Ergebnisprotokoll

LSZ CIO-Kongress 2014

23.-25. November 2014, Spa & Conference Hotel Loipersdorf

Arbeitskreis Nummer: 3

Workshopthema: Schatten-IT/IT Nutzer als Kunden: Wie kann sich die IT-Abteilung angesichts der wachsenden Selbstständigkeit der Anwender (Cloud, BYOD) positionieren?

Name des Workshopleiters: Claudio Retica

Name des Arbeitskreisleiters: Christian Kudler

Teilnehmerzahl: 25

Ergebnisse / behandelte Themen:

- ALLE kennen das Problem Schatten-IT aus persönlicher Erfahrung (Access, Cloud, Dokumentationslösungen, produktionsnahes Umfeld in den Fertigungsunternehmen, Top Management Analytics und Security Lösungen aus der Cloud, Marketing, HR)
- Von der Unternehmensleitung wird das meist positiv gesehen: „schneller und billiger"; erst später kommt meist das dicke Ende nach
- **Warum** entstehen überhaupt Schatten-ITs?
    - Geschwindigkeit („sofort" verwendbar)
    - Moderne Lösungen, die es aus der eigenen IT-Abteilung gar nicht gibt („Dropbox" etc.) oder vorhandene interne Lösungen, die im Fachbereich gar nicht bekannt sind
    - fehlende Web-Funktionalität
    - kein abteilungsübergreifendes Denken/Verhalten der Fachbereiche („Ist nur für uns, da brauchen wir die zentrale IT nicht")

- **Was können wir dagegen tun?**
    - Anbieter, die direkt an den Fachbereich gehen, von der zentralen IT-Einkaufsliste herunternehmen
    - Professionelles, verpflichtendes Requirement-Management
    - Vorstand darf nicht Renegade Buying dulden oder gar unterstützen
    - Werkzeuge für die IT-Abteilung, um auch kleine, dringende Anforderungen erledigen zu können
    - Mangelnde Kunden-/Fachbereichsbetreuung durch die IT-Abteilung verbessern (nicht auf Requirements „warten"); z. B. auch gemeinsam mit dem Vertrieb zu den Unternehmenskunden fahren
    - Integration solcher, auf diese Weise entstandener Lösungen (anstelle „Verhinderung") → IT-Abteilung als „Cloud-Service Broker"

Schwerpunkte:

- Schatten ITs entstehen meist aus selbstverschuldeten oder durch Ressourcenristriktionen entstandene Engpässe der IT-Abteilung (alles geht schneller und billiger)

- Es gibt **drei Wege,** das Problem zu adressieren:

  1. **Verhinderung**: Verpflichtende Regulatorien (Requirements Management, Governance, Compliance = „Ich *darf* es nicht tun") bzw. Problembewusstsein im Fachbereich und Top Management schärfen („Ich *will* es nicht tun")
  2. **Kompetenz in der eigenen IT-Aufbauen (Investieren!)** fachlich und durch proaktive Fachbereichs- und Kundenbetreuung
  3. **Integration der neuen Möglichkeiten** und **Neupositionierung der IT-Abteilung** (z. B. als „Cloud Broker") → eng mit Punkt 2 verbunden