensky, M.: Digital Natives, Digital Immigrants, On the Horizon, NCB University Press, 5/2001, S. 1-6
- [SAP12] <http://www.sap.com/solutions/technology/enterprise-mobility/index.epx>, Abruf v. 9.11.2012.
- [SCHA12] Schadler, T. u.a. Der Dialog wird mobil, Forrester Studie, Cambridge 2012
- [SHC12] Shah, S; Horne, A.; Capellá, J.: Verloren im Datenmeer, Harvard Business Manager, 34. Jg. 2012, 7, S. 8-12.
- [RPZ10] Repschläger, J.; Pannicke, D.; Zarnekow, R.: Cloud Computing: Definitionen, Geschäftsmodelle und Entwicklungspotenziale, HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 47. Jg. (2010) 275, S.6-15.
- [VOL12] Vollmar, F.: Cloud Computing und Consumerization: Handlungsbedarf der IT, Information Management & Consulting, 27.Jg. 2012, Sonderausgabe 1, S. 54-59.