

# IT-PROCESS-GOVERNANCE

## IT-Prozesse wirksam steuern: Überleben in der Matrix – Prozesse treffen auf Strukturen

**Sie haben Ihre IT-Prozesse entwickelt und dokumentiert. Sie haben Rollen beschrieben und sich Gedanken über die Besetzung gemacht. ABER: Wie etablieren Sie Prozessverantwortung so in Ihrer Linienorganisation, dass Ihre IT-Prozesse wirksam gesteuert werden und der geplante Nutzen entsteht?**

Die Praxis zeigt uns, dass es gar nicht so einfach ist, ein wirkungsvolles IT-Prozessmanagement in eine bestehende und häufig funktional geprägte Organisationsstruktur zu integrieren. Der Sprung von der Konzeptions- und Entwicklungsphase neuer Prozesse in den Arbeitsalltag scheitert häufig an dieser Hürde. In der Folge verbleiben nicht optimal eingesetzte Tools, viele Seiten Papier als Schubladenkonzepte und nicht selten eine überforderte und frustrierte IT-Organisation. Und selbst wenn einige der in den Prozessen beschriebenen Aktivitäten ausgeführt werden bleibt immer noch die Frage offen, wie ein neuer Prozess so gesteuert werden kann, dass er seine Leistungsziele auch erfüllt und stetig optimiert wird.

### HERAUSFORDERUNG PROZESSMANAGEMENT

**Wie vermeide ich Investitionsruinen in meinen Prozessprojekten und etabliere ein wirkungsvolles Prozessmanagement?**

Den Schlüssel zum Erfolg erkennen wir in der Berücksichtigung von drei Erfolgsfaktoren:

#### 1. Prozessführungsmodell frühzeitig entwickeln

Viele in der IT bekannte Prozessframeworks beschränken sich in der Frage der Führungsgestaltung in Prozessorganisationen auf die Nennung von zwei Rollen: „Owner“ und „Manager“. In der Praxis zeigt sich, dass eine reine Definition und Ausprägung dieser Rollen in Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen (Rechte und Pflichten) zwar ein notwendiger Schritt ist, aber selten ausreicht, um eine Prozessorganisation wirksam zu steuern. In der Regel werden weitere Rollen notwendig, die z.B. im Rahmen einer Prozesskoordination die wechselseitigen Prozessschnittstellen, das übergreifende Qualitätsmanagement und das Prozesscontrolling übernehmen.

Auch gilt es, die Integration der Prozessführung in die Linienführung so zu gestalten, dass die jeweiligen Verantwortungsbereiche transparent werden und auf diese Managementziele in der Prozessorganisation wirken können.

Die HiSolutions AG unterstützt Sie bei Gestaltung Ihres individuellen Prozessführungsmodells, angemessener Rollenbeschreibungen im Prozessmanagement und der wirksamen Integration in Ihre Linienorganisation.



**HiSolutions AG**  
Schloßstraße 1  
12163 Berlin

info@hisolutions.com  
www.hisolutions.com

+49 30 533 289 0



## IT-GOVERNANCE – IT-PROZESSE WIRKSAM STEUERN

### 2. Prozessführungsrollen rechtzeitig richtig besetzen

Die Frage nach der Besetzung von Rollen in der Prozessführung sollte sich unserer Erfahrung nach nicht erst in einer späten Implementierungsphase stellen. Das spätere Prozessmanagement sollte seine Verantwortung möglichst schon in der Entwicklungsphase von Prozessen ausüben können. Dies schafft Akzeptanz in der IT-Organisation und eine höhere Identifikation mit dem eigenen Verantwortungsbereich.

Bei der richtigen Rollenbesetzung stellt sich regelmäßig die Frage, wie Prozessmanager, Prozessowner oder weitere Prozessführungsrollen in der Organisation identifiziert und strukturell verankert werden sollen. Dabei ist sicher eine der größten Herausforderungen, die faktischen Entscheidungskompetenzen einer informalen Organisation zu erkennen und zu verstehen.

Die HiSolutions AG unterstützt Sie bei der Identifikation geeigneter Prozessführungskräfte und führt diese über bewährte Coaching-Methoden an Ihre neuen Aufgaben heran.

### 3. Änderungsbedarf der Organisation prüfen

Die Etablierung einer Prozessorganisation in funktionalen Strukturen bedeutet in der Regel eine große Umstellung gewohnter Führungs- und Organisationsprinzipien, die nicht selten einen wahren Kulturwandel darstellen. Je nach Reife, Größe, Leistungsfähigkeit und Leistungsanspruch kann aus der Einführung von Elementen der Prozessführung auch ein struktureller Änderungsbedarf an der IT-Organisation entstehen.

Dies wird besonders deutlich, wenn man bedenkt, dass durch wirkungsvolles Pro-

zessmanagement die fachliche Führung gegenüber der disziplinarischen Führung an Macht und Einfluss gewinnt. Strukturell gegebene Entscheidungspositionen und -kompetenzen werden durch Einflussmöglichkeiten der Prozessführung determiniert.

Die HiSolutions AG hilft durch bewährte und in der Praxis entwickelte Methoden, den individuellen Änderungsbedarf Ihrer IT-Organisation mit Blick auf die Wirksamkeit Ihrer Prozessführung zu erkennen und effizient umzusetzen.

### UNSERE ERFAHRUNG IST IHR VORTEIL

Wirksame Process Governance bedeutet für uns wirksames Prozessmanagement und wertbringende Prozesse. Unser Anspruch an Ihr Prozessführungsmodell ist in nachstehenden Eigenschaften beschrieben:

Flexibilität    Vertrauen  
Verständlichkeit  
Belastbarkeit    Änderungsfähigkeit  
Integrierbarkeit    Transparenz  
Führungsfähigkeit  
Steuerbarkeit    Skalierbarkeit  
Wirksamkeit

Seit mehr als 25 Jahren begleiten wir unsere Kunden in der Gestaltung und Optimierung ihrer IT-Organisationen – insbesondere auch in anspruchsvollen Feldern wie IT-Strategie, Veränderungsmanagement, Serviceausrichtung und Organisationsentwicklung.

Wir nutzen diese Erfahrung in unseren Beratungsprojekten und schaffen auch über die Anwendung theoretischer Modelle und Kenntnis dokumentierter Best Practices hinaus praktischen Mehrwert in Ihrer IT-Organisation.

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!

### ÜBER DIE HISOLUTIONS AG

Die HiSolutions AG ist eines der führenden Beratungshäuser für Security und IT-Management im deutschsprachigen Raum! Seit mehr als 25 Jahren unterstützen wir Kunden nahezu aller Branchen sowie der öffentlichen Verwaltung dabei, die Chancen der Digitalisierung optimal zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu beherrschen. Eine klare Ausrichtung auf Qualitäts- und Innovationsführerschaft kombiniert mit einem breiten aber in sich homogenen Beratungsportfolio führen zu einem einmaligen Leistungsangebot mit konkretem Mehrwert für unsere Klienten.