

QM | IT

Dirk Diestelhorst

Vorstellungsrunde

- Ihr Name?
- Ihre Berufung?
 - 1 bis 2 Sätze 😊
- Optional
 - Ihr Unternehmen?
 - Ihr Arbeitgeber?

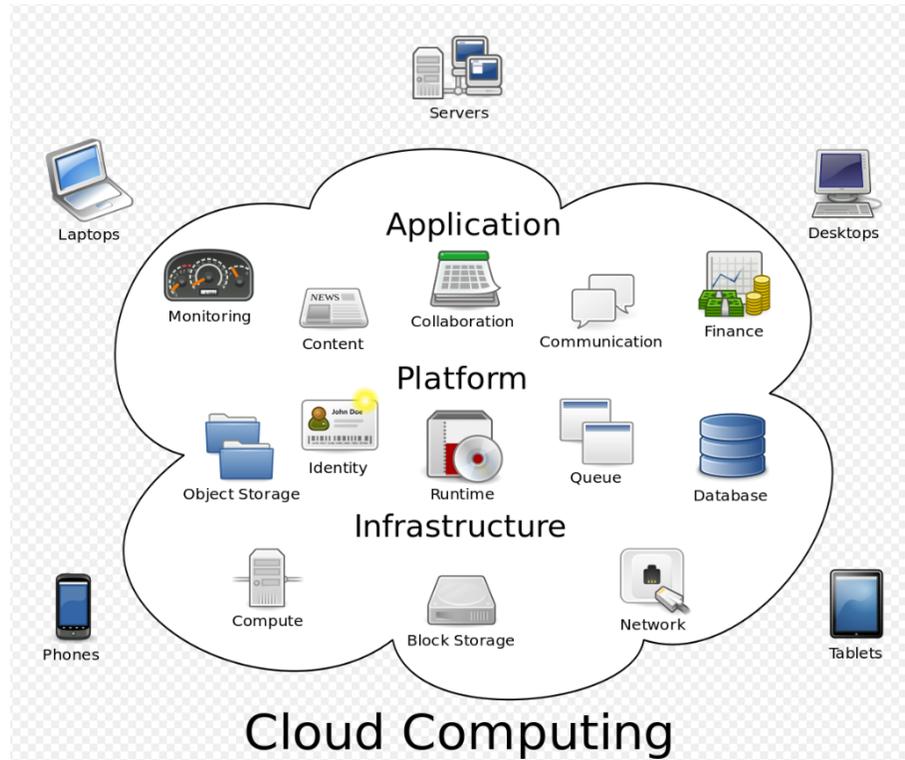
Was verändert sich?

- **Es kommt nicht mehr darauf an, etwas spezielles zu Wissen - Universalwissen wird immer gefragter!**
 - Es kommt darauf an mit dem vorhandenen Wissen umzugehen, es zu ergänzen und zu verändern.
 - Informationen stehen mehr als ausreichend zur Verfügung. Hierbei entstehen neue Konflikte zwischen bezahlten und kostenfreien Informationsangeboten.
- **Ja, wir konkurrieren inzwischen mit der "Welt"!**
 - Ohne es bereits direkt zu bemerken haben wir den weltweiten "Preiskampf" oder nennen wir es lieber "Das Erzeugen des größtmöglichen Nutzens für einen akzeptablen Preis" bereits aufgenommen.
- **Arbeit wird sich in Zukunft immer weniger anhand der geleisteten Arbeitszeit messen lassen.**
 - Ist stigmatisiert durch das "alte" Modell von "fleißig sein".
 - Unternehmen und Projekte entwickeln sich immer Häufiger durch stetige Vernetzung. Hierfür werden moderne Werkzeuge benötigt!
 - Für viele Dienstleistungen fallen die räumlichen Beschränkungen weg - Wir konkurrieren mit internationalen Lohn-Niveaus!
- **Wir werden immer und überall "online" sein (müssen)!**
- **Ich habe ein Profil im Netz, also bin ich!?**

Was verändert sich?

- **Software (SaaS) muss sich an Unternehmensprozesse anpassen und nicht umgekehrt.**
- **Durch "tobenden" Konkurrenzkampf, vor allem im Softwarebereich - der keine direkten Rohstoffe benötigt - wird der Markt immer unübersichtlicher.**
 - Vorteil für Kunden - Preise sinken dramatisch!
 - Nachteil für Kunden - Es existieren fast schon "religiös" verteidigte Marken und Meinungen.
 - Entscheidungsfindung wird komplexer.
- **Entstehende IT Systeme und Software unterliegen nur bedingt Naturgesetzen.**
 - Achten Sie auf entstehende "Dateninseln" und Speicherkapazitäten.
- **Immer mehr Begriffe kursieren, die im Grunde das Gleiche bedeuten.**
 - Verstärkt wird dieser "verwirrende" Trend durch die "Marketing-Macht" der miteinander konkurrierenden Konzerne.
- **Datenaustausch und Kommunikation findet zunehmend in Echtzeit statt.**
 - Problem - Viele Unternehmen und deren Mitarbeiter sind nicht auf diesen Wandel eingestellt. Prozesse werden blockiert, Ängste kommen auf und die zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel werden nicht zweckmäßig verwendet.

Cloud Computing



Begriffsbestimmung [\[Bearbeiten\]](#)

2009 veröffentlichte das [National Institute of Standards and Technology](#) (NIST) eine Definition,^[3] die auf weitgehend Cloud Computing enthält die drei verschiedenen Servicemodelle:

IaaS – Infrastructure as a Service

Rechnerwolken bieten Nutzungszugang von virtualisierten [Computerhardware](#)-Ressourcen wie Rechnern, Netz Funktionen ihrer Software selbst verantwortlich.

PaaS – Platform as a Service

Rechnerwolken bieten Nutzungszugang von Programmierungs- oder [Laufzeitumgebungen](#) mit flexiblen, dynam (Service Provider) bereitgestellt und unterhalten wird.

SaaS – Software as a Service

Rechnerwolken bieten Nutzungszugang von Software-Sammlungen und Anwendungsprogrammen. SaaS Dien: Zudem enthält die Definition des National Institute for Standards and Technology (NIST) vier Liefermodelle:

Public Cloud – die öffentliche Rechnerwolke

Bietet Zugang zu abstrahierten IT-Infrastrukturen für die breite Öffentlichkeit über das Internet. Public-Cloud-Dien (go), ohne Kapital in Rechner- und Datenzentrumsinfrastruktur investieren zu müssen.

Private Cloud – die private Rechnerwolke

Bietet Zugang zu abstrahierten IT-Infrastrukturen innerhalb der eigenen Organisation (Behörde, Firma, Verein).

Hybrid Cloud – die hybride Rechnerwolke

Bietet kombinierten Zugang zu abstrahierten IT-Infrastrukturen aus den Bereichen von *Public Clouds* und *Private Clouds*.

Community Cloud – die gemeinschaftliche Rechnerwolke

Bietet Zugang zu abstrahierten IT-Infrastrukturen wie bei der *Public Cloud* – jedoch für einen kleineren Nutzerkreis.

Cloud Computing – Wikipedia

http://de.wikipedia.org/wiki/Cloud_Computing#mediaviewer/File:Cloud_computing.svg

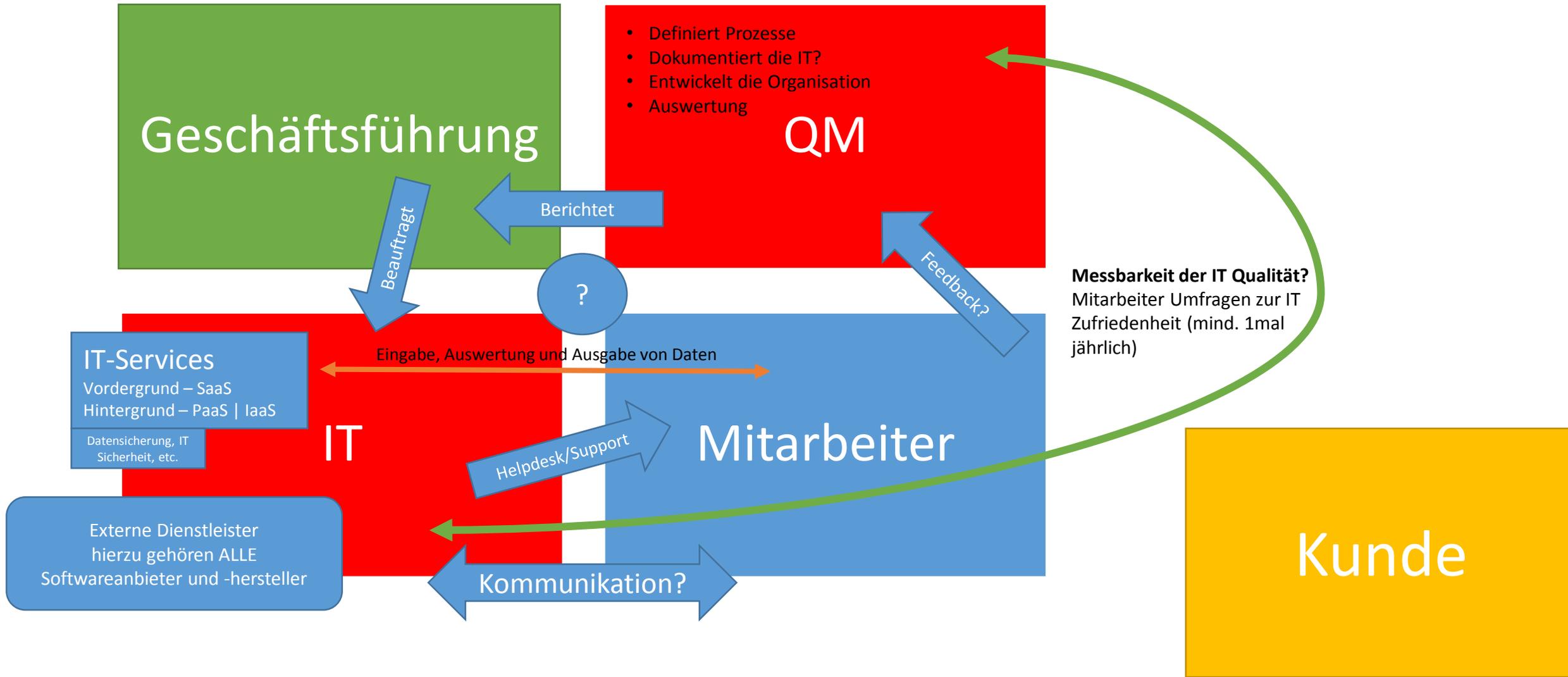
04.02.2015 16:08 - Bildschirmausschnitt

Das Modell

Qualität zu steigern ist ein kontinuierlicher Prozess

vs.

IT-Services sollen sofort perfekt sein



Was bedeutet das für Unternehmen?

- **Bilden Sie "modernere" Kostenstellen!**
 - Teilen Sie die Kosten in IaaS, PaaS und SaaS auf.
 - Schaffen Sie Möglichkeiten für kompakte und schnelle Projekte.
- **Bewerten Sie regelmäßig die Zufriedenheit im Umgang mit Ihren IT-Services!**
 - Eine jährliche Mitarbeiterumfrage kann hierfür ein gutes Instrument darstellen.
 - Nur auf diese Weise erhalten Sie einen deutbaren Trend für Ihre "Anstrengungen".
- **Geben Sie Ihrer IT oder Ihren IT-Verantwortlichen ein Budget, in dessen Umfang diese sich frei bewegen können!**
 - Der Paradigmenwechsel ist, bei IT bezogenen Investitionen nicht mehr nach Anforderung zu arbeiten.
 - Machen Sie dies nicht, verlieren Sie früher oder später die Kontrolle... oder Sie investieren schlichtweg immer zur falschen Zeit. Z. B. immer nur dann, wenn Engpässe bereits "Schmerzen" bereiten.

Was bedeutet das für Unternehmen?

- **Teilen Sie - neben den "modernen" Kostenstellen - Vorhaben und deren Kosten in mehrere definierte Projekte!**
 - Je kleiner das Unternehmen, desto weniger Einzelprojekte.
 - Je größer das Unternehmen, desto mehr müssen Sie aufpassen, dass es nicht zu viele Projekte werden.
 - Die Projekte sollten ebenfalls Kostenstellen erhalten, damit Sie später den Nutzen beurteilen können.
 - IT getriebene Projekte haben den Charakter, sich erst nach 2-4 Jahren zu amortisieren.
 - Beispiele für Teilprojekte sind
 - Internetauftritt, Online-Shop (eCommerce), Ausrüstung der Mitarbeiter (Laptops, PCs, Drucker etc.), Infrastruktur
- **IT Kosten künftig als einen Teil der Personalkosten betrachten!**
 - Im Gegensatz zu vielen anderen Ausgaben in einem Unternehmen, haben die Investitionen in Ihre IT unmittelbare Auswirkung auf Prozesse, Arbeitsweisen und die Arbeit an sich. Aus diesem Grund müssen Sie fortan Ihre IT-Services - unabhängig von der Größe Ihres Unternehmens - im Bereich der Personalkosten ansiedeln.
 - Eine von mir empfohlene Kennzahl, die allzu häufig unterschritten wird, ist:
 - "Stellen Sie jeweils das durchschnittliche Jahresgehalt von bis zu 10 Mitarbeitern, als IT-Budget bereit." Hiermit stellen Sie sicher das sich Ihr rund um die Uhr arbeitender Mitarbeiter "IT-Service" zugunsten Ihres Unternehmens weiterentwickelt.
 - Im einem häufigen Missverständnis vorzubeugen: "Budgets muss man am Ende das Jahres nicht vollständig ausgegeben haben, sie dienen zur Bewertung und Steuerung!" Gerade für kleine Unternehmen gelten zahlreiche andere Faktoren, die ein geplantes Budget auch innerhalb der festgelegten Periode - häufig 1 Jahr - verändern können.
 - Anmerkung: Die Unternehmensgröße ist bei dieser Kennzahl nicht relevant. Sie funktioniert auch mit einem Einzelunternehmen.

Was bedeutet das für Unternehmen?

- **Bauen Sie sich ein IT-Testlab - einen Spielplatz!**
 - Simulieren Sie neue Software!
 - Präsentieren Sie regelmäßig mögliche Neuerungen oder Optimierungen!
 - Beziehen Sie Ihre Mitarbeiter mit ein!
 - Prüfen Sie die Technologien auf Abhängigkeiten und Fehler!
 - Probieren Sie Dinge aus!
 - Hierbei hilft ein - mindestens monatlich stattfindender - Jour fixe, zu dessen Termin eben nicht nur IT-Probleme, sondern auch Innovationen besprochen werden können.
 - Beziehen Sie hierfür Ihre externen IT-Dienstleister mit ein.
 - Richtig! Die Zeit ist hierbei der limitierende Faktor und nicht die Möglichkeiten. Also protokollieren Sie auch Sie auch die verwendeten Zeitressourcen bei jedem IT-Projekt sorgfältig.
 - Bauen Sie eine "Exit-Strategie" auf, aber beginnen Sie mit dem Einsatz von Cloud-Services (ihr Wettbewerb wird es sonst alleine machen)!.
 - Mit OpenSource Software, ohne Abhängigkeit zu Public-Cloud Services, etc..
 - Dokumentation und Planung von Datenpools und Prozessen.