

Compliance ist gut, Vertrauen ist besser

Die IT ist mittlerweile das Rückgrat unserer Geschäftswelt. Deshalb wird sie vermehrt von Regelwerken und Zertifizierungen bestimmt, die meist nur eine kurze Lebensdauer aufweisen. Aber ist Compliance ein Erfolgsfaktor der IT? Kaspar Geiser



Kaspar Geiser
ist Geschäftsführer und
Inhaber der Aspectra AG.
kaspar.geiser@aspectra.ch

Nicht nur in der Geschäftswelt, auch im privaten Leben werden uns täglich neue Regeln und Vorgaben gemacht. Für die einen führt dies zu einer besseren Welt, für die anderen zu einer Gesellschaft ohne Freiheit. Vor allem in der IT und im Namen der «Compliance» wird sowohl in Europa als auch in der Schweiz versucht, alles mit Verordnungen und Standards zu reglementieren.

Das hat auch eine gewisse Berechtigung, denn kaum ein Geschäftsprozess funktioniert heute noch ohne IT. Die IT wird immer mehr zum Rückgrat unserer Geschäftswelt. Probleme der IT führen mittlerweile in vielen Unternehmen zu gravierenden Problemen wie Reputationsverlust oder Betriebsunterbrechungen und damit zu Umsatzausfall. Als Folge dieser Entwicklung haben sich mit den Jahren immer mehr Prozesslandschaften und Kontrollmechanismen entwickelt. Die verantwortlichen Stellen verlangen von ihren IT-Abteilungen und externen IT-Lieferanten immer häufiger, dass diese über entsprechende Zertifizierungen und anerkannte Audits verfügen.

Alter Wein in neuen Schläuchen

Natürlich haben die IT-Hersteller und -Lieferanten den Trend erkannt. Mit immer neuen Namen versuchen sie die Gunst der Kunden zu erlangen. Am Anfang stand das «Quality Management», dann folgten ITSEC, TCSEC, Co-bit, SOX, BS, verschiedene ISO- und DIN-Standards, dann ITIL und so weiter und so fort. Die Geschichte der IT, oder der IT als tragendes Element von Geschäftsprozessen, ist über die gesamte Wirtschaftsgeschichte betrachtet eine kurze. Hard- und Software haben kurze Lebenszyklen. Dieser Fakt führt wohl dazu, dass dies auch für Regelwerke rund um die IT gilt. Das Resultat ist eine Vielzahl von Regelwerken mit meist kurzer Lebensdauer. Doch inhalt-



Zertifizierungen und Regelwerke sollten auch dahin zielen, dem IT-Mitarbeiter einen Mehrwert aufzuzeigen. Sie sollten so ausgelegt sein, dass seine Arbeit dadurch an Qualität gewinnt. Bildquelle: Fotolia

lich betrachtet unterscheiden sich die verschiedenen Standards und Vorgehensweisen wenig. Im Gegenteil, durch die kurze Gültigkeit und die immer besseren Ideen der Erfinder dieser Regelwerke entstehen Doppelspurigkeiten und eine sinnvolle Evolution eines solchen Werkes findet kaum statt. Man kann also getrost von «altem Wein in neuen Schläuchen» sprechen.

Doch was sind nun sinnvolle Mittel, die IT in den Begriff zu kommen? Und was ist zu tun, damit die IT funktioniert? Wie hält man mit den technologischen Entwicklungen mit? Wie erhöht sich die Verfügbarkeit und Stabilität der IT? Ist «compliant» zu sein ein Erfolgsfaktor der IT?

Compliance ist gut ...

Natürlich sind Vorgaben und deren Kontrollen nötig. Doch Kontrollen sollten dort durchgeführt werden, wo sie Sinn ergeben und sowohl dem Leistungserbringer wie auch dem Kunden beziehungsweise Anwender einen Mehrwert bieten. Kontrollen um der Kontrolle wegen beziehungsweise zur Befriedigung des IT-Auditors sind nicht nur ineffizient, sondern kontraproduktiv. Die Formulierung und Durchführung zweckmässiger Kontrollen ist nicht immer einfach und erfordert eine intensive Auseinandersetzung mit der jeweiligen technischen Materie. Der mit der Materie vertraute Mitarbeiter hat immer einen Informationsvorsprung gegenüber dem Kontrolleur. Ausserdem findet die Kontrolle immer nur in Stichproben statt. Daher kann keine Kontrolle garantieren, dass keine Schwachstellen existieren. Durch diesen Umstand wird wohl der Ruf nach den schweizerischen Standards und Regelwerken immer wieder kommen. Auch um persönliche Entscheide abzusichern, werden gerne von Lieferanten und Mitarbeitern die entsprechenden Zertifizierungen verlangt. Solche Zertifizierungen und Kontrollen sind zwar notwendig, aber leider nicht zwingend hinreichend.

«Vorgaben und deren Kontrollen sind nötig. Doch Kontrollen sollten dort durchgeführt werden, wo sie Sinn ergeben und dem Leistungserbringer, Kunden und Anwender einen Mehrwert bieten.»

... Vertrauen ist besser

Was im «normalen» Leben gilt, hat auch in der IT Gültigkeit. Wenn ich auf etwas angewiesen bin, das ich nicht selber erbringen kann, muss ich meinem Partner, Lieferanten, Mitarbeiter etc. vertrauen können. Für die IT wiederum bedeutet dies, dass innerhalb der IT-Organisation die Aufgaben mit den dazugehörigen Kompetenzen und Verantwortungen an die dafür qualifizierten Menschen übertragen werden. Oder anders gesagt: Die Menschen erhalten die Herausforderungen, die ihnen entsprechen. Dadurch schaffen wir für den einzelnen Mitarbeiter ein Aktionsfeld, in dem dieser sich entwickeln kann und für das er sich auch verantwortlich fühlt. Natürlich müssen Vorgaben über die zu erwartende Leistung gemacht werden, diese sollten jedoch in einer Art und Weise formuliert sein, dass zur Erfüllung der Aufgabe genügend Freiraum für die Mitarbeiter besteht. IT-Mitarbeiter sind in der Regel bestens ausgebildete und intelligente Menschen. Sie sind es gewohnt, mit einer hohen Auftragstreue und hohem Berufsstolz

die an sie herangetragen Aufgaben zu erledigen. Arbeiten nach Rezept führen sie nur ungern aus. Diese Mitarbeiter haben aber nicht nur an ihre Aufgaben hohe Anforderungen, sondern auch an ihre Vorgesetzten und an ihr Unternehmen. Nur wenn das Unternehmen alle diese Ansprüche erfüllen kann, identifizieren sich die Mitarbeiter mit ihm und empfinden die Loyalität, die letztlich die Basis für gegenseitiges Vertrauen ist.

Zertifizierungen und Regelwerke sollten daher auch dahin zielen, dem IT-Mitarbeiter einen Mehrwert aufzuzeigen. Sie sollten so ausgelegt sein, dass seine Arbeit dadurch an Qualität gewinnt. Ein Regelwerk das mit hunderten von Kontrollfragen, womöglich noch mit Ja/Nein-Antworten die Arbeit einer IT-Abteilung beurteilen will, wird kaum zu einer sicheren, leistungsfähigen und hochverfügbaren IT-Lösung führen. Durch gegenseitiges Vertrauen zwischen Mitarbeitern und Leistungserbringer entstehen Partnerschaften, die zu dauerhaften, funktionierenden und sicheren Lösungen führen. ■

Zertifizierungen und Regelwerke sollten daher auch dahin zielen, dem IT-Mitarbeiter einen Mehrwert aufzuzeigen. Sie sollten so ausgelegt sein, dass seine Arbeit dadurch an Qualität gewinnt. Ein Regelwerk das mit hunderten von Kontrollfragen, womöglich noch mit Ja/Nein-Antworten die Arbeit einer IT-Abteilung beurteilen will, wird kaum zu einer sicheren, leistungsfähigen und hochverfügbaren IT-Lösung führen. Durch gegenseitiges Vertrauen zwischen Mitarbeitern und Leistungserbringer entstehen Partnerschaften, die zu dauerhaften, funktionierenden und sicheren Lösungen führen. ■