

Collaboration wird Chefsache

Vom Dienstleister zum Berater

Die Rolle der IT-Organisation in modernen Unternehmen

Die traditionelle Rolle der IT-Organisation in Unternehmen ist in aller Regel die eines Dienstleisters. Seine Aufgabe liegt in der Bereitstellung von Diensten wie E-Mail und Telefonie, Netzwerk- und Druckerdiensten sowie in der Gewährleistung einer störungsfreien Verfügbarkeit dieser Dienste. Die Führungsetagen vieler Unternehmen nehmen diese Organisationen oft nur dann wahr, wenn es um die Verteilung von Jahresbudgets geht oder bei einer Störung, wenn Dienste nicht in gewohnter und erwarteter Qualität verfügbar sind. IT-Organisationen werden daher von Unternehmensleitern mehr als Problemzonen denn von strategischer Relevanz wahrgenommen. Sternstunden der IT wie etwa die Einführung eines neuen Warenwirtschaftssystems, das Unternehmensprozesse grundlegend verändern soll, werden aufgrund der Komplexität dieser kritischen Komponenten zumeist an externe spezialisierte Dienstleister vergeben. Die eigenen IT-Abteilung ist dabei eher Ausführungsgehilfe.

Mit Collaboration eröffnen sich IT-Organisationen in Unternehmen Möglichkeiten, sich selbst im Unternehmen neu zu positionieren. Wo dargestellt wird, welche Relevanz Kommunikationsprozesse in Unternehmen haben und wo begreiflich gemacht wird, dass Kommunikation ein Kernprozess eines jeden Unternehmens ist, erhält Technik, die diese Prozesse neu definiert, eine unternehmens-strategische Bedeutung. Moderne Unternehmen haben längst erkannt, dass etwa die Bereitstellung von Telearbeitsplätzen nicht nur ein Frage von technischen Anschlussbedingungen und Sicherheitskonzepten

ist, sondern von Möglichkeiten und Fragestellungen begleitet werden die Aufgabe der Unternehmensführung ist. Hier geht es um Themen wie Bindung von Wissensträgern ans Unternehmen, um Reaktionsgeschwindigkeiten, um Vertrauen den Mitarbeitern gegenüber, um die Effizienz zunehmender Teamarbeit aufgrund immer komplexer werdenden Abläufe und nicht zuletzt um Mitarbeiterzufriedenheit.

Dies alles sind Themen, die zwar weit außerhalb der technischen Rolle einer IT-Organisation liegen, allerdings von den Möglichkeiten zur Umsetzung auch die IT-Abteilung maßgeblich betreffen. Collaboration beinhaltet die wesentlichen Komponenten, die den Kernprozess Kommunikation im Unternehmen effizienter gestalten. Komponenten, die Wissens- und Entscheidungsträger besser miteinander vernetzen, die damit Reaktionsgeschwindigkeiten um den im Wettbewerb oft so ausschlaggebenden Zeitvorteil verkürzen. Komponenten, die trotz räumlich verteilter Unternehmensstrukturen Zusammenarbeit flüssig machen, ohne dabei Reisekosten zu verursachen.

All diese Komponenten sind technischer Natur. Jedoch sind die Auswirkungen der Technologien von unternehmensweiter strategischer Bedeutung. Mit den IT-Lösungen können Kostenstrukturen minimiert, Kundennähe und Kundenbindung verbessert, Entscheidungswege verkürzt und Innovationsraten beschleunigt werden. Kooperationen mit Lieferanten, Partnern und Kunden über Unternehmensgrenzen hinweg lassen sich effizient gestaltet. All dies sind Themengebiete, die in den Aufgabenbereich von Unternehmensführungen fallen und damit „Chefsache“ sind.



Moderne IT-Organisationen wachsen durch Collaboration-Technologien in eine neue Rolle: Die Rolle des Beraters von Unternehmensleitern. Sie begreifen sich als Ideengeber und Vorbereiter unternehmensweiter Entscheidungen und als diejenigen, die der Führungsetage die Möglichkeiten aufzeigen, die sich durch den Einsatz zukunftsweisender Collaboration-Technologien bieten. Möglichkeiten, die Unternehmen den entscheidenden und notwendigen Vorsprung geben, um sich im Wettbewerb erfolgreich zu behaupten und dabei kosteneffizient zu handeln.

Mehr dazu sowie Tipps, Checklisten und Praxisbeispiele finden Sie im „Collaboration Whitebook“ von Cisco. Senden Sie bitte hierzu eine kurze E-Mail mit dem Betreff „Collaboration Whitebook“ an stephanie.vonbelow@ffpr.de.

Autor:

Hans-Joachim Adolphi, Leiter Business Development, Unified Communications, Cisco Deutschland

Hans-Joachim Adolphi ist seit August 2008 Leiter Business Development, Unified Communications bei der Cisco Systems GmbH und leitet in dieser Position das Team für Systemdesign im Bereich Unified Communications.

3.928 Zeichen bei durchschnittlich 55 Zeichen pro Zeile