

## Veränderungsmanagement wird ein zentrales ITSM-Thema

11.11.2011, 13:01 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *exagon consulting & solutions gmbh*

Presseagentur: *denkfabrik groupcom GmbH*

---

(Kerpen, 11.11.2011) Nach Einschätzung des Beratungshauses exagon wird zu den elementaren Anforderungen in der IT-Organisation zukünftig ein intelligentes Change Management, im Sinne der Gestaltung und Flexibilisierung organisatorischer Veränderungen, gehören. Unternehmen müssen, wohl oder übel, mit einer hohen Veränderungsdynamik leben, so dass sich auch das IT Service Management, als integratives und unterstützendes Element der Geschäftsprozesse dieser Unternehmen, permanent neuen Anforderungen stellen muss. Ursachen sind vor allem Reorganisationen aufgrund strategischer Anpassungen an die ebenfalls sehr veränderlichen Marktbedingungen und Kundenbedürfnisse. Aber auch personelle Wechsel bei den Führungskräften oder neue technische Entwicklungen für die Geschäfts- und Produktionsprozesse gehören zu den Impulsgebern.

„Der Wandel ist eigentlich ein prägnantes Kennzeichen von Wirtschaft und Gesellschaft, trotzdem wurde das Change Management lange Zeit als reines Nice-to-have-Thema betrachtet. Durch diese Wertung konnten die Unternehmen ihre Augen davor verschließen, obwohl sie selbst permanent am eigenen Wandel konstruktiv gearbeitet und ihn ausgelöst haben“, problematisiert exagon-Geschäftsführer Werner Stangner. Dieser Widerspruch sei gerade auch in der IT-Organisation zu beobachten.

„Letztlich bewirkt jede Modifikation einer Strategie oder Einführung einer neuen Technologie Veränderungen, beispielsweise in den Prozessen, Arbeitsinhalten und Rollen. Dies gilt es, sinnvoll zu steuern, um zu den gewünschten Effekten der Investitionen oder Reorganisationen zu gelangen“, betont Stangner. Dies sei unwidersprochen, trotzdem fehle es den meisten Unternehmen derzeit hier jedoch nicht nur an den notwendigen methodischen Konzepten, sondern es werde auch die strategische Bedeutung eines systematischen und möglichst durchgängigen Change Managements unterschätzt. Dies reduziere die Erfolgsperspektiven von Projekten oder gefährde mitunter sogar deutlich ihre Ergebnisse.

„Ein erfolgreiches Veränderungsmanagement kennzeichnet sich nicht nur durch die Fähigkeit, umdenken zu können und Gewohnheiten zu verlassen, vielmehr benötigt es auch eine interne Institutionalisierung dieses Themas“, fordert Stangner. Dazu gehören für ihn die Etablierung entsprechender Verantwortlichkeiten und personeller wie finanzieller Ressourcen ebenso wie spezifische Kompetenzen im Umgang mit Veränderungen. Denn nur unter diesen Voraussetzungen könnten Strukturen, Prozesse und Kommunikationsbedingungen zielgerichtet optimiert werden.

Der exagon-Berater ist sich allerdings sicher, dass das Change Management im Bereich ITSM zukünftig deutlich stärker Fuß fassen wird. „Nicht einzelne Technologien oder Prozessstandards wie ITIL werden in den Fokus rücken, sondern wie die IT-Organisationen in der Lage sind, den permanenten Wandel aktiv zu unterstützen und mitzugestalten.“ Dies sei eine übergreifende Anforderung und gewinne deshalb an strategischer Relevanz. Dafür müssten jedoch neue Modelle mit einer ganzheitlichen Betrachtungsweise implementiert werden, die sich über die Organisationsverhältnisse mit ihren Systemen, Prozessen und Menschen erstrecken, aber als zusätzliches Element auch intelligente Steuerungsmethoden enthalten. „Diese neue Dimension des Change Managements wird auch die Idee der Kontinuierlichen Verbesserungsprozesse berücksichtigen und damit den Praxisbedürfnissen besser entsprechen“, weist Stangner die Richtung.

## Portrait

Über exagon:

Die exagon consulting & solutions GmbH ist seit 1994 als unabhängiges IT-Beratungsunternehmen am Markt etabliert. Der Geschäftsfokus richtet sich auf die ganzheitliche Unterstützung ihrer Kunden bei der Einführung eines professionellen IT-Service Management, hinsichtlich der strategischen, organisatorischen wie auch operativen Aspekte. Dabei beinhaltet das exagon Leistungsportfolio sowohl Beratungsleistungen wie umfangreiche Schulungsangebote. Zu den Kunden gehören Unternehmen und Institutionen wie Airplus, BASF, Bayer, Bundesverteidigungsministerium, DEKRA, Deutsche Bank, Deutsche Telekom, Flughafen Köln-Bonn, Heraeus, Information und Technik Nordrhein-Westfalen, Hessische Zentrale für Datenverarbeitung, Host Europe, Postbank, T-Systems, TÜV Süd, Vodafone, VolkswagenNutzfahrzeuge Flughafen Köln/Bonn und IT-NRW. [www.exagon.de](http://www.exagon.de)

---

News-ID: 586319 • Views: 710 (Stand: 31.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/586319/Veraenderungsmanagement-wird-ein-zentrales-ITSM-Thema.html>