

IT Service Management – Wo beginnen wir?

Alex Lichtenberger
ITIL-forum Schweiz

Das Thema **IT Service Management** näherbringen

Einen pragmatischen Weg aufzeigen, IT Service Management im eigenen Unternehmen zu **planen und zu implementieren**

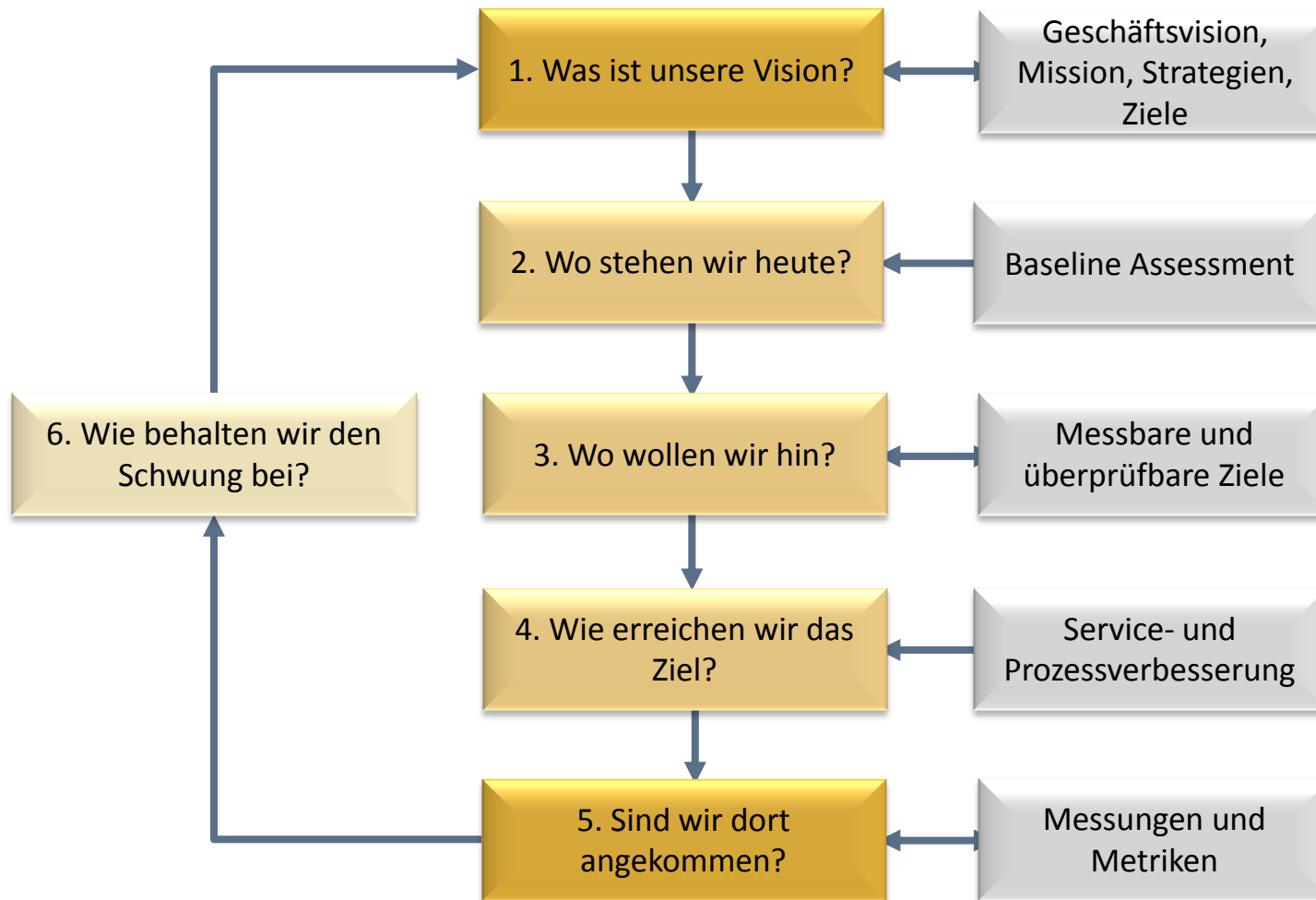




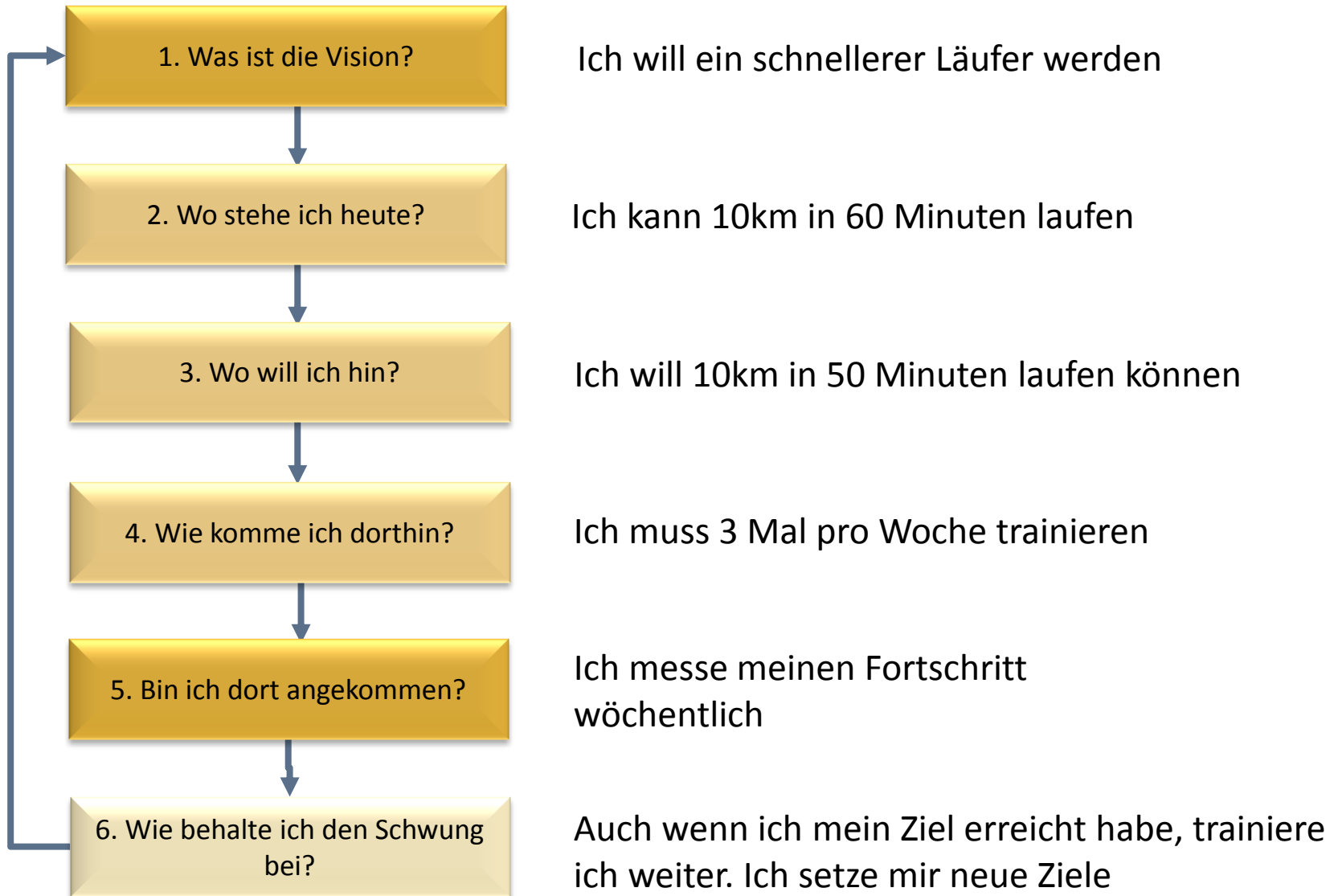
- ❑ Es herrscht allgemein ein sehr **gutes inhaltliches Verständnis für IT Service Management** und die damit verbundenen Frameworks wie ITIL, Cobit,
aber:
- ❑ Wenn es darum geht, IT Service Management effektiv in der IT Organisation zu planen und nachhaltig zu implementieren, **scheitern viele Organisationen.**
- ❑ **Zentrale Fragestellungen bleiben unbeantwortet:**
 - Was wollen wir konkret erreichen?
 - Wo fangen wir an?
 - Wie verbessern wir uns?
 - Wie merken wir, dass wir uns verbessern?

«Continual Service Improvement» (CSI) ist ein vielversprechender Ansatz

Ein einfaches & effektives Instrument, um IT Service Management zu planen und zu implementieren:



Veranschaulichung an einem Beispiel aus dem täglichen Leben



- ❑ Ein einfacher und logischer Ansatz, der für **jeden verständlich** ist (-> **Akzeptanz**)
- ❑ Die Vision (Schritt 1) wird in messbare Ziele umgemünzt (Schritt 3) «**You can't manage what you can't measure!**»
- ❑ Die erarbeiteten Massnahmen in Schritt 4 haben eine **klare Ableitung** (IST->SOLL)
- ❑ **Evolution** statt Revolution: Indem wir direkt nach der Vision die Frage «Wo stehen wir jetzt?» stellen, berücksichtigen wir die aktuelle Situation
- ❑ Die Vision (Schritt 1) ist nicht in Stein gemeisselt, sondern ist etwas, das kontinuierlich überprüft wird (->**Agilität + Anpassung an die Umwelt**)
- ❑ **Kein «Plan – Do – Stop»**: Die Verbesserungsinitiative ist ein langfristiger Prozess, der aufrecht erhalten werden muss
- ❑ Der CSI Approach ist methodisch «**wasserdicht**»

Der CSI Approach ist ein geeignetes Instrument, um eine **ITSM Roadmap langfristig zu planen und zu steuern**

Das Vorgehen

- ❑ Methodisch sind es **immer noch die gleichen sechs Fragen**, die gestellt werden
- ❑ **Das Problem:** IT Service Management ist ein **komplexes System**. Auf die Frage 'Wo stehen wir heute?' gibt es keine einfache Antwort
- ❑ IT Service Management muss daher in managbare Teile aufgeteilt werden
-> Frameworks wie ITIL oder COBIT bieten hier gute Fragestellung
- ❑ Nachdem die Vision (Schritt 1/Was wollen wir grundsätzlich erreichen?) geklärt ist, kann beispielsweise pro ITIL Process die Fragen 2-6 durchgegangen werden

Schritt 1: Was ist die Vision?

Ziel/Herausforderung: Grundsätzliche Richtung für das IT Service Management definieren, Schwerpunkte setzen

Mögliche Fragen:

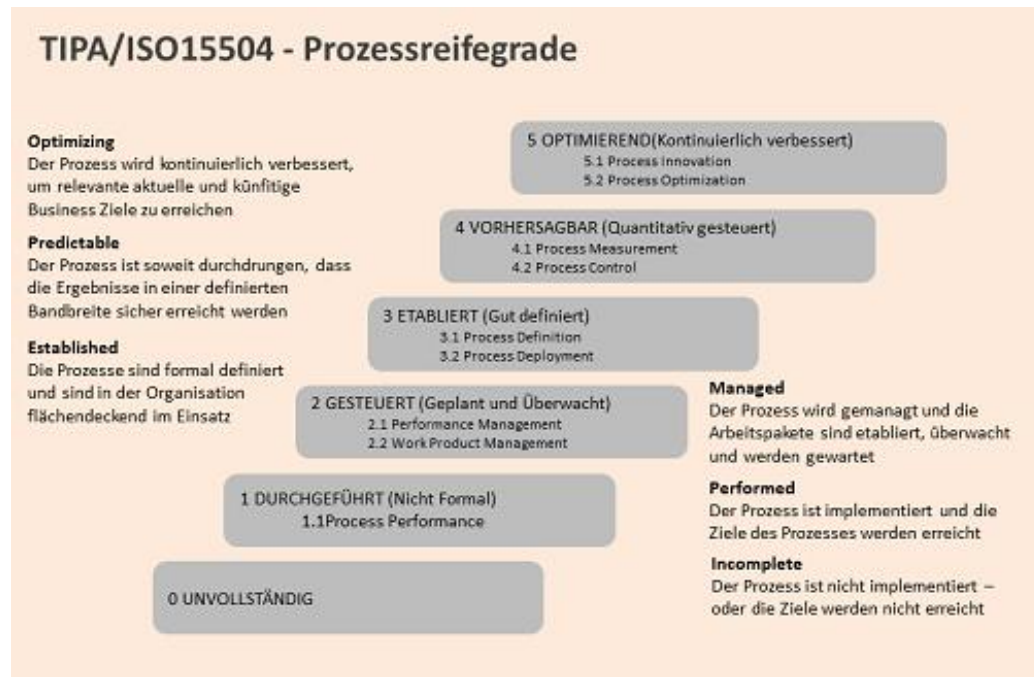
- ❑ Was sind die strategische Ziele der IT für die nächsten Jahre?
(Quelle: IT Strategie)
- ❑ Was sind die Erwartungen des Business:
 - Aktuelle Probleme mit der IT (Hinweis: Wahrnehmung vs. Facts)
 - Welche Erwartungen werden nicht erfüllt und wieso?
 - Was sind die Stärken der IT Aus Business Perspektive?
- ❑ Künftige Entwicklungen? (z.B. saisonale Änderungen oder Aquisitionen), welche für die IT von Bedeutung sind
- ❑ Restriktionen (Wichtig für den Aktionsplan in Schritt 4)
 - Finanzielle Ressourcen
 - FTE Ressourcen

Schritt 2: Wo stehen wir jetzt?

Herausforderung: Das «komplexe» System ITSM muss in überschaubare Teile zerlegt werden und eine Assessment Methodik hinterlegt werden.

Mögliche Lösungen:

1) Maturitäts-Assessment nach Cobit, CMMI oder TIPA (explizit für ITIL):



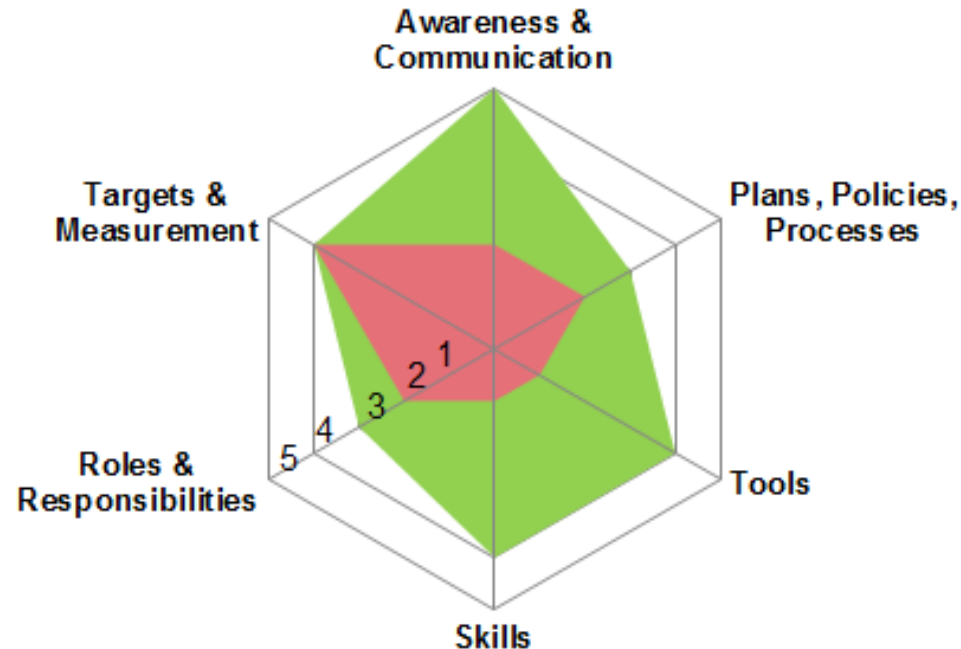
2) Aufteilung in einzelne Disziplinen nach ITIL:

| Service Lifecycle Governance Processes | | Service Lifecycle Operational Processes | | | |
|--|--------------------------------------|---|---------------------------------|-----------------------------|--|
| Continual Service Improvement | Service Strategy Processes | Service Design Processes | Service Transition Processes | Service Operation Processes | |
| 7-Step Improvement Process | Business Relationship Management | | | | |
| | Demand Management | | | | |
| | Strategy Management for IT Services | | | | |
| | Service Portfolio Management | | | | |
| | Financial Management for IT Services | | | | |
| | | Design Coordination | | | |
| | | Service Catalogue Management | | | |
| | | Service Level Management | | | |
| | | Capacity Management | | | |
| | | Availability Management | | | |
| | | Service Continuity Management | | | |
| | | Information Security Management | | | |
| | | Supplier Management | | | |
| | | | Transition Planning and Support | | |
| | | | Change Management | | |
| | | | Asset & Configuration Mgmt | | |
| | | | Release & Deployment Mgmt | | |
| | | | Service Validation & Testing | | |
| | | | Evaluation | | |
| | | | Knowledge Management | | |
| | | | Event Management | | |
| | | | Incident Management | | |
| | | | Request Fulfilment | | |
| | | | Problem Management | | |
| | | | Access Management | | |
| | | | Operation Management | | |

Schritt 3: Wo wollen wir hin?

Herausforderung: Die richtigen Prioritäten setzen. Prozesse, welche keine mittelfristige Bedeutung haben, beiseite lassen (weniger ist mehr!)

Beispiel: Change Management



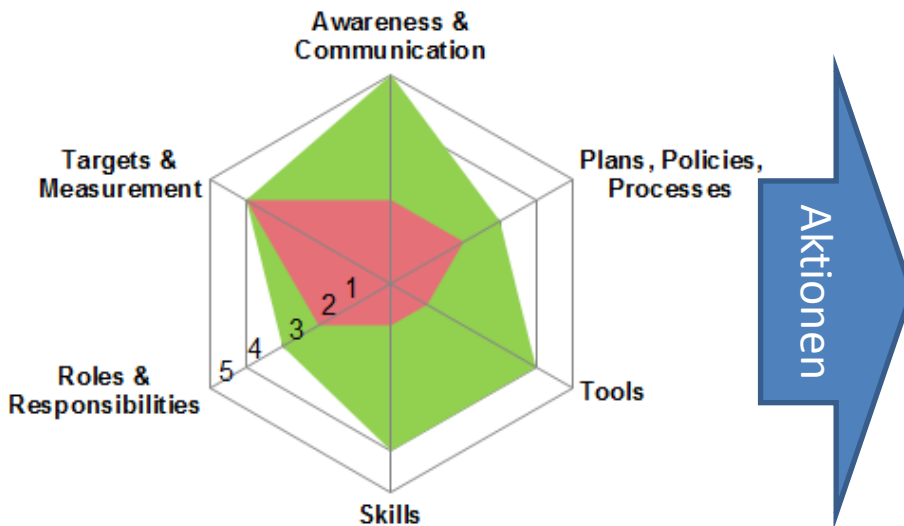
Where are we now?

Where do we want to be?

Schritt 4: Wie kommen wir dorthin?

Herausforderung: Einen hieb- und stichfesten Aktionsplan mit Verantwortlichkeiten und Terminen erstellen, welche realistisch sind (->verfügbare Ressourcen)

Beispiel: Change Management



Where are we now?

Where do we want to be?

Action Liste (Teil der Roadmap)

| Aktion | Wer | Wann |
|------------------------|-----|-------|
| Change Policy anpassen | AB | 1.10. |
| Awareness Kampagne | CD | 1.11. |
| Tool Einführung | EF | 21.12 |
| ... | | |
| ... | | |

Herausforderung:

- Laufende Überprüfung, ob der Aktionsplan eingehalten wurde (-> Action Tracking)
- Ggf. korrektive Massnahmen einleiten

Herausforderung:



(c) Copyright ABC@Work

- > Kein «Plan – Do – Stop», sonst besteht die Gefahr, dass die Organisation in Ihren ursprünglichen Zustand zurückfällt
- > Die Einführung von IT Service Management ist ein nie endender Prozess. D.h. weniger ein Projekt, sondern ein 'Way of Life'
- > Es braucht dazu eine echte Verbesserungskultur

