

A graphic illustrating the concept of creative thinking. It features a bar chart with three bars of increasing height, followed by a hamburger menu icon (three horizontal lines). To the right is a lightbulb icon inside a square frame. Below the lightbulb is a plus sign (+) inside a dark square. Dotted lines connect these elements to a large circular graphic on the right.

**CREATIVE
THINKING**

A large circular graphic with a thick black border. Inside the circle, the word "DATA" is written in large, bold, blue letters. A dark blue, irregular shape overlaps the right side of the circle, containing the text "NEUES LICHT AUF DIE SCHATTEN-IT WERFEN".

DATA

NEUES LICHT AUF
DIE SCHATTEN-IT
WERFEN

GEWINNEN SIE DEN ÜBERBLICK UND VERBESSERN SIE DEN DIALOG ÜBER DIE SCHATTEN-IT

Es ist eine Herausforderung, wenn Mitarbeiter und Geschäftsbereiche Technologie und IT-Dienstleistungen einkaufen, ohne die IT-Abteilung miteinzubeziehen. Dadurch verlieren Sie schnell den Überblick über Finanzen, Verträge und darüber, wo sich wichtige Informationen befinden—und wenn Sie nicht vom ersten Tag an die Support-Verantwortlichen benennen können, wird der Ausfall eines Dienstes schnell als internes Problem interpretiert, obwohl die IT-Abteilung nichts damit zu tun hat. Die Schatten-IT behauptet sich hartnäckig und sie kann sogar nützliche Hinweise für die Bereitstellung der optimalen Tools für jeden Geschäftsbereich liefern.

Mit den richtigen Tools kann die IT-Abteilung ganz einfach Einblick in das Ausmaß dieses Phänomens gewinnen—wovon der Betrieb, die Produktivität, die Zusammenarbeit, die Finanzen und das Geschäft als Ganzes profitieren.

Murphys Gesetz, „alles, was schiefgehen kann, wird auch schiefgehen“, ist schon seit Langem ein Dogma des IT-Sektors. Sogar so ausgeprägt, dass sich daraus der traditionelle Wunsch von IT-Abteilungen erklärt, die Hardware, Infrastruktur und Anwendungsportfolios möglichst kompakt zu halten, zu optimieren und zu kontrollieren, um Fehlerquellen einzugrenzen und Stabilität zu gewährleisten.

Die Fähigkeit der Kontrolle und Optimierung verringert sich jedoch zunehmend, da Geschäftsbereiche und einzelne Mitarbeiter vermehrt IT-Tools und -Dienstleistungen nutzen, ohne die IT-Abteilung zu involvieren. Laut Gartner lagen 2015 28 % des IT-Budgets eines durchschnittlichen Unternehmens außerhalb des Einflussbereichs der IT-Abteilung. Noch vor ein paar Jahren wäre dies undenkbar gewesen, doch die sprunghaft angestiegene Zahl von Cloud-Diensten war ein maßgeblicher Katalysator für den raschen Vormarsch der Schatten-IT, wie das Phänomen genannt wird.

Obwohl fast alle CIOs zugeben, dass Mitarbeiter und Abteilungen Apps und Dienste verwenden, die nicht mit der IT-Abteilung abgesprochen waren, überrascht die meisten Leute das Ausmaß des Phänomens.

Mitte 2015 beendete Cisco seine zweieinhalb Jahre währende Sammlung von Nutzerdaten eines breiten Spektrums von Unternehmen in den Vereinigten Staaten, Kanada, Europa und Australien, und das Ergebnis war aufsehenerregend. Während Unternehmens-CIOs im Durchschnitt schätzten, dass ihr Unternehmen rund 50

Cloud-Dienste verwendete, lag die wahre Zahl bei 730. Die Studie ergab zudem, dass die Zahl im Laufe der Zeit fast exponentiell angestiegen war, so dass Anfang 2016 gut und gerne von durchschnittlich 1000 genutzten Cloud-Diensten ausgegangen werden kann.

Die Tendenz war über alle Industrien und Länder hinweg gleich, was darauf hindeutet, dass die Schatten-IT nicht nur eine bleibende Erscheinung ist—und dass auch ihr Ausmaß rasch zunimmt. Dieses White Paper erläutert die Vor- und Nachteile der Schatten-IT und gibt Ratschläge, wie CIOs mit der Situation in einer Weise umgehen können, die dem Unternehmen, seinen Angestellten und letztlich auch der IT-Abteilung hilft.

RISIKO DES DATENVERLUSTS, VON INFORMATIONSSILOS UND TEUREN VERTRÄGEN

Der Begriff Schatten-IT beschreibt hauptsächlich Dienstleistungen und Software oder—zu einem geringeren Anteil— Hardware, die außerhalb der IT-Abteilung eingekauft werden. Darunter fällt ein breites Spektrum von Szenarien; angefangen bei dem Angestellten, der Abrechnungsdaten in seiner privaten Dropbox oder iCloud speichert, um leichter im Home Office arbeiten zu können, bis zu der Marketingabteilung, die sich für ein cloudbasiertes CRM-System entscheidet.

Natürlich sind viele IT-Chefs skeptisch, was die Schatten-IT angeht. Lassen wir die rein egoistischen Ursachen, wie der Verlust von Einfluss und Prestige, außen vor, gibt es gute Gründe für ihre Wachsamkeit:

- Risiko des Übersichtsverlusts: Wenn Daten in einer großen Anzahl von Diensten gespeichert werden, verliert das Unternehmen tatsächlich die Kontrolle darüber, welche Daten wo gespeichert sind.

- Verlust der Datensicherheit: Wer hat Zugang zu Daten? Werden sensible Daten über sichere Verbindungen übertragen oder nicht?
- Informationssilos und Doppelarbeit: Die fehlende Anbindung an die übrige Infrastruktur des Unternehmens erhöht das Risiko von Produktivitätsverlusten, administrativer Doppelarbeit und der Isolation von Daten, die idealerweise mit der gesamten Organisation geteilt werden sollten.
- Suboptimierung und schlechte Verträge: Ein großer Teil der Arbeit von IT-Abteilungen besteht darin, sicherzustellen, dass Verträge und Preisstrukturen solide sind und dass das Unternehmen, wenn nötig, von Verträgen zurücktreten kann—und nach wie vor im Besitz seiner eigenen Daten ist. Ohne diese Disziplin erhöht sich das Risiko für finanzielle Verluste und den Verlust entscheidender Informationen.
- Kapazitätsmangel: Große und unerwartete Datenmengen können das Netzwerk so stark überlasten, dass dadurch die Arbeit anderer Dienste beeinträchtigt wird.
- Reaktiver Support und Integration: In Zukunft wird sich die IT-Abteilung gezwungen sehen, Dienste und Software, die durch die Hintertür in das Unternehmen gekommen sind, zu unterstützen und womöglich auch zu integrieren. Dies übt zusätzlichen Druck auf vorhandene Ressourcen aus, der für die Budgetplanung im Voraus schwer einzuschätzen ist.

DIE SCHATTEN-IT ERLEDIGT DEN JOB

Aus der Perspektive der IT-Abteilung lässt sich leicht der Eindruck gewinnen, dass Schatten-IT geradezu lästig ist. Das ist jedoch keinesfalls die ganze Wahrheit. Oft sieht der Rest der Organisation die immer fortschrittlicheren Cloud-Dienste auf dem Markt als willkommene Gelegen-

heit, eine Mitsprache bei Kaufentscheidungen von Tools zu haben—und Jobs schneller und effizienter zu erledigen.

Für IT-Abteilungen sind die Haushaltsdisziplin, der Respekt für Standards, die vorangehende Analyse, klare rechtliche Grenzlinien und umsichtiges Handeln unabdingbare Elemente jedes Beschaffungsprozesses. Andere Parteien der Organisation betrachten dieses Vorgehen als unnötige Verzögerung, als Zeichen dafür, dass es manchen Leuten großes Vergnügen bereitet, nein sagen zu können, und als Entschuldigung für das Zurückweisen jeglicher Vorschläge mit dem Verweis auf technische, system- oder budgetbezogene Einschränkungen.

Beschließt das Marketing im Alleingang den Einkauf eines cloudbasierten CRM-Systems—wie im eingangs erwähnten Beispiel—, ist das typischerweise ein Signal dafür, dass man dort schnell einer geschäftlichen Anforderung begegnen möchte und weder die Zeit noch die Energie

“*Natürlich sind viele IT-Chefs skeptisch, was die Schatten-IT angeht. Lassen wir die rein egoistischen Ursachen, wie der Verlust von Einfluss und Prestige, außen vor, gibt es gute Gründe für ihre Wachsamkeit*”

hat, um sich zuvor mit der IT-Abteilung auseinanderzusetzen.

Wenn die Forschungsabteilung eine Analyse großer Datenmengen benötigt, umgeht ihr Chef—möglicherweise aufgrund früherer Erfahrungen—einige Verfahrensschritte

und autorisiert die Buchung der Analysekapazitäten eines Cloud-Dienstes. Auf diese Weise wird der Job schneller und flexibler bewerkstelligt als durch der Einhaltung etablierter Abläufe; die Anfrage um Erlaubnis in der IT-Abteilung und das Warten auf die Entscheidung, die ablehnend ausfallen könnte.

Zudem sind jüngere Mitarbeiter der „digitalen Generation“ daran gewöhnt, alle auf dem Markt verfügbaren Tools zu verwenden; sie sind nicht gewillt, ihre Möglichkeiten aufgrund restriktiver IT-Richtlinien einzuschränken. Liefert die IT-Abteilung nicht die Dienste, die sie benötigen, um ihre Jobs effizient zu erledigen, gehen sie direkt zu ihrem nächsten Vorgesetzten, wo sie die Erlaubnis einholen, die Dienste selbst einzukaufen.

NUTZEN SIE DIE VORTEILE DER SCHATTEN-IT

Selbst wenn IT-Abteilungen der Meinung sind, dass die Schatten-IT eine Reihe von Schwächen hat, steigert der unabhängige Zugang zu digitalen Tools die Innovation, Produktivität und den Einsatz der neuesten Technologien im gesamten Unternehmen, was wiederum einen enormen potenziellen Vorteil bringt.

Entsprechend ist die Schatten-IT gar nicht schattenhaft und es ist auch nicht falsch, wenn Geschäftsbereiche oder leitende Mitarbeiter eigenmächtig in IT-Dienste investieren. Trotzdem ist das Unternehmen gut beraten, das Phänomen intern zu diskutieren und grundlegende Entscheidungen über den Umgang damit zu treffen. Kurz gefasst gibt es allen Grund, neues Licht auf die Schatten-IT zu werfen und klar zu signalisieren, dass die IT-Abteilung gerne Hilfestellung leistet, selbst wenn ein Kauf nicht im Vorfeld mit ihr abgestimmt wurde.



Gleichzeitig muss jedoch ein allgemeines Verständnis darüber hergestellt werden, dass die IT-Abteilung unbedingt zu Rate gezogen werden sollte, wenn erwartet wird, dass sich dezentral eingekaufte Dienste in die übrige Infrastruktur des Unternehmens integrieren lassen. Außerdem müssen sensible Daten und Informationen, die zu

Einzelpersonen zurückverfolgt werden können, gemäß der IT-Richtlinien des Unternehmens gesichert werden. In der Praxis ist es weder möglich noch wünschenswert, die Ausbreitung der Schatten-IT zu stoppen; die angebotenen Dienstleistungen wie auch die potenziellen Vorteile sind einfach zu vielfältig.

Um die Vorteile der Schatten-IT, oder, wenn man so will, dezentraler IT-Investitionen, zu nutzen, ist Folgendes nötig:

- Die IT-Abteilung muss in der Lage sein, die Support-Last zu tragen
- Sofern es sich um bedeutende Investitionen handelt, entscheidet das Management, wie andere Bereiche des Geschäfts von ihnen profitieren können
- Netzwerk und Infrastruktur sind skalierbar, so dass es die erhöhte Last tragen kann
- Das Unternehmen erhält Einblick in die Verfahren, mit denen sensible Daten behandelt und gespeichert werden.

DIE SCHATTEN-IT BIETET IT-ABTEILUNGEN EINZIGARTIGE EINBLICKE IN UNTERNEHMENSBEDÜRFNISSE

Wenn Geschäftsbereiche entscheiden, neue Tools einzukaufen, liegen diesen Entscheidungen bestimmte Bedürfnisse zugrunde, wie beispielsweise die Notwendigkeit, Informationen effizienter zu analysieren, verwalten oder verbreiten.

Kann sich die IT-Abteilung einen Überblick über alle Tools und Dienste verschaffen, die in der Organisation verwendet werden, ermöglicht dies nicht nur den Dialog über den bestmöglichen Einsatz und Support dieser Tools und Dienste. Die IT-Abteilung erhält überdies auch einen einzigartigen Einblick in die genauen Unternehmensbedürfnisse, so dass es ihr in Zukunft leichter fallen wird, Dienste und Tools zur Verfügung zu stellen, die diesen Bedürfnissen am besten entsprechen.

Die Herausforderung besteht darin, die nötige Transparenz herzustellen, um einen Überblick über dezentrale Käufe von Tools und Diensten zu ermöglichen. Dafür gibt es eine einfache Lösung.

BENUTZERBASIERTE TOOLS BIETEN EINEN UMFASSENDEN UND DETAILLIERTEN EINBLICK

Der einfachste Weg, um einen kompletten Überblick über das Ausmaß und die Natur der Schatten-IT eines Unternehmens zu erhalten, besteht im Einsatz einer endbenutzerbasierten Überwachungslösung wie PerformanceGuard von CapaSystems.

In den meisten Fällen werden solche Lösungen verwendet, um sicherzustellen, dass Dienste so laufen, wie sie es sollen, weil diese Lösungen Nutzungsmuster und die Stabilität aus Perspektive der jeweiligen Endbenutzer überwachen.

Und aus genau diesem Grund eignen sie sich so hervorragend dafür, der IT-Abteilung einen Überblick über die Anwendungen, Web- und Cloud-Dienste zu liefern, die in der gesamten Organisation verwendet werden—und Kenntnisse darüber, wie jedes einzelne Produkt tatsächlich genutzt wird.

Mit PerformanceGuard können Sie:

- Die Performance wie auch das Netzwerk-, Anwendungs- und Nutzerverhalten über die gesamte Infrastruktur hinweg überwachen—intern wie auch extern. Dazu zählt die Messung der aktuellen Netzwerklast aus Endbenutzerperspektive, was sehr nützlich sein kann, wenn mehrere hundert Cloud-Dienste innerhalb eines Unternehmens verwendet werden, dessen Netzwerk ursprünglich dafür ausgelegt war, nur die IT-Dienste zu bewältigen, die von der IT-Abteilung selbst verwaltet werden.
- Proaktiv handeln, zum Beispiel durch die Ermittlung potenzieller Uptime- oder Performance-Probleme bevor sie zu akuten Problemen werden. Dies nützt der

proaktiven oder reaktiven Fehlerbehebung, zum Beispiel wenn Kollegen fragen, weshalb ein bestimmter Cloud-Dienst nicht wie erwartet funktioniert.

- Präzise technische Daten der gesamten Infrastruktur liefern, die es der IT-Organisation wesentlich leichter machen, Problemursachen zu ermitteln. Dazu zählt das Verständnis für Datenströme und die Fähigkeit, Engpässe zu identifizieren.
- Genau feststellen, wo im Internet ein beliebiger IT-Dienst die Unternehmensdaten verarbeitet und speichert.
- Einzelnen Abteilungen schnell Informationen darüber liefern, ob bestimmte IT-Dienste SLAs einhalten oder nicht.

Kurzum, Sie erhalten alle Daten und Informationen, die nötig sind, um die große Mehrheit der von der Organisation verwendeten Dienste zu identifizieren und zu unterstützen.

NEUES LICHT AUF DIE SCHATTEN-IT WERFEN

Dezentrale IT-Investitionen gewinnen in Organisationen jeder Art zunehmend an Beliebtheit und IT-Abteilungen müssen dies einsehen. Sie müssen sich mit offenen Augen auf diese neue Entwicklung einlassen und sich bewusst machen, dass sie für das Unternehmen Herausforderungen birgt, aber auch Vorteile und Möglichkeiten mit sich bringt. Ihre Aufgabe ist es, sich einen Einblick zu verschaffen, den Fortschritt zu unterstützen, Rat anzubieten und die negativen Auswirkungen zu minimieren, die auftreten können, wenn sich Kollegen ohne besondere IT-Kenntnisse plötzlich der Technologie zuwenden.

ÜBER CAPASYSTEMS

CapaSystems ist ein dänisches Softwareentwicklungs- und Beratungsunternehmen. Seit 1996 liefern wir Softwarelösungen, die unseren Kunden eine bessere Übersicht, eine höhere Endbenutzer-Qualität sowie mehr Flexibilität bieten und gleichzeitig Kosten einsparen. Das erreichen wir durch fachkundige Beratung und eine intelligente Technik, die unsere Kunden dabei unterstützt, das volle Potenzial ihrer IT-Systeme auszuschöpfen. CapaSystems hält garantiert eine Lösung bereit, die Ihren Bedürfnissen entspricht.

CapaSystems entwickelt die Softwarelösungen Capalnstaller und PerformanceGuard und beschäftigt mehr als 60 Mitarbeiter in zwei dänischen Entwicklungszentren. CapaSystems-Lösungen werden von Firmen in der ganzen Welt genutzt.



Buchen Sie ein Treffen

Rufen Sie uns an und vereinbaren Sie einen Termin zur Präsentation unserer Produkte, die Ihnen und Ihrem Unternehmen wertvolle Zeit einsparen können.

Webinar

Nehmen Sie an einem unserer monatlichen Demo-Webinare teil und erhalten Sie eine 30-minütige Einführung in die Welt unserer Produkte.

Capalnstaller webinare finden immer am letzten Donners eines jeden Monats von 10:00-10:30 Uhr Mez statt.

PerformanceGuard-Webinare finden immer am letzten Montag eines jeden Monats von 11:00-11:30 Uhr MEZ statt.

COMPUTERWORLD
hvis du vil noget med it

Recherche und journalistische Bearbeitung durch
Computerworld



CapaSystems
...because time matters

CapaSystems A/S
Lilienstr. 11 • 20095 Hamburg
(+49) 0 20 93 21026

www.capasystems.com