

Die Zukunft heißt Automatisierung

Der Frankfurter IT-Dienstleister arago AG bietet Spitzenleistungen bei der Automatisierung von System- und Applikationsbetrieb.

Unternehmen stehen vor großen Herausforderungen. An prominenter Stelle rangiert dabei die Notwendigkeit, Kosten einzusparen und gleichzeitig Effizienz und Qualität des Produktportfolios zu steigern. Ein nicht unwesentlicher Ansatzpunkt ist gewöhnlich der Betrieb von IT und den damit verbundenen Prozessen. Die IT ist eng mit allen Aktivitäten eines Unternehmens verwoben. Sie stellt in den meisten Fällen auch einen der größten Kostenblöcke dar. Um die Effizienz im IT-Betrieb zu steigern und Skaleneffekte zu nutzen, war das Zauberwort der jüngsten Vergangenheit „Outsourcing“.

Die Erwartungen waren groß – umso ernüchternder war teilweise aber die wirtschaftliche Realität: Skaleneffekte können nicht unendlich fortgesetzt werden, da ab einer bestimmten Größenordnung die organisatorische Komplexität das Einsparungspotential wieder vernichtet, im negativen Fall die

Effizienz zur Ineffizienz wird. Bald war auch zu erkennen, dass Skaleneffekte bei individuellen Anwendungen kaum greifen, speziell dann nicht, wenn eine Verbindung zwischen IT- und Fachprozessen hergestellt werden muss.

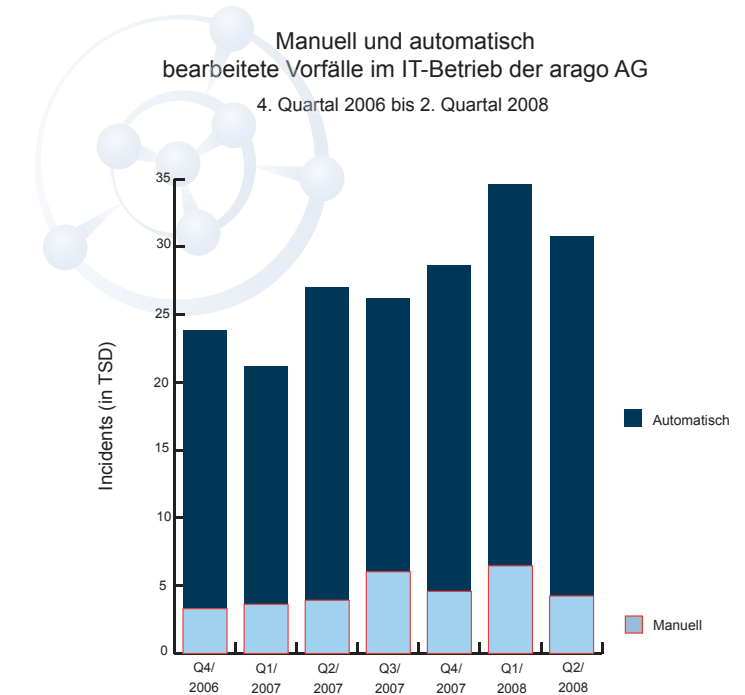
Um hier weiteres Terrain gutzumachen, ist es notwendig, einen Blick in den Mikrokosmos des IT-Operatings zu werfen.

Zum Verständnis lässt sich eine Parallele ziehen zum klassischen produzierenden Gewerbe im 19. Jahrhundert, wo manuelle Arbeit durch Maschinen ersetzt wurde. In gewisser Weise wurde der Arbeitsprozess automatisiert. In der IT arbeiten heute ebenfalls Maschinen mit dem Zweck, bestimmte Prozesse zu automatisieren. Bei näherer Betrachtung der Unterhaltung, Wartung und Betreuungsintensität dieser Maschinen, erscheint es merkwürdig, dass sehr viele Tätigkeiten im IT-Betrieb noch immer manuell durchgeführt werden, beziehungsweise manuell angestoßen werden müssen.

Beim Studium der Maßnahmen zur Verbesserung dieser IT-Prozesse

führt kein Weg an der IT Infrastructure Library (ITIL) vorbei, die in den vergangenen Jahren in vielen Unternehmen erfolgreich Einzug gehalten hat. Mit den Inhalten dieser Anleitungsbibliothek findet eine vollkommen neue Strukturierung der Arbeit im Systembetrieb statt, es werden enger verzahnte Kommunikationsprozesse angestoßen, und eine wesentlich detailliertere Dokumentation erhöht die Transparenz. ITIL sorgt mit seinen konkreten Handlungsanweisungen und der strikten Zuordnung genau definierter Aufgaben für eine umgreifende Restrukturierung und Verbesserung von IT-Betriebsprozessen.

Durch ITIL wird die Arbeitsteilung im IT-Betrieb eingeführt, aber nicht der Schritt von der Handarbeit zum Fließband getan. Die Notwendigkeit dieses Schrittes wurde von der Frankfurter arago AG bereits 1995 erkannt, als damit begonnen wurde, sich mit der Thematik der Automatisierung von IT-Betriebsprozessen auseinanderzusetzen. Unter dem Produktnamen WebFarm bietet die



arago AG heute ein umfassendes System im automatisierten Server- und Applikationsbetrieb an, das einen Großteil von typischerweise auftretenden Fehlern durch Maschinen diagnostiziert und behebt. Das System gehört zu den wenigen Systemen dieser Art, die der Markt heute bietet, und ist weltweit füh-

rend im Grad der Automatisierung. In entsprechenden IT-Umgebungen werden bis zu 80 Prozent aller auftretenden Fehler durch automatisiertes Eingreifen behoben.