



Fridel Rickenbacher ist Mitbegründer, Partner, Geschäftsführer und Verwaltungsrat der MIT-GROUP, einem Totalunternehmen für «Empowering for the 4<sup>th</sup> Industrial Revolution» und Informations- und Kommunikationsmanagement. Auf Bundesebene ist er als Experte und Akteur vertreten bei «Digital Dialog Schweiz» + «Nationale Strategie zum Schutz der Schweiz vor Cyber-Risiken NCS». Er ist in seiner Mission «sh@re to evolve» seit

## ■ Erst wenn «Licht» in die jahrelang dynamisch gewachsene «Schatten-Informatik» (Shadow IT) gelangt, kann die befreite Basis und nötige Transformation entstehen für neue Geschäftsmodelle

Beitrag von Fridel Rickenbacher

Jahrzehntelang mussten mangels echter Alternativen die Business-Prozess-/Anforderungen abgebildet werden mit lokalen ICT-Support-Prozessen und auch bis dato funktionierenden und stets als robustes «Rückgrat» fungierenden «best practices» basierten System-Umgebungen. Viele Hypes und Trends in Bereichen wie «bring your own devices (byod)», «new economy», «cloud computing» und der stetig (längs überfälligen ...) aufholenden Industrialisierung und Automatisierung in der ICT veränderten auch die seitens Mitarbeiter und Führungsebene angewachsenen Bedürfnisse im «Fokus des Nutzens versus Technologie».

### ICT in den Führungsgremien – Innovation und Marketing in der ICT

Als eine weitere «disruptive» Entwicklung im fortwährenden Kampf der Diversifizierung im Mitbewerber-Markt war die Umkehr der Kräfteverhältnisse. Früher war die Basis von neuen halbwegs durchgängigen und umsetzbaren Prozessen und Produktion mit-geleitet worden seitens der damals zur Verfügung stehenden ICT-Lösungen. Seit längerer Zeit müssen sich geradezu umgekehrt die ICT-Support-Prozesse richten an den Anforderungen des dynamischen Marktumfeldes (z. B. time to market) und adaptierbaren Innovationen. Dieser Paradigmenwechsel hatte (zum Glück...) auch die Folge, dass ICT-Know-how gefragt war in der Führungsebene für auch Themen wie IT-Strategie, Compliance, Risk.

### (R)Evolution auch im ICT-Know-how

Dieses ICT-Know-how in der Führungsebene hat sich mittlerweile innert kurzer Zeit (und auch angetrieben durch die massivst laufend (r)evolutionierten Cloud Services) ebenfalls bereits wieder verändert vom ursprünglich gegebenen eher technischen ICT-Know-how zum nun eher services- und nutzungsorientierten Prozess-Know-how.

Im Fokus stehen zunehmend die Nutzungs-Aspekte, Anwender – und letztlich die Kunden – und entsprechend änderten sich die gesuchten Qualitäten von reinen Spezialisten zu Generalisten mit auch «nicht-technischen», aber prozessualen Kenntnissen.

### Take back control and then evolve ... – hervor unter dem Pult und dann offen für die Welt

Die vielen «unter den Pulten» gewachsenen und auch gelagerten (...) ICT-Systeme sind in vielen Fällen selbstverständlich erweiterbar und kombinierbar mit/als Hybrid-Cloud-Services. Mittlerweile sich stark veränderte Marktbedürfnisse, «time to market»-Aspekte und auch die oben beschriebenen Anforderungen der Führung / Firmeninhaber / Aktionären machen es nicht einfacher, die vielfach sonst schon «eher blockierten» Systeme in der verlangten Zeit und Qualität zu transformieren.

Die lückenlose Transparenz und letztlich volle Kontrolle zurückzugewinnen – bei auch besser bewertbarem Risiko-Management – ist entsprechend und verständlicherweise teilweise verbunden, mit der schrittweisen Transformation auf zukunftsorientierte, budgetierbare und skalierbare Hybrid Cloud Services.

ment – ist entsprechend und verständlicherweise teilweise verbunden, mit der schrittweisen Transformation auf zukunftsorientierte, budgetierbare und skalierbare Hybrid Cloud Services.

### Betriebssicherheit (Safety) und Angriffssicherheit (Security) durch/in der Cloud

Unter dem Aspekt von z. B. «Schatten-Informatik (shadow IT)», Anforderungen von «new economy», Abhängigkeit von Mitarbeiter / Know-how-Träger und entsprechenden Qualitätsaspekten und sich stark veränderten Bedrohungslage sind auch in diesen Aspekten die Anforderungen an die entsprechenden Prozesse und Systeme im Sicherheitsbereich und im Risk-Management-System hochkomplex geworden.

Diese Herausforderungen, welche auch zunehmend getrieben sind durch Revisions-Stellen, Audits, Complianceanforderungen (z. B. DSGVO / GDPR) – und der mittlerweile zunehmend wahrgenommenen Verantwortung auf Führungsebene – zeigen ebenfalls zu einem neuen Trend. Der Trend zur Ausfall-Risiko-Optimierung und Gewaltentrennung (Unabhängigkeit von «internen» Maschinen und «internen» Menschen) durch Nutzung von externen, orchestrierbaren Services in Bereichen wie Security, Systemredundanzen, Disaster Recovery Services, standortgetrenntes Backup, Monitoring und Alarmierung und auch Servicedesk as a Service.

Jahren als Redaktionsmitglied, Experten-Gruppen- und Verbands-Aktivist tätig bei z. B. SwissICT, s-i.ch, isss.ch, isaca.ch, bauen-digital.ch rund um Digitalisierung, Engineering, Clouds, ICT-Architektur, Security, Privacy, Datenschutz, Audit, Compliance, Controlling, Information Ethics, in entsprechenden Gesetzes-Vernehmlassungen und auch in Aus- und Weiterbildung (CAS, eidg. dipl.).



### **Neue Freiheitsgrade und Potenziale durch Fokus auf orchestrierbare Services gegenüber kopf-abhängiges System-Management**

Passend orchestrierte Hybrid Cloud Services und völlig neue (bisher nur erschwert erreichbare) Managed Services und dosierte Öffnung zur «new economy» / neue Geschäftsmodelle ermöglichen auch neue Fokussierungs-Möglichkeiten. Dadurch entsteht auch die Chance und Herausforderung, effizient «Licht in die Schatten-Informatik» zu bringen. Die Verlässlichkeit, Standard und Sicherheit der Analogie zum «Strom aus der Steckdose» oder das «Wasser aus dem Wasserhahn» ergibt auch in der ICT die Möglichkeit, sich auf die Nutzung oder «Genuss des Stroms oder Wassers» zu konzentrieren (eine Art Services Management).

Diese Analogie sollte und wird auch entsprechend immer mehr Einzug halten in den ICT-Umgebungen und mit-helfen, neue Konzentrationen zu ermöglichen auf gelieferten Services von hoch-standardisierten / spezialisierten Anbieter. Dieser reinen Nutzung im Gegensatz zu reiner selbstproduzierter, mitunter aufwendiger Technik mit teilweisen Defiziten in der Verfügbarkeit bzw. Lieferbedingungen (Wasser aus dem selbstgegrabenen Wasserloch ? und Strom produziert vom eigenen Dynamo ?)

Dadurch können die Kernkompetenzen und die internen Prozesse weiter optimiert und die dosierte Weiterentwicklung zu neu adaptierbaren Geschäftsmodellen vorangetrieben werden. Dies auch mit der Befreiung und Entlastung der bisher teilweise «blockierten» Know-how-Trägern oder «festgefahrenen» Systemen mit bisher beschränkten Skalierung.

#### **«best out of all clouds» und «Stand der Technik»**

Um sich als Konsument im Dschungel der unterschiedlichsten und nicht immer vergleichbaren Angeboten zurechtzufin-

den, braucht es z. B. Vergleichstests, Angebotsportale, erfahrene Berater oder aber Gesamtanbieter (Solution Brokers, Managed Services Anbieter) mit entsprechenden weitergehend unterstützenden Branchenerfahrungen und Referenzen. Solche erfahrene und auch offizielle zertifizierte Gesamtanbieter – welche dann auch als Gesamtansprechpartner (single point of contact) sämtliche Herausforderungen abdecken, Probleme beheben und meist die besten, integriersten Lösungen finden – haben sich über Jahre und aus eigenen Erfahrungen / entsprechendem Branchenwissen, die am besten orchestrierbaren und bestens bewährten Services aufgebaut. Da solche Gesamtanbieter teilweise dann auch über die entsprechenden zertifizierten Kompetenzen und spezielle Support-Verträge mit den Services-Lieferanten haben, profitiert der Kunde zusätzlich. Dieses «unbezahlbare» und aber für Kunden mittlerweile nutzbare Wissen, Skalierung und letztlich Vorteil gegenüber Mitbewerbern stellt den Anspruch sicher, dass die Endlösung wirklich basiert auf den maximalst bewährten, standardisierten und automatisierten «Managed Cloud Services» mit dynamischem Fokus auf «Stand der Technik». Durch genau solche auf «best out of all clouds» basierten Lösungen bleibt die Lösung standardisierbar, skalierbar, beherrschbar und letztlich auch unabhängig von den Anbietern. Aufgrund dieser zukunftsorientierten Nutzung entsteht eine nachhaltige Lösung mit fortwährenden Bestreben zum «Stand der Technik» und Einhalten von Compliance-Anforderungen wie z. B. DSG, DSGVO / GDPR.

#### **«Innovativ mit-denken, qualitativ handeln»**

Dieser auf den ersten Blick einfach aussehende Idee, Anspruch und denkbare Anforderung für eine normale Weiterentwicklung von Prozessen oder Ge-

schäftsideen funktionieren eben nur, wenn man sich von möglichst vielen unterstützenden Themen (wie eben Wasser, Strom, Cloud ...) entlasten und sich befreit, ungestört konzentrieren kann auf den «Reifegrad des eigenen Geschäftsmodells».

#### **Change und Innovations-Management inklusive**

Viele solche Projekte gehen mitunter viel weiter und je nach Erfahrungen des gewählten Service Providers kann dieser den Kunden auch weitergehender beraten und begleiten. Weitergehend eben als nur die einmalige Planung, Migration und Betrieb der orchestrierten Cloud-Lösung, sondern viel mehr auch im nötigen Change Management, Nutzungsoptimierung, Bewertung und Weiterentwicklung von adaptierbaren Innovationen oder Aufbau von neuen Basen für neue Geschäftsmodellen.

#### **Zu guter Letzt und wiederkehrend ... Training, Befähigung und Weiterentwicklung**

Bekanntlicherweise wird nur jeweils ein Bruchteil der effizienzsteigernden Features genutzt. Es ist lohnenswert durch eine fortwährende Nutzungsoptimierung, die enthaltenen, mit-lizenzierten Features mittels entsprechenden Lösungs-Demonstrationen und darauf aufbauenden Trainings und «best practices»-Workshops, diese Zusatz-Nutzen-Aspekte zugänglich zu machen. Die laufenden Services- / Features-Weiterentwicklungen können dann auch einfacher / kontinuierlich in der eigenen Weiterentwicklung / Effizienzsteigerung der Organisation nach-geschult und integriert werden. Letztlich führen solche Werkzeuge / Möglichkeiten / Effizienzsteigerungen mitunter auch zur Optimierung und Unterstützung der Arbeitgeber-Attraktivität und Mitarbeiter-Motivation.