

# Vorwort

## **In diesem Vorwort:**

Warum dieses Buch?	14
Quellen	14
Randbemerkungen	15
Leitsätze	16

## Warum dieses Buch?

Im August 2011 hat sich mein Aufgabenumfeld und Verantwortungsbereich geändert. Ich bin vom Consultant für die Optimierung komplexer IT-Geschäftsprozesse auf Basis von SAP und Microsoft in die Rolle des Bereichsleiters IT gewechselt. Das Unternehmen beschäftigt sich mit der Technologie zum Verkleben, Dämmen und Verbinden bei der Automobilherstellung und überall dort, wo zukunftsorientierte Werkstoffe miteinander verbunden werden müssen. Als CIO gilt der Blick nicht nur einer Facette des Verantwortungsbereichs. Die infrastrukturelle Weiterentwicklung steht dabei ebenso im Mittelpunkt wie die Mitarbeit bei der Weiterentwicklung aller Geschäftsprozesse. Im Jahr 2012 hat das Unternehmen die Anzahl der Mitarbeiter um rund ein Drittel erhöht. Hier kann die IT nur dann einen guten Job machen, wenn sie als gleichwertiger Partner innerhalb der Führungsmannschaft vertreten ist. Das ist in diesem Unternehmen der Fall.

Seit ich 1986 zum ersten Mal Berührung mit betriebswirtschaftlichen IT-Instrumenten hatte, stand für mich die Kombination auf Technik und Prozess immer im Vordergrund. Mir war damals schon bewusst, dass allein mit Technik niemandem geholfen ist. Die Gefahr, dass IT-Technik mit Anlauf an den Anforderungen der Fachbereiche vorbeischießt, ist jederzeit gegeben und das K.-o.-Kriterium für jedwede Akzeptanz.

Meine langjährigen Kontakte zu Microsoft und SAP erlauben mir auch heute noch an vielen Stellen einen Einblick hinter die Kulissen. Das gilt nicht nur für Deutschland, sondern natürlich auch für Redmond, wo die Firmenzentrale von Microsoft sitzt. Über die Jahre hat sich dabei ein Netzwerk ausgebildet, aus dem auch unter anderem zwei Bücher bei Microsoft Press entstanden sind.

Microsoft Press erlaubt mir mithilfe dieses Mediums nicht nur über Technik, sondern auch über Prozesse zu sprechen. Diese Kombination stellt eines meiner Prinzipien im beruflichen Alltag dar. Und da ich weiterhin gern gesehenes Mitglied in den sogenannten Technical Adoption-Programmen (TAP) von Microsoft rund um die System Center-Familie bin, habe ich mich gern der Aufgabe zur Erstellung eines weiteren Buchs angenommen. Ich muss allerdings zugeben, dass mich mein Beruf zeitlich weitaus mehr in Anspruch nimmt als ursprünglich gedacht. Die Erstellung dieses Buchs musste deshalb primär am Wochenende stattfinden. Das ist der Grund, weshalb sich das Veröffentlichungsdatum merklich nach hinten bewegt hat. Ich hoffe diesbezüglich um Ihr Verständnis.

Es gibt leider nicht viele ehemalige Kollegen, die diese Kombination mit gleichem oder ähnlichem Enthusiasmus leben wie ich. Dazu gehören unbestritten Andreas Baumgarten von H&D Training und Consulting GmbH in Gifhorn und Markus Klein von Value Added Services GmbH in Neuss. Beide erwähne ich an dieser Stelle sehr gerne. Wenn Sie auf Ihrer Suche nach einer vertrauensvollen Unterstützung durch externe Ressourcen anderweitig erfolgreich waren, sollten Sie diesen Kontakt unbedingt pflegen. Lassen Sie sich mich wissen, wie Ihre Erfahrungen hierbei sind!

## Quellen

Bei meinem ersten Buch – es ging damals unter anderem um die praxisbezogene Implementierung von Configuration Manager 2003 – lag die inhaltliche Priorität auf der Vermittlung von Strategien und Vorgehensweisen, die allesamt auf persönlicher praktischer Erfahrung beruhen. Für diese Vorgehensweise gab es nicht nur positives Feedback von der Leserschaft. Die Kritik bezog sich vornehmlich auf meine Empfehlung, einige meiner Vorgangsbeschreibungen ohne Umweg direkt in produktiver Umgebung anzuwenden. Das funktioniert allerdings nur dann, wenn ganz bestimmte Rahmenbedingungen vorhanden sind.

Die aktive Beeinflussung und Steuerung der relevanten Geschäftsprozesse sollte sich dazu zwingend in Personalunion befinden. In sehr großen Umgebungen ist das ausgeschlossen, weil die Aufgabenteilung auf mehrere Teilbereiche innerhalb der IT-Abteilung implizit gegeben ist. Auch im Mittelstand hat sich diesbezüglich einiges geändert. Auch dort gehört die Mitverantwortung der IT zur Einhaltung gesetzlich geforderter Regeln und unternehmerisch verbindlicher Richtlinien mittlerweile zum guten Ton. Die realitätsbezogene Anwendung von ITIL-Standards ist ebenso unumgänglich wie die Etablierung von Changemanagement-Prozessen. Solche Prozesse schließen die Verwendung einer produktiven Umgebung zu Testzwecken – egal in welcher Ausprägung – grundsätzlich aus.

Früher oder später wird der Wechsel aus einer Testumgebung in das reale Leben jedoch unumgänglich. Die mittlerweile überall etablierte Virtualisierungstechnologie unterstützt diesen Übergang sehr effizient. Sie sollten diese Strategie auch für Ihr Unternehmen wählen. Wenn Sie übrigens auf der Suche nach einer sinnvollen Prozessmanagement-Lösung sind, sollten Sie sich unbedingt System Center 2012 Service Manager anschauen. Tun Sie das bitte nicht ohne professionelle Beratung, denn diese Lösung ist weitaus umfangreicher als beispielsweise SharePoint 2010.

Alle Beispiele, von denen ich Ihnen hier berichte, beruhen auf praktischen Erfahrungen und Gesprächen. Die Beschreibungen zur Umsetzung der einzelnen Schritte basieren auf der jeweils von Microsoft vorgeschlagenen Vorgehensweise. Diese sind von mir jeweils um eigene Kommentare und praktische Erfahrungen ergänzt. Alle Serversysteme, die aktiven Netzwerkkomponenten (inklusive WLAN) und die SAP-Landschaft werden bei SCA Schucker GmbH & Co. KG mithilfe von System Center 2012 Operations Manager überwacht. Entsprechende Case Studies stehen bei Microsoft auch für die Themen System Center 2012 Configuration Manager und System Center 2012 Service Manager zum Download bereit.

## Randbemerkungen

Dieses Buch ist in drei Bereiche aufgeteilt. Ein Großteil des Inhalts thematisiert strategische Herangehensweisen und Schilderungen aus realen Projekten. Sind Sie an solchen Aspekten interessiert, lohnt es sich, die Einleitungen der Kapitel jeweils anzulesen. Die etwas größeren Kapitel wie beispielsweise 7, 12 oder 14 beinhalten Schrittfolgenanleitungen beziehungsweise genaue Beschreibungen zur Erreichung der erwünschten Installationszustände.

Da sich nach meinem letzten Buch ein Leser über die immer wiederkehrende Erwähnung der Schaltfläche mit der Bezeichnung *Weiter* echauffierte, möchte ich an dieser Stelle darauf hinweisen, dass dies leider auch hier wieder der Fall sein wird. Microsoft hält weiterhin an dieser Beschriftung (*Weiter*) fest und ich bin gezwungen, mich an die offiziell verwendeten Begriffe zu halten. Apropos: Wer schon einmal offizielle Microsoft Kurse besucht hat, kennt diese Art der Schrittfolgebefehlsbeschreibung. Da ich selbst lange Jahre als zertifizierter Microsoft-Trainer tätig war, ist es für mich selbstverständlich, diese Begriffe in meiner eigenen Literatur zu verwenden. Ich hoffe auf Ihr Verständnis. Wenn die Situation für Sie allzu unerträglich wird, probieren Sie doch einmal zur Abwechslung eine der anderen Schaltfläche aus. Dann allerdings sollten Sie die Übung zu einem späteren Zeitpunkt mit Unterstützung der bekanntesten Schaltfläche der Welt erneut absolvieren.

## Leitsätze

Ich will an dieser Stelle kein Geschäftsmodell für Kalendersprüche ins Leben rufen. Es gibt jedoch drei Leitsätze, über die Sie gerne nachdenken dürfen.

- Das größte Potential einer erfolgreichen, heranreifenden oder zukünftigen Führungskraft ist die Fähigkeit zur Selbstreflexion
- Die Hoffnung, dass andere etwas bewegen, ist Selbstaufgabe (Herrmann Scherer)
- Es gibt immer einen besseren. Warum nicht Sie?

Bleiben Sie neugierig und aufmerksam!

# Einleitung

## **In diesem Vorwort:**

Geschäftsmodell Cloud-Computing	18
Empathie	18
Auslaufmodell IT-Technologie	19
Warum System Center 2012 Operations Manager?	20
Danksagung	20
Aufbau der Kapitel	22

## Geschäftsmodell Cloud-Computing

Computer helfen uns, unser Leben einfacher zu gestalten. Das zumindest macht uns die Werbebotschaft aller Medienkanäle rund um die Uhr glaubend. Helmut Schmidt, ehemaliger Bundeskanzler der Bundesrepublik Deutschland, sagte vor kurzem in einem Interview mit Sandra Maischberger: »... das Internet hat uns nicht wirklich schlauer gemacht ...«.

Computer sind nicht schlauer als die Menschen, die sie bedienen, sie sind nur schneller. Wenn sich Schläue allerdings über die Geschwindigkeit des Denkens definiert, stellen die Rechenmaschinen früher oder später in der Tat ein Problem für uns da. Von der empirischen Betrachtungsweise in Ihr Unternehmen, Ihre Abteilung, Ihr Büro. Dort allerdings stellt sich die Situation nicht wirklich anders da. Wir schauen zwar durch eine andere Brille als Helmut Schmidt. Wirklich zufrieden sind wir mit dem, was in der IT-Welt geschieht, nicht wirklich.

In den letzten Jahren werden Innovationen mehr und mehr durch Geschäftsmodelle ersetzt. Das bedeutet letztendlich, dass die Menge an kreativen Impulsen von außen nachgelassen hat. Am Ende der Softwarewertungskette haben IT-Verantwortliche und deren Kunden das Nachsehen, denn die Werbung hat mehr und mehr Einfluss auf die Art und Weise, wie IT in Unternehmen funktioniert. Zwei eklatante Beispiele hierfür sind unbestritten Cloud-Computer und die Initiative Bring-your-own-Device. Beide sind aus Sicht der firmeninternen IT-Abteilung alles andere als innovativ und letztendlich der Beginn einer Trendwende. IT-Abteilungen werden zusehends re-aktiv.

## Empathie

Microsoft hat vor Jahren dafür gesorgt, dass sich der Personalcomputer auf der Welt etabliert hat. Die Computermaus war innovativ und die Möglichkeit, Zugriff auf alles Wissen dieser Welt zu haben, ist für alle Menschen eine verlockende Herausforderung. Dass die meisten Menschen damit nicht umgehen können, ist nicht die Schuld vieler zweifelhafter Diensteanbieter im weltweiten Netz, die damit Millionen verdienen. Die Besetzung auf der Anklagebank ändert sich jedoch im Unternehmen. Dort sind wir sogenannten IT-Profis für die bereitgestellten IT-Dienste verantwortlich. Wenn wir den Augenblick der Ist- und Soll-Aufnahme verpassen, haben wir automatisch auf der eben erwähnten Bank Platz genommen.

Es liegt in der Verantwortung von IT-Verantwortlichen, sich bewusst mit den Anforderungen Ihres Unternehmens auseinanderzusetzen. Dies gilt gleichermaßen für die Systemhäuser, die Sie als IT-Verantwortlicher oder IT-Administrator für teures Geld zur mentalen und inhaltlichen Unterstützung engagieren. Die Rolle einer IT-Abteilung hat sich in den letzten Jahren massiv geändert. Den *Schuss* haben jedoch viele nicht gehört. Das ist meines Erachtens das größte Problem in den IT-Abteilungen.

Microsoft kämpft wie viele der Mitbewerber auf hohem Niveau mit den Luxusproblemen unserer Gesellschaft. Stellen Sie sich vor, Sie wären der verantwortliche Entwicklungschef für die Tabellenkalkulation Microsoft Excel. Ihre Erfolgsprämie definiert sich ausprägend über die Abverkäufe der jeweiligen Version. Diese Erfolgsprämie ist für Sie von existenzieller Relevanz, denn die Grundstückspreise an den Ufern rund um Redmond und Seattle sind mit den Quadratmetersätzen rund um den Bodensee nicht vergleichbar.

Excel besitzt schon seit der Vorgängerversion Multiplan eine Unmenge von Funktionen und Formatierungsmöglichkeiten. Der prozentuale Anteil der verwendeten Funktionen ist mit jeder neuen Version gesunken. Dass es immer wieder neue Funktionen gibt, ist dem Markt und den Mitbewerbern geschuldet. Wir Menschen lassen uns von Mengen immer eher beeindrucken als von Qualität. Was also, wenn sich die Steige-

rungsrate an zusätzlichen Funktionen nicht mehr steigern lässt? Ganz einfach: Man erhöht die Anzahl von bearbeitbaren Zeilen und Spalten. Während mit Excel 2007 die Begrenzung bei 256 Spalten und stattlichen 65.536 Zeilen lag, sind wir mit Excel 2010 bei 16.384 Spalten und 1.048.576 Zeilen angelangt. Ein schwacher Trost für alle, die ihr Mittelstandsunternehmen mit Excel steuern.

Dieses Beispiel zeigt sehr deutlich, wie sehr die IT-Abteilung in den letzten Jahren mit ihren eigenen Problemen beschäftigt war. Statt mit den Anwendern über deren Ansprüche zu diskutieren, überlässt man diese Aufgabe externen Consultants. Statt sich mit Abteilungen über konkrete Geschäftsprozesse zu unterhalten, konzentriert man sich halbtags lieber auf das Löschen von Computerviren auf den mit administrativen Rechten ausgestatteten Arbeitsplatzcomputer. In meiner Laufbahn als Consultant für die Optimierung IT-gestützter Geschäftsprozesse habe ich viele solcher Szenarien live erleben dürfen. Hier muss sich etwas ändern.

Womöglich ist es für Sie eine unliebsame und unpopuläre Aufgabe, mit den Fachabteilungen ins Gespräch zu kommen, um dadurch die Wünsche und Anforderungen an den Fachbereich Informationstechnologie kennenzulernen. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass sich mit dieser Maßnahme ein völlig anderes Bild Ihrer IT-Abteilung im Unternehmen entwickeln wird. Lernen Sie, Ihren Kolleginnen und Kollegen zuzuhören und die richtigen Fragen zu stellen. Machen Sie den Job externer Consultants. Ihr Unternehmen wird davon profitieren.

## Auslaufmodell IT-Technologie

Ich bin Gründer einer informellen Vereinigung von IT-Verantwortlichen im südbadischen Raum. Dieses Forum zeichnet sich dadurch aus, dass es keine Anbieter oder Vertreter von Hard- und Softwareprodukten im Teilnehmerkreis gibt. Das IT Strategieforum Südbaden (wir organisieren uns über XING, das soziale Netzwerk für Erwachsene) trifft sich drei- bis viermal pro Jahr bei jeweils einem der aktiven Mitglieder. Behandelt wird jeweils ein Thema, das dem Gastgeber auf dem Herzen liegt. Die Teilnehmer und Gastgeber legen also die Karten auf den Tisch, um von Ihren Herausforderungen und auch von Problemen zu sprechen. Eine Runde, die vom gegenseitigen Vertrauen und Zuhören lebt.

Eines der letzten Treffen fand bei meinem Freund und ehemaligen Arbeitskollegen Robert Ganter statt. Er ist CIO bei KASTO Maschinenbau GmbH & Co. KG in Achern-Gamshurst. Robert hatte das Thema Cloud-Computing zum Haupttagesordnungspunkt erklärt. Das Wissen von Maschinenbauunternehmen steckt in den Zeichnungen, die Effizienz in Fertigung, Montage und Logistik. All diese Prozesse werden von der IT unterstützt. Welchen Mehrwert stellt Cloud-Computing für solche Unternehmen im Allgemeinen und für KASTO im Speziellen zur Verfügung.

Viele wertvolle Argumente wurden ausgetauscht, die ich selbstverständlich an dieser Stelle nicht erläutern kann und will. Interessant war jedoch, dass sich die Diskussion plötzlich in eine ganz andere Richtung entwickelt hat. Plötzlich stand die Frage im Raum: »Ist IT-Technologie künftig überhaupt noch wichtig? Und wenn nicht, welche Aufgabengebiete haben künftig die Kolleginnen und Kollegen im Rechenzentrum?«. Aus dieser Fragestellung entwickelte sich ein Umdenkprozess: Denkt man die Idee von Cloud-Computing zu Ende, kommt IT künftig wie Strom aus der Steckdose. IT-Verantwortliche müssen diesen Trend erkennen, denn sie tragen Verantwortung für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Den meisten Unternehmen fehlt es an geeignetem Personal, um mit den Fachbereichen über deren Anforderungen zu sprechen. Diese Fähigkeit kann man antrainieren. Sie sollten darüber nachdenken, denn die Entwicklung in Sachen Zentralisierung der IT-Landschaften wird sich nicht stoppen lassen.

Wer immer noch glaubt, dass dieses Schwert an ihm vorbei geht, werfe einen Blick auf das Bankenumfeld. Viele große Geldinstitute denken mittlerweile über die Einrichtung eines Fitness Centers für ihre Mitarbeiter nach. Ausreichend Platz steht nach der Konsolidierung der IT auf einen Dienstleister zur Verfügung. Zudem haben viele Mitarbeiter damit auch ausreichend Zeit, um das neue Angebot zu nutzen.

## Warum System Center 2012 Operations Manager?

Das Anforderungsprofil an die IT-Abteilungen ändert sich schon seit einiger Zeit. Daran wird System Center 2012 Operations Manager nichts ändern. Wohl aber kann uns diese Lösung dabei helfen, die Verfügbarkeit bereitgestellter IT-Dienstleistungen sicherzustellen. Viele der von mir durchgeführten Implementierungen profitieren von dieser Herangehensweise. Einige Leserinnen und Leser werden sich zwar namentlich nicht wiederfinden. Deren durchlebten Paradigmenwechsel werden Sie aber an vielen Stellen in diesem Buch wiederfinden.

Menschen, für die bis vor Kurzem nur die Verfügbarkeit eines Servers oder einer aktiven Netzwerkkomponente im Vordergrund stand, haben verstanden, dass es nur auf das perfekte Zusammenspiel einzelner Bausteine ankommt. Daraus resultiert die logische Konsequenz, mit anderen Fachbereichen zusammenzuarbeiten und gemeinsam eine Geschäftsprozesssicht zu entwickeln.

Mit System Center 2012 Operations Manager kann man solche sogenannten verteilten Anwendungen erstellen und hervorragend visualisieren. Viele verteilte Anwendungen sind bereits nach wenigen Handgriffen und ohne jeden zusätzlichen Aufwand verfügbar. Welche Voraussetzungen dafür gegeben sein müssen, lernen Sie in diesem Buch kennen. Ich empfehle Ihnen, sich für die Umsetzung Ihrer eigenen verteilten Anwendungen Unterstützung ins Haus zu holen. Achten Sie darauf, dass diese Kollegin oder dieser Kollege in der Lage ist, mit Ihnen über Geschäftsprozesse zu sprechen. Erst in zweiter Instanz ist das Know-how in Sachen System Center 2012 Operations Manager für die Erfüllung dieser Aufgabenstellung wichtig. Die umgekehrte Priorisierung wird zu einer hervorragenden Visualisierung der technischen Abläufe in Ihrem Unternehmen führen. Für die erfolgreiche Weiterentwicklung Ihres Unternehmens und damit für Ihre persönliche Weiterentwicklung ist dieses Ergebnis völlig irrelevant.

## Danksagung

Damit sind wir bei einem wichtigen Abschnitt dieses Buchs angekommen. Sieht man von den beiden Beiträgen von connmove in Sachen Überwachung von SAP Systeme mit System Center 2012 Operations Manager beziehungsweise Savision mit der ebenso spannenden Thematik der Visualisierung einmal ab, stammen alle anderen Beiträge aus meiner Feder. Diese Feder konnte von mir berufsbedingt nur am Wochenende geschwungen werden. Während dieser Zeit wurde die Möglichkeit zum Klonen von Menschen mit Buchautor-Ambitionen leider noch nicht öffentlich zugänglich. Zumindest nicht für mich. Meine Familie hatte entsprechend das Nachsehen.

Deshalb darf und will ich mich zuallererst bei meiner Frau Antje und bei meinen beiden Mädels Sophie und Alexa für ihre außerordentliche Geduld während dieser Zeit bedanken. Meine Frau hat sich auch bereitklärt, die Erstkorrektur des Buchs zu übernehmen. Mein Schatz, vielen Dank dafür und für deine große Geduld und Unterstützung. Ohne dich wäre das Projekt nicht möglich gewesen. Ich liebe dich! Danke Alexa, danke Sophie auch für eure Geduld, denn die Wochenenden im letzten halben Jahr waren durch viel Rücksichtnahme und viel zu wenig Familienunternehmungen geprägt!

Wenn wir schon beim Thema Geduld sind, will ich gleich mit Florian Helmchen, meinem Lektor bei Microsoft Press anschließen. Vom ersten Cappuccino in Unterschleißheim über das erste Probekapitel bis zum endgültigen Abgabetermin der druckfähigen Kapitel ist mehr als ein Jahr vergangen. Danke für dein Vertrauen und die guten Gespräche! Und vielen Dank auch an Georg Weiherer, dessen konstruktive Kritik nicht immer bequem, aber immer sinnvoll, richtig und wichtig war.

Gute Gespräche hatte ich in den letzten Jahren wirklich viele. Das lag insbesondere an meinen Gesprächspartnern. Ich will die Gelegenheit nutzen und mich bei einigen herzlich bedanken. Dazu zählt insbesondere Jörg Buntin, General Manager von NT Solutions. Ihm ist der Umfang von Kapitel 7 zu verdanken, zumal er Operations Manager 2007 R2 in einigen großen Umgebungen seit geraumer Zeit erfolgreich verwendet. Zu diesem Kreis zählt auch Hartmut Winter, Fachbereichsleiter KS-IT-3 im Klinikum Stuttgart; vielen Dank für die vielen konstruktiven strategischen Gespräche während meiner Arbeit im Klinikum.

Weiterhin möchte ich gerne erwähnen Andreas Bombik von ANDREAS STIHL AG & Co. KG aus Waiblingen, Walter Maier, CIO beim Staatsministerium Baden-Württemberg, Steffen Grünewald von Wittenstein AG in Igersheim, Melanie Serio und Daniel Merckel von globus SB Warenhaus-Holding in St. Wendel sowie Christóbal Vicente Abal und Jens Riegel von Lohmann Animal Health in Cuxhaven. Die Projekte in ihren Häusern, Ämtern und Institutionen waren besondere Herausforderungen mit einem besonders großen Anteil Geschäftsprozessoptimierung. Viele der hier gemachten Erfahrungen hatten Einfluss auf den praktischen Anteil in diesem Buch.

Alle nicht erwähnten Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner bitte ich um Nachsicht, dass Sie nicht erwähnt sind. Keiner von Ihnen ist vergessen und ich danke Ihnen allen für den jederzeit wichtigen Gedankenaustausch. Es hat sehr viel Spaß gemacht.

Viel Spaß hat mir auch immer die Zusammenarbeit mit Microsoft gemacht. Hier will ich ganz besonders Markus Ramm und Volker Seyboldt für die lange Freundschaft und die gute Unterstützung über die Jahre danken! Aber auch Jörg Lücke und Ansgar Heinen; die Zusammenarbeit mit euch war mir immer eine Freude und ich hoffe, wir sehen uns bald wieder! Michael Kranawetter, in dem ich einen Seelenverwandten für das Thema Compliance gefunden habe. Nicht mehr im *Microsoft Club*, aber dennoch immer noch sehr verbunden darf an dieser Stelle Dr. Guido Schmitt, General Manager von connmove nicht vergessen werden. Gemeinsam mit ihm ist SCA Schucker als eines der ersten Unternehmen weltweit mit SAP auf SQL Server 2012. Ohne seine Kontakte direkt nach Redmond wäre dieses Projekt sicherlich nicht möglich gewesen.

Bedanken will ich mich in diesem Zusammenhang auch bei Nigel Cain und Travis Wright. Sie stehen repräsentativ für all die wertvollen Kontakte direkt nach Redmond, die sich im Laufe der Jahre aufgebaut haben. Nigel, Travis, I hope I can see you soon again in Redmond. Due to the deadline for this book I have to cancel my participation for the TAP this year. I hope I can catch up next year.

Kommen wir zur letzten Danksagungsstation und damit auch zu meiner aktuellen Wirkungsstätte als Bereichsleiter IT, neudeutsch auch CIO genannt. Stellvertretend möchte ich mich bei den IT-Mitarbeitern Ralf Bauer, Matthias Bräuning, Joachim Koehler, und Sascha Schober für ihren Einsatz bedanken. Die letzten Monate waren geprägt von vielen Innovationen und Paradigmenwechseln. Ich bin sehr stolz darauf, dass sie diesen Weg mitgehen und mir und meinen Zielen vertrauen.

Auf diesem Weg bin ich auch im besonderen Maße von Arno Schenk, Geschäftsführer der Netility GmbH, aus Stuttgart begleitet worden. Vielen Dank für deinen Input und die vielen Gespräche, insbesondere auch zu den unmöglichsten Uhrzeiten. Ohne dich hätte die Realisierung manch eines Projekts weitaus länger gedauert.

Erst vor Kurzem und im Rahmen eines Optimierungsprozesses kennengelernt habe ich Uwe Bastian von Freudenberg IT. Er entspricht meinen Anforderungen eines unbequemen Beraters mit dem unbedingten Willen, gelebte Prozesse in einem Unternehmen auf den Prüfstand zu stellen und gegebenenfalls zu ändern.

Einen herzlichen Gruß möchte ich an dieser Stelle an meine Kolleginnen und Kollegen des Führungsteams von SCA richten. Die Führungsmannschaft setzt sich aus folgenden Kolleginnen und Kollegen zusammen: Karin Bacher, Pia Eberspächer, Kerstin Kopp, Claudia Thurm, Pierre Brorsson, Andreas Daniel, Dieter Eltschkner, Andreas Kiefer und Olaf Leonhardt. Die Zusammenarbeit mit euch bereichert mein Leben und motiviert mich ständig, an mir selbst und meinen beruflichen Zielen zu arbeiten.

Beachtlichen Einfluss auf die ständig neu zu bewertende Eigenreflexion hat auch Erhard Ziesecke, Personal Coach des Management Teams von SCA. Wer mit persönlicher Kritik umgehen will, kann sich mit seiner Hilfe weiterentwickeln. Herzlichen Dank für dein konstruktives und kreatives Feedback, Erhard.

Ein Gruß in Kombination mit einem herzlichen Dank für das große Vertrauen gebührt dem Chef dieses Unternehmens und des Management Teams, Berthold Peters, General Manager von SCA. Er gehört zu den wenigen Geschäftsführern, die den Bereich Informationstechnologie als gleichwertigen Partner der anderen Abteilungen innerhalb eines Unternehmens definieren und begreifen. Wer wie ich schon ausreichend andere nicht nachvollziehbare Prioritätsverlagerungen erlebt hat, weiß diesen Führungsstil zu schätzen und zu respektieren. Es freut mich sehr, mit dir an der Erfolgsgeschichte unseres Unternehmens arbeiten zu dürfen. Ich danke dir für dein Vertrauen, Berthold!

## Aufbau der Kapitel

Sie müssen die Kapitel nicht in chronologischer Reihenfolge durcharbeiten, um am Ende mit System Center 2012 Operations Manager umgehen zu können. Dieses Buch dient mehr dem strategischen als einem technischen Anspruch, wenngleich alle relevanten Aspekte und Schrittfolgen zur Durchführung der Aktualisierung auf und Installation von System Center 2012 Operations Manager hier zu finden sind.

Ich will Ihnen Appetit auf die System Center-Familie machen und auf die damit verfügbaren neuen Möglichkeiten. Verfallen Sie jedoch nicht dem Irrglauben, dass IT vorhandene Probleme oder Konflikte lösen kann. Werkzeuge machen Prozesse schneller, mess- und damit auch vergleichbar. Wenn die Prozesse nicht stimmen und die zwischenmenschliche Zusammenarbeit nicht funktioniert, macht IT alles nur noch schlimmer!

Und nun wünsche ich Ihnen viele gute Gedanken auf Basis der vor Ihnen liegenden 18 Kapitel. Ich freue mich über Ihre Anregungen und Kritik. Gerne unter der von Ihnen selbst zu kombinierenden E-Mail-Adresse [mSPress@alex-fischer.org](mailto:mSPress@alex-fischer.org).

September 2012

Alexander Fischer