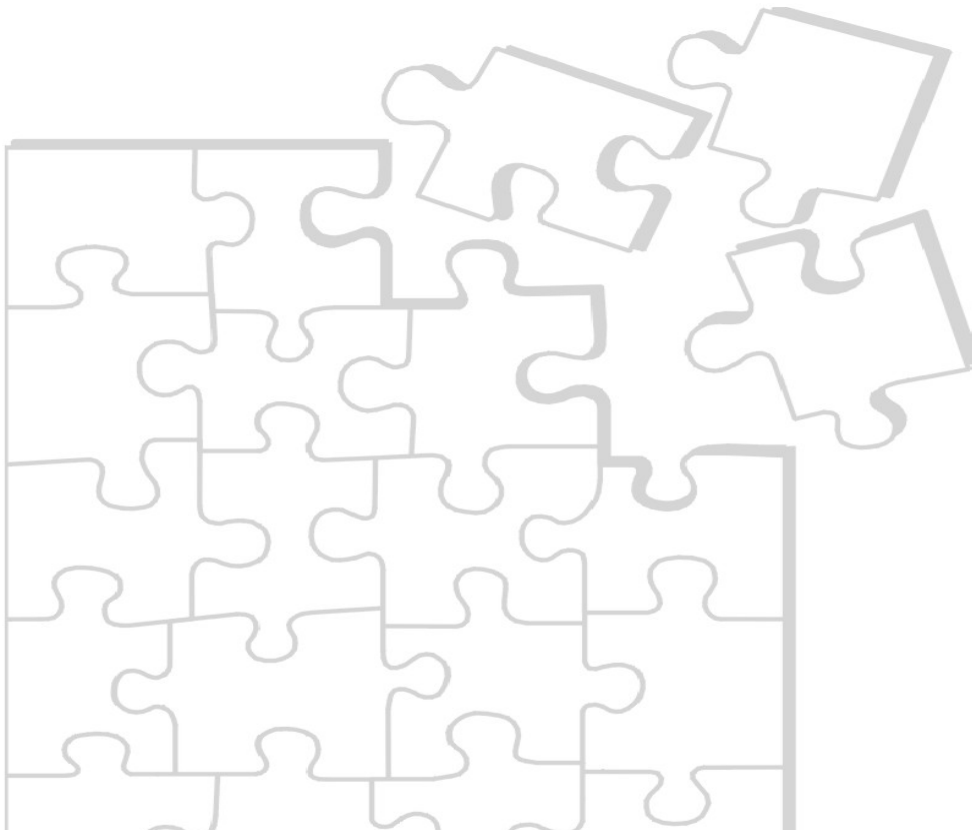




## Übergang von IT Operations zu BSM



Die täglichen Routinearbeiten von IT Operations sagen eine Menge darüber aus, wie gut und wie schnell eine IT-Organisation auf Business Service Management (BSM) umsteigen kann. Der Übergang zu BSM gilt nicht nur für die obersten Ebenen von IT-Organisationen, sondern sollte die ganze IT-Organisation erfassen. Aus diesem Grund bietet BMC integrierte, prozessorientierte Lösungen an, die IT Operations helfen, nicht nur unmittelbare betriebliche Probleme zu lösen, sondern auch maßgeblicher Faktor beim Umstieg zu BSM zu sein.

## Inhalt

Die Bedeutung der Informationstechnologie für Unternehmen.....	1
Veränderte Aufgaben von IT Operations .....	1
Das Dilemma von IT Operations .....	2
Transformation von IT Operations .....	4
Möglichkeiten für IT Operations .....	4
Prozessreife und Automatisierung.....	4
Gut gemanagte Virtualisierung .....	4
Konfigurationsmanagement Datenbank (CMDB) .....	5
Anbieterzusammenschluss .....	5
BMC: Ausweitung von Business Service Management auf die IT-Infrastruktur.....	5
Zusammenfassung .....	6

## Die Bedeutung der Informationstechnologie für Unternehmen

Zweifellos hängen die heutigen Unternehmen stark von der Informationstechnologie (IT) ab. Genauer gesagt, erfolgreiche und branchenführende Unternehmen hängen von ihren Unternehmensservices ab, die ihrerseits von einer funktionierenden und stets verfügbaren IT-Infrastruktur abhängen, die flexibel die sich ändernden Anforderungen auffangen soll - dies alles auch noch kostengünstig und rentabel. Ein Unternehmen kann erstklassige Produkte vertreiben und ein lukratives Geschäftsmodell und eine starke Führung haben, wenn aber dieses Unternehmen seine Geschäfte auf eine schlechte gemanagte und unzulässige IT-Infrastruktur baut, wird dieses Unternehmen nicht wachsen. Viele Untersuchungen belegen dies mit vielen Zahlen und zeigen verpasste Chancen, Kosten für IT-Ausfälle (gemessen in Minuten und Sekunden) und verlorene Kundentreue auf.

Beispielsweise führte Research NOW kürzlich den BMC Churn Index Survey<sup>1</sup> durch und befragte mehr als 12.000 Kunden in 12 europäischen Ländern, um die Dynamik verlorener Kundentreue und Kundenabkehr (Kunden wechseln von einem etablierten Lieferer zum nächsten) zu untersuchen. In dieser Untersuchung bekundeten 96 Prozent der Befragten, dass sie ihren Lieferanten treu bleiben würden, wenn sie von diesen fair behandelt werden. Die Untersuchung zeigte ebenfalls, dass solche Gedanken über den Service ein statistisch signifikantes Zeichen dafür ist, dass ein Befragter in den letzten 6 Monaten den Lieferanten gewechselt hat. Tatsächlich würden laut Untersuchungen „74 Prozent der europäischen Konsumenten treuer sein, wenn ihre Lieferanten bei einem Serviceproblem proaktiver handeln würden“.

Obwohl diese Statistiken die negativen Auswirkungen von unzureichenden IT-Services und -Infrastrukturen unterstreichen, liegt genau darin enormes Potenzial für die Informationstechnologie, ihren Geschäftsbetrieb positiv zu beeinflussen. Laut dem „State of the CIO Survey 2007“<sup>2</sup> des CIO Magazins rechnet die IT-Branche im kommenden Jahr mit den folgenden vier großen Herausforderungen: Ingangsetzung geschäftlicher Innovationen (54 Prozent), Reduzierung der Betriebskosten (48 Prozent), Verbesserung der Zufriedenheit (externer) Kunden (48 Prozent) und Herausbildung eines Konkurrenzvorteils (38 Prozent). Die meisten IT-Organisationen jedoch schöpfen ihr Potenzial einer positiver Beeinflussung ihres Geschäfts nicht voll aus, da sie sich mit so vielen widerstreitenden Herausforderungen und Zwängen sowie mit den täglichen Routinearbeiten konfrontiert sehen, die ihre ganze Aufmerksamkeit beanspruchen und sie an strategischeren Geschäftsaktivitäten hindern. Um wirklich das Potenzial an positiven Auswirkungen auf ihr Geschäft voll ausschöpfen zu können, muss die Informationstechnologie erkennen, wo sie steht, was ihre veränderten Aufgaben sind und wie sie voll umfänglich erstklassige Dienste und strategische Innovationen erbringen kann, so dass das Unternehmen erfolgreich auf dem Markt ist und die Mitbewerber überholen kann.

## Veränderte Aufgaben von IT Operations

In den letzten Jahren haben sich die Aufgaben von IT Operations stark gewandelt. Früher waren die Aufgaben von IT Operations im Wesentlichen das Entwickeln, Planen, Einrichten, Installieren und Warten der IT-Infrastruktur. Bei dieser hauptsächlich technisch ausgerichteten Aufgabe arbeitete die IT-Abteilung relativ unabhängig, und die IT-Strategie blieb weitgehend in den Händen der Technologen. Heute jedoch hat sich der Aufgabenbereich von IT Operations wesentlich verschoben, da das Unternehmen wesentlich von IT abhängt - das Unternehmen zählt

auf die IT, um Unternehmensstrategien zu ermöglichen und sich selbst daran auszurichten. Die technischen Aufgaben von IT Operations, die in der Vergangenheit vorherrschend waren, sind heute eine Untergruppe der aktuellen Verpflichtung, erstklassige Serviceverfügbarkeit und Leistung zu erbringen, sowie Reaktionsschnelligkeit und flexible Anpassung an die Anforderungen der Geschäftswelt zu beweisen und technologische Neuerungen einzuführen, die den Wettbewerbsvorteil fördern. Und dies muss alles selbstverständlich innerhalb einer konkurrenzfähigen IT-Kostenstruktur erfolgen.

Die sich ändernden Aufgaben von IT Operations sind alles andere als subtile Änderungen. Es ist quasi ein „Quantensprung“, der mehr als das Anpassen bestehender Praxis erfordert - es erfordert den Umbruch, die Transformation der IT-Abteilungen. Aufgrund der sich ändernden Aufgaben und des erforderlichen Umbruchs stehen die IT-Organisationen vor dem Dilemma, dass sie sich während des Übergangs der Herausforderungen und den Zwängen des Wettbewerbs stellen müssen.

### Das Dilemma von IT Operations

Bei jedem größeren Umbruch gibt es eine Übergangszeit, während der sich eine Organisation von Relikten der Vergangenheit trennt und neue Methoden einführt, mit denen es vom jetzigen Ausgangspunkt zum einem gewollten neuen Punkt in der Zukunft marschieren kann. Heute arbeiten viele IT-Organisationen daran, sich selbst umzugestalten (so dass sie die neuen Anforderungen ihrer Aufgaben erfüllen können), um Unternehmensstrategien umzusetzen, und dabei halten sie gleichzeitig den Routinebetrieb am Laufen. Sie finden sich dann im „IT Operations-Dilemma“ wieder, da sie mit einer Vielzahl an widerstreitenden Anforderungen zurechtkommen müssen.

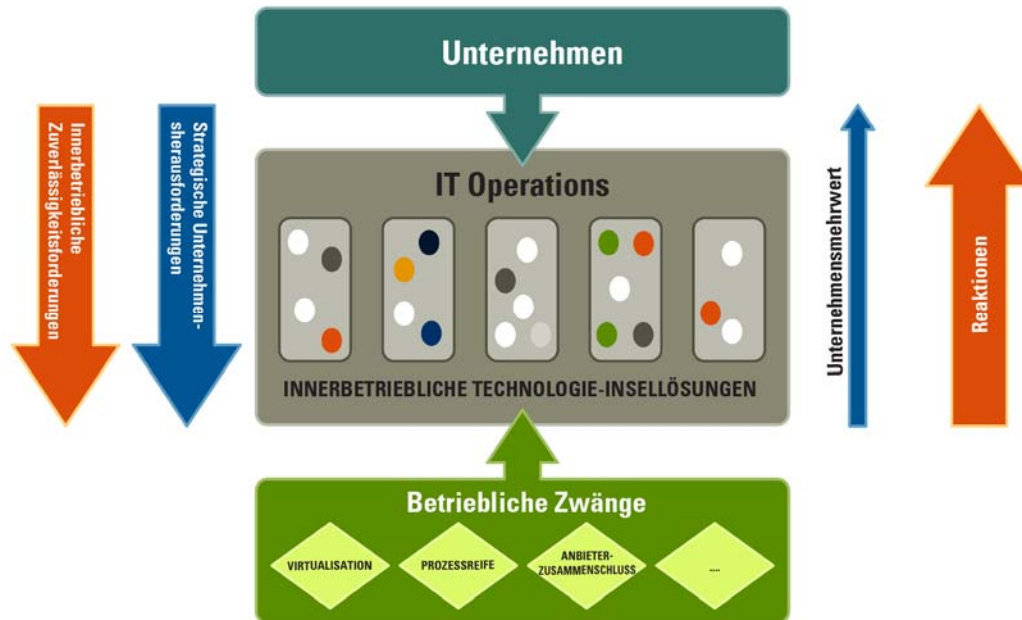


Abbildung 1: Das IT Operations - Dilemma

Das Dilemma von IT Operations beginnt mit dem aktuellen Zustand der IT, wie es **Abbildung 1** darstellt. In der "State of the CIO 2007"-Befragung<sup>2</sup> des CIO Magazins wurden mehr als 500 IT-Leiter befragt, die aussagten, 51 Prozent der IT-Organisationen investierten mindestens 61 Prozent ihres Budgets in die Aufrechterhaltung des normalen IT-Betriebs. Innerhalb dieser Gruppe steckten 19 Prozent der Befragten mehr als 81 Prozent und 5 Prozent der Befragten mehr als 91 Prozent ihres Budgets in die Routinearbeiten der IT-Abteilung. Einer der Gründe für diesen hohen Anteil des Routinebetriebs am IT-Budget ist die herkömmliche, reaktive Vorgehensweise der IT-Abteilungen beim Infrastrukturmanagement. Diese reaktive Vorgehensweise entsteht aufgrund von Faktoren wie der fortgesetzte Gebrauch von veralteten Praktiken in der IT, technologischen Insellösungen, Mangel an standardisierten IT-Prozessen, isolierten Management-Tools für Überwachung und Reporting, die aber keine Vorfälle/Probleme voraussehen oder erkennen können, sowie aufgrund von unausgereiften Prozessen.

Außerdem fehlt der IT die Fähigkeit, proaktiv Vorfälle zu erkennen und zu beheben, bevor die Benutzer diese spüren. Da die IT nur reagiert, statt vorausschauend zu handeln und Probleme aufzuspüren und zu beheben, bevor sie zu richtig großen Problemen werden, verbringt die IT übermäßig viel Zeit damit, eine große Anzahl an betrieblichen Störungen zu finden, zu diagnostizieren und zu beheben, während die Benutzer warten. Die Forderung nach Betriebszuverlässigkeit durch die Benutzer ist nicht neu. Die plagte IT Operation und verschlang IT-Ressourcen und tut es immer noch. Wegen der reaktiven Vorgehensweise der IT wird diese Forderung nach Zuverlässigkeit nicht nachlassen.

Gleichzeitig lädt das Unternehmen auch wachsende strategische, geschäftsorientierte Forderungen bei der IT ab, da das Unternehmen insbesondere die IT benötigt, um mit neuen, innovativen Geschäftsinitiativen voranzuschreiten. Geschäftliche Innovationen und Wettbewerbserfordernisse treiben das Unternehmen an, das seinerseits den Druck auf die IT, härter und schneller zu arbeiten, verstärkt. 78 Prozent der IT-Manager, die kürzlich in einer Ziff-Davis-Studie<sup>3</sup> befragt wurden, berichteten, dass ein Reagieren auf neue Unternehmensanforderungen eines ihrer vorrangigen Anliegen ist. 74 Prozent sagten außerdem, dass die Kostenreduzierung auch enorm wichtig sei, obwohl die Verwaltungskosten jedes Jahr um 10 Prozent steigen. Das Problem besteht darin, dass die IT so viel Zeit und Geld investiert, um die EDV am Laufen zu halten, und gleichzeitig auch noch Kosten einsparen soll, so dass nur wenig Ressourcen bleiben, um Strategiezielen nachzukommen.

Zusätzlich zu allen Forderungen von Seiten des Unternehmens wird IT Operations auch noch durch organisatorische Zwänge gefordert und unter Druck gesetzt. Die rasante Geschwindigkeit der Innovationen im Technologiebereich fordert die ganze Aufmerksamkeit der IT, während sie versucht, mit den neuen Technologien (wie Virtualisierung) Schritt zu halten, Probleme der Prozessreife zu lösen und Abläufe zu vereinfachen, indem Sie den Technologie-Zulieferern Normen aufoktroiert.

IT Operations findet sich eingeklemmt zwischen all diesen Forderungen nach Problembehandlung, Anforderungen durch neue Geschäftsprozesse, technologischen Innovationen, betriebswirtschaftlichen Zwängen und der Forderung nach Kostenreduzierung. Die IT müht so gut es geht, kann aber nie alle an sie gestellten Forderungen erfüllen. Da die IT sich abmüht, die zeitraubenden täglichen Routineaufgaben zu erfüllen, bleibt ihr wenig Zeit, um strategische, geschäftsorientierte Ziele umzusetzen. Dann fragen sich plötzlich alle „Welchen

Nutzen hat eigentlich die IT?“ Das Fazit ist, die IT fühlt sich durch das Unternehmen unterbewertet.

## **Transformation von IT Operations**

Wie kann IT Operations dieses Dilemma erfolgreich lösen? Auf den ersten Blick scheint es, dass die Forderungen und Zwänge außerhalb der Kontrolle von IT Operations liegen würden und unveränderbar scheinen. Und die Forderungen werden in der Zukunft eher wachsen als schrumpfen. Aber bei genauerer Betrachtung bietet sich IT Operations durch Transformation die riesengroße Chance, die betrieblichen Forderungen signifikant zu senken, die Effizienz zusteigern, die Betriebskosten zu senken, die Service Levels zu heben und seinen Schwerpunkt von der vornehmlichen Abarbeitung der betrieblichen Routineanforderungen auf die Umsetzung strategischer Unternehmensziele zu verlagern. Da IT Operations für das Verwalten, Überwachen und Warten der IT-Infrastruktur und der Services (die einen beträchtlichen Teil der laufenden Kapital- und Betriebsausgaben der IT-Abteilung ausmachen) zuständig ist, liegt die beste Möglichkeit für eine Beeinflussung durch Transformation bei IT Operations. Diese Transformation beinhaltet die Integration von IT-Prozessen in allen Technologie-Insellösungen und bei allen verteilten Tools, eine Fokussierung auf die Managing-Services anstatt auf die Technologien, den Einsatz von vorhersagbaren und proaktiven Lösungen, die erfolgreich Serviceprobleme erkennen und beheben, bevor die Benutzer davon betroffen sind, die Ausweitung der betrieblichen Perspektiven durch Transparenz bei Serviceauswirkungen sowie eine schnelle Identifizierung und Lösung von Problemen durch präzise Informationen und Ursacheforschung. Durch eine wirksame Umgehung oder schnelle Lösung von Problemen sinken die betrieblichen Anforderungen drastisch, und IT Operations kann mehr Ressourcen und Zeit in die Umformung von strategischen Unternehmensherausforderungen in Wettbewerbsvorteile investieren.

### ***Möglichkeiten für IT Operations***

Es gibt mehrere opportune Bereiche, auf die sich IT Operations-Organisationen konzentrieren können, um ihre Transformation zu beschleunigen. Diese Bereiche sind: Prozessreife und Automatisierung, eine gut gemanagte Virtualisierung, CMDB-Implementierung und Anbieterzusammenschluss.

#### ***Prozessreife und Automatisierung***

Eine Prozessreife bei IT Operations kann durch Übernahme eines Prozessansatzes wie der IT Infrastructure Library (ITIL<sup>®</sup>) erreicht werden. Die Synergie der Etablierung von IT-Prozessen hat weitreichende Auswirkungen, da Prozessabläufe in zuvor separaten IT-Insellösungen und Tools eingebunden werden. Die manuelle Bereitstellung von ITIL-Prozessen erfordert eine beträchtliche Planung, viel Aufwand und Koordinierung. Management-Anbieter, wie BMC Software, jedoch vereinfachen die ITIL-Bereitstellung, indem automatisierte ITIL-Prozessabläufe und anwendungsbereite Integrationen in die Management-Tools eingebettet werden. Dies beschleunigt die ITIL-Bereitstellung erheblich und macht viele Planungsschritte überflüssig.

#### ***Gut gemanagte Virtualisierung***

Viele der IT-Organisationen wenden sich den Virtualisierungstechniken zu, um die Serverauslastung aus Gründen einer Senkung der IT-Kosten zu erhöhen. Obgleich die Virtualisierung Kostenvorteile bringt, stellen die Anwendungen, die in virtuellen Umgebungen ausgeführt werden, wieder neue Herausforderungen und Verwaltungsanforderungen dar. Je mehr Anwendungen eines Unternehmens von der Leistung und Verfügbarkeit ein und desselben

Servers abhängen, desto besser müssen diese virtuellen Server gemanagt werden. Außerdem benötigen die Mitarbeiter in IT Operations gute Lösungen zur Auslastungsanalyse und -planung, um Ressourcen, Reaktionszeiten und Durchsatz bei allen physischen und virtuellen Plattformen präzise planen zu können.

### *Konfigurationsmanagement Datenbank (CMDB)*

Die CMDB ist mehr als nur eine Technologie; sie ist die Grundlage zur Verbesserung der Servicequalität und zur Reduzierung der Betriebskosten. Da Trouble Tickets und Ereignisse mit bestimmten Configuration Items (CIs) verknüpft werden können, und da CI-Beziehungen bereits in der CMDB abgebildet sind, führt der wirksame Einsatz der CMDB zu einer Verbesserung der Ursachenanalyse und erleichtert das Unternehmensservice-Management in Quasi-Echtzeit. Die CMDB ist die strategische Komponente, die Servicebereitstellung und Serviceunterstützung vereint.

### *Anbieterzusammenschluss*

Vereinfachung lässt die Betriebskosten sinken, indem die Anzahl der verstreuten, isolierten Management-Tools reduziert wird. Somit müssen die Mitarbeiter von IT Operations nicht ihre Anstrengungen bei der Verwendung, der Wartung und dem Support dieser Tools verdoppeln, und die Tool-Reduzierung lässt auch die Notwendigkeit von kundenspezifischen Anpassungen wegfallen. Modulare, voreingebaute, ITIL-fähige Strategien tragen zu einer schnelleren ITIL-Implementierung bei, beschleunigen die Prozessreife, geben eine umfassendere Sicht auf die Servicequalität und reduzieren Kosten. Die Gestaltung einer standardisierten, automatisierten und prozessorientierten Management-Plattform ermöglicht es der IT, schneller auf Unternehmensefordernisse zu reagieren und mehr Bandbreite für Strategieprojekte zu gewinnen, die das Unternehmen aufwerten.

## **BMC: Ausweitung von Business Service Management auf die IT-Infrastruktur**

Durch Bereitstellung praktischer Lösungen für betriebsbedingte Probleme und vorgefertigter Integrationen, die automatisch und auf intelligente Weise relevante und aussagekräftige Managementinformationen zum bestehenden Problem liefern, weitet BMC das BSM auf IT Operations aus. IT Operations wird mit BMC Infrastructure Management, Application Management und Capacity Management in die Lage versetzt, Probleme schneller zu orten und zu beheben und kann zur unternehmerischen Wertschöpfung beitragen. Kunden können diffizile IT-Organisationsübergreifende Fragestellungen dank modularer, integrierter Workflows, wie BMC-Produkte für proaktives Störfall- und Problemmanagement und vereinheitlichtes Service Level Management, lösen. Mit den neuen eingebauten und betriebsorientierten Integrationen verbinden diese Lösungen automatisch isolierte Prozesse und kooperieren bei der Bereitstellung von Komponenten, schaffen in kürzester Zeit neue Werte und automatisieren wichtige Funktionen.

BMC stellt reichlichen und intelligenten Kontext für IT Operations in einer einzigen Übersicht bereit. Außerdem bietet BMC eine Übersicht über das Service Level Management, die Infrastruktur und Kennzahlen zu Endbenutzerleistung und -verfügbarkeit zusammenführt. Zudem liefert es Kennzahlen zu Anwendungsleistung, Vorfällen und Service Desk-Anrufen, und schafft somit eine einheitliche Übersicht der Service Level-Verwirklichung. Über diese Lösung zum proaktiven Störfall- und Problemmanagement integriert BMC Event Management- und Service Desk-Funktionen, mit denen Organisationen erfolgreicher Vorkommnisse je nach

Unternehmenspriorität einordnen, lösen und verhüten können. Weitere Gesichtspunkte der BMC-Lösung für IT Operations sind die Verwendung von Auslastungsplandaten und der vorausschauenden Leistungsanalyse als Event Trigger sowie die Bereitstellung von aussagekräftigen Betriebsdaten, die den Administratoren vorwarnen und bei der Umgehung von möglichen Leistungsproblemen in Verbindung mit virtuellen und physischen Serverkapazitäten helfen.

Intelligente, aussagekräftige Managementinformationen aus der BMC Atrium CMDB in Verbindung mit betrieblichen Prozessabläufen ermöglichen höhere Automatisierungs- und Effizienzgrade für die Mitarbeiter von IT Operations. Beispiel: BMC setzt die Servicemodelle in seiner CMDB ein, um die Auswirkungen eines Problems, das von BMC Infrastructure Management erkannt wurde, auf das Unternehmen zu bewerten. Das Ergebnis ist eine proaktive Benachrichtigung über Service Level-Probleme und eine automatisierte, priorisierte Reaktion auf den Vorfall. Des Weiteren führt BMC weitere innovative Technologien ein, um rasch die Ursache eines Vorfalls bestimmen und schneller eine Lösung finden zu können.

Unternehmen, die BMC IT Service Support-Lösungen bereits implementiert haben, erzielen weiteren Nutzen durch die inhärente Integration ihres Service Desks in BMC Infrastructure Management-, Application Management- und Capacity Management-Lösungen. Diese Integration ermöglicht nicht nur ein proaktives Vorfalls- und Problemmanagement (wie oben beschrieben), sondern gibt auch dem Unternehmen die Chance, einen strategischen Anbieter für die Erfordernisse in den Bereichen Serviceunterstützung und Servicebereitstellung zu wählen.

Die Integration von Systemmanagement und Serviceunterstützung liefert positive Resultate. Die Möglichkeit, in der Lage zu sein, die IT-Umgebung vorausschauend und nicht reaktiv zu managen, steigert die Kundenzufriedenheit und führt zu einer weniger hektischen und kontrollierteren Arbeitsroutine der Mitarbeiter. Beispiel: ein BMC-Kunde steigerte seine Serviceverfügbarkeit um 34 Prozent (10,445 Stunden) und vermied somit \$4 Mio an unnötiger Ausfallszeit; erledigte 60 Prozent (769) der Problem Tickets in einem Jahr und erreichte eine 50 prozentige Reduzierung bei der mittleren Reparaturzeit. Solche Ergebnisse können durch Effizienzen erreicht werden, die Kunden erzielen durch Integration ihrer Prozessabläufe, durch Lösungen, die sich auf die Behebung wirklicher Betriebsprobleme konzentrieren, und durch intelligente Managementdaten mit viel Kontext.

## Zusammenfassung

BMC setzt einen neuen Paukenschlag mit der jüngsten Initiative der Ausweitung von BSM auf IT Operations. Die BSM-Botschaft in der kurzen Inhaltsangabe des Unternehmens lautet: „Activate Business with the Power of IT™,“ und klingt gut in der Ohren der Direktoren. Die Anwendbarkeit und Relevanz von BSM jedoch erhält eine immer stärkere praktische Note, je weiter Sie sich von der Vorstandsetage entfernen. Und die Mitarbeiter von IT Operations fragen sich, wie kann gerade BSM meine Arbeit erleichtern? Um diese Botschaft besser zu transportieren, so dass sie auch von den IT Operations-Mitarbeitern verstanden wird, wählt BMC eine zweigleisige Strategie, die praktische Lösungen für spezielle IT Operations-Probleme aufzeigt und sicherstellt, dass diese Lösungen auch eine wichtigen Unterstützung für BSM dank vorgefertigter betrieblicher Prozessintegrationen bilden. Wenn BMC-Lösungen IT Operations in dem Bemühen unterstützen, seine Aufgaben erfolgreich zu erledigen und die Ziele einer besseren Servicequalität, einer schnelleren Servicereaktionszeit und einer Reduzierung der Kosten zu erreichen, dann trägt auch

IT Operations seinen Teil dazu bei, nicht nur BSM, sondern insbesondere die strategischen Zielsetzungen des Unternehmens zu ermöglichen und zu unterstützen.

Zitierte Quellen:

<sup>1</sup> „BMC Churn Index Survey – European Summary of Findings.“ Research NOW. März 2007.

<sup>2</sup> „The State of the CIO 2007 Survey.“ CXO Media Inc. 2007. 30 April 2007  
<[http://reg.itworld.com/servlet/Frs.frs?Context=LOGENTRY&Source=stateofthecio2007hp&Source\\_BC=10&Script=/LP/3060/reg&](http://reg.itworld.com/servlet/Frs.frs?Context=LOGENTRY&Source=stateofthecio2007hp&Source_BC=10&Script=/LP/3060/reg&)>

<sup>3</sup> „IT Management Solutions Study.“ Ziff Davis Media. März 2007.



Dieses White Paper wurde finanziell unterstützt von:  
BMC Software  
2101CityWest Blvd.  
Houston, TX 77042

Diese Unterlagen unterliegt dem Urheberrecht. Ohne die vorherige schriftliche Einwilligung von Ptak, Noel & Associates LLC darf kein Teil dieser Veröffentlichung auf irgendeine Weise reproduziert werden.

Sämtliche Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

Obgleich während der Abfassung dieser Unterlage alle Sorgfalt angewandt wurde, um richtige Informationen zu liefern, übernimmt der Herausgeber dennoch keine Haftung für Fehler oder Auslassungen.

---

#### **Zu Ptak, Noel & Associates LLC**

In dem Glauben, dass unternehmerischer Erfolg und IT-Erfolg untrennbar sind, arbeiten Ptak, Noel & Associates LLC mit Kunden zusammen, um die Auswirkungen der aktuellen Tendenzen und Innovationen auf die Zukunft von IT Operations zu erkennen, zu deuten und darauf zu reagieren.

[www.ptaknoelassociates.com](http://www.ptaknoelassociates.com)

---

#### **Über den Verfasser**

**Audrey Rasmussen** setzt ihre Erfahrungen von mehr als 28 Jahren in der IT-Industrie dazu ein, um ihren Kunden bei der Suche in der sich schnell ändernden IT-Branche zu helfen. Im Laufe der Jahre hat sie Erfahrungen in verschiedenen Bereichen (Fachwissen in System- und Anwendungs-management, Zusammenarbeit mit kleinen bis ganz großen Unternehmen, Branchenspezialisierungen, Fokussierung auf die Betriebsabläufe und die technischen Aspekte) gesammelt, die zusammengenommen eine einzigartige Kenntnis der IT-Industrie ergeben. Zuvor war Audrey Vize-Präsidentin bei Enterprise Management Associates mit Schwerpunkt System- und Anwendungs-management. Sie arbeitete auch als Systemingenieurin bei IBM und half Kunden bei der Implementierung von kleinen und mittleren verteilten Systemen und speziellen Branchenlösungen. Audrey war ebenfalls viele Jahre Ko-Autorin des Network World Fusion Network und Systems Management Newsletters, und sie wird oft in Veröffentlichungen wie Network World, InformationWeek, Computerworld und eWeek zitiert. Audrey machte ihren Abschluss als Bachelor of Science im Fach Business Administration/Finance der University of Southern California.

[arasmussen@ptaknoelassociates.com](mailto:arasmussen@ptaknoelassociates.com)

MAI 2007

