

Die Begriffswelt des IT Service Management (ITSM)

...der Weg der kleinen Schritte...

Steven Handgrätinger
itSMF Deutschland e.V.
Vorstandsvorsitzender



STUTTGART



KDRS
RZRS

itSMF
*IT Service Management Forum**
Deutschland e.V.



1 WER ist itSMF Deutschland e.V.

- Zielsetzung und Motivation
- Arbeitskreise und Initiative

2 Begriffswelt und Prozesslandkarte ITSM

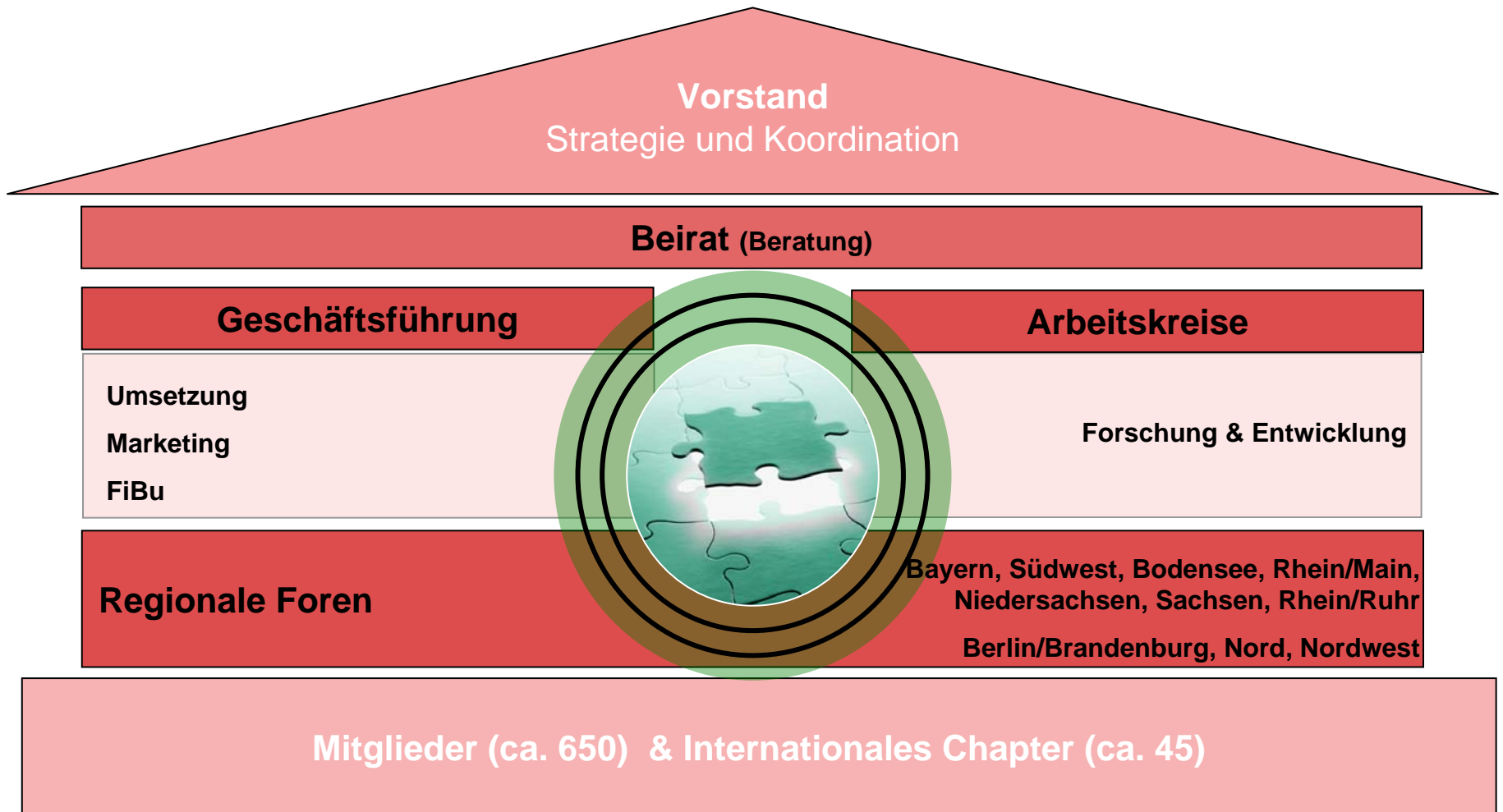
3 Ausblick ITIL V3

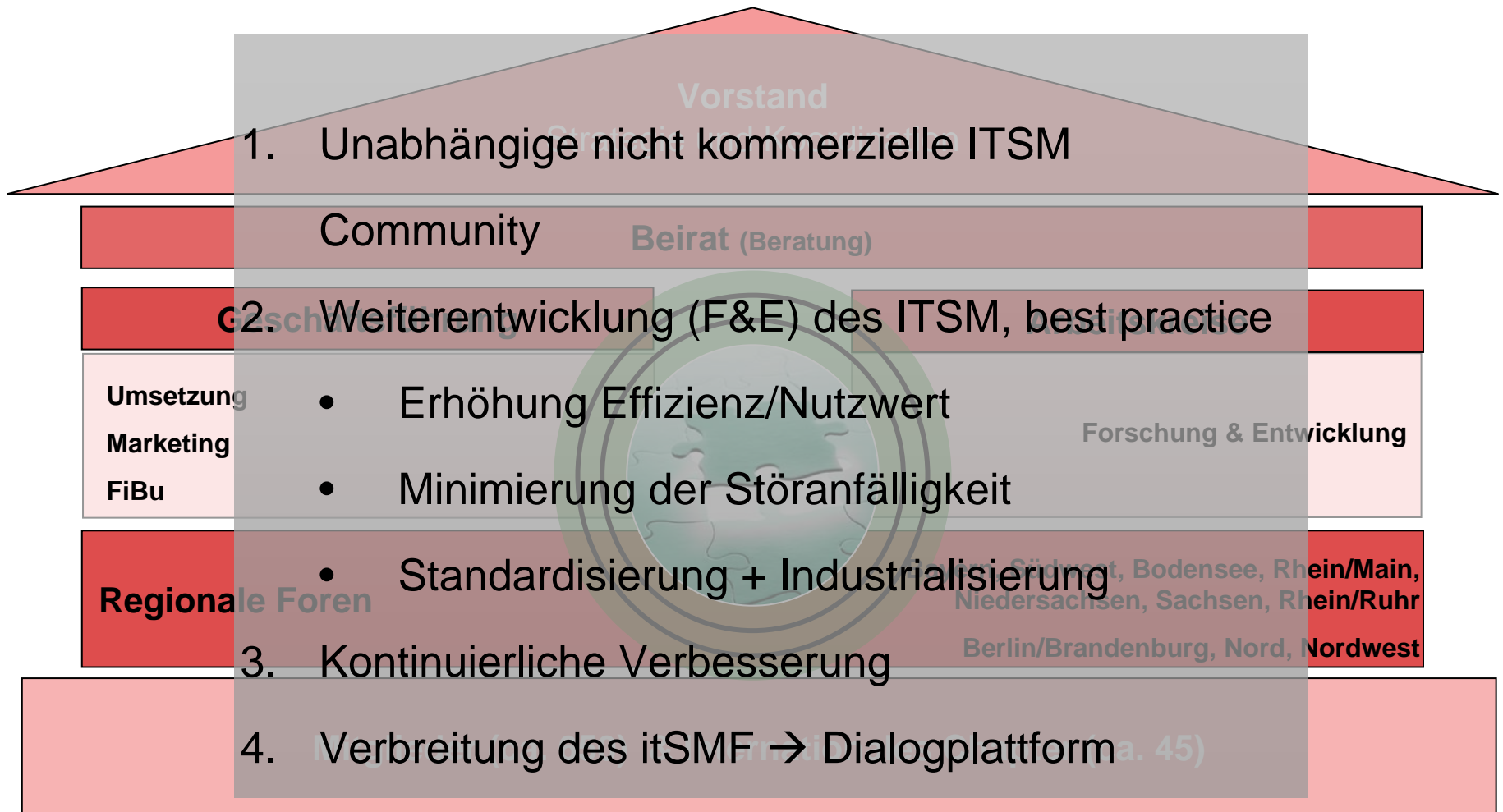
TOP-Trend 2007ff

IT Automatisierung
IT Industrialisierung
Security

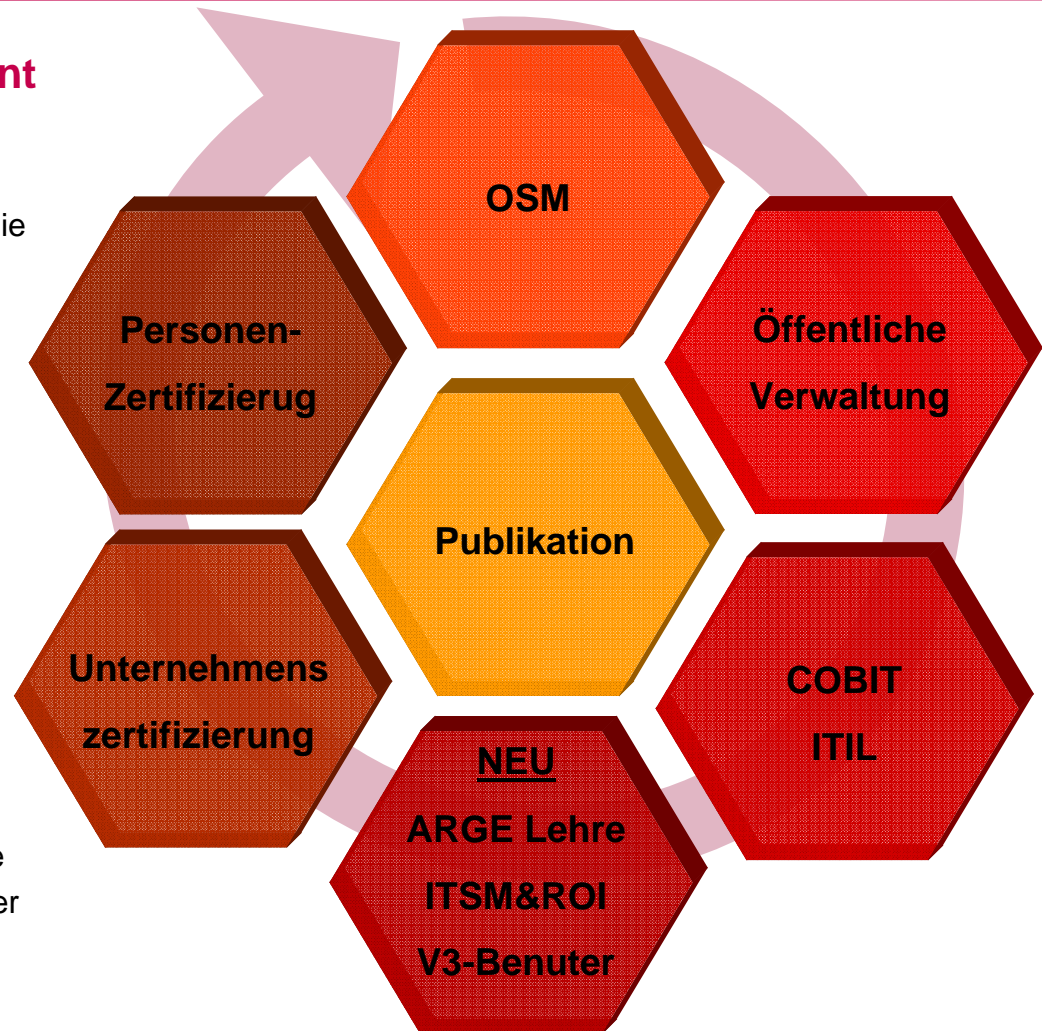


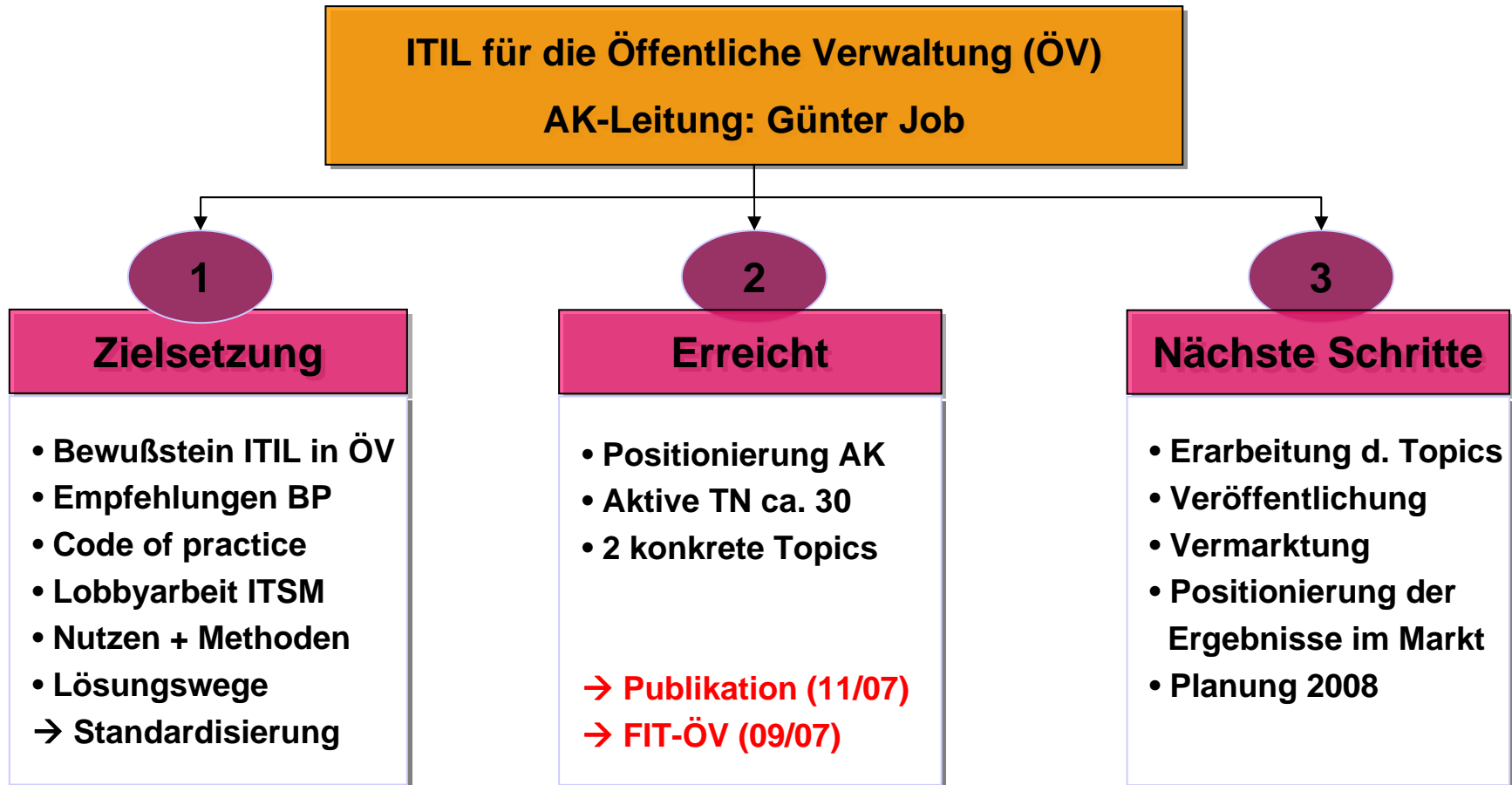
→ Der IT-Prozeß als Erfolgskonzept





- **Operational Service Management**
Umsetzung des ITIL-Rahmens in die Praxis
- **Personenzertifizierung**
Festlegung von Ausbildungsinhalten sowie die Steuerung von Zertifizierungsunternehmen
- **Publikationen**
inhaltliche Weiterentwicklung der Methoden und Standards sowie Erstellung deutschsprachigen Materials
- **Unternehmenszertifizierung**
Bereitstellung eines Gütesiegels des itSMF zur Bewertung von Servicegebern
- **Öffentliche Verwaltung**
Besonderheiten der öffentlichen Verwaltung und Einhaltung der ITIL-Compliance.
- **COBIT/ITIL**
Erarbeitung einer Handlungsanleitung für die optimale Umsetzung der IT-Governance unter Berücksichtigung der beiden Best-Practice-Frameworks





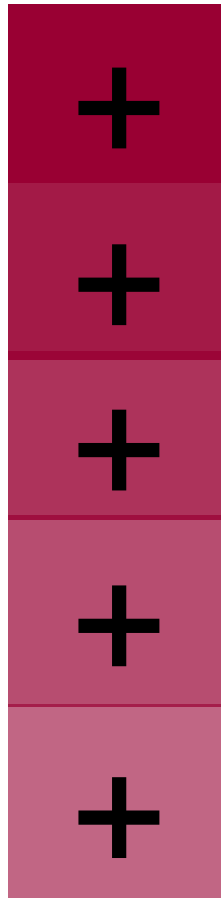
» Zentralität
Professionelle GF

» „pay as you go!“
Forschung & Entwicklung

» Überblick
Klares Geschäftsmodell – klare Strategie

» Internationales Netzwerk
IPESC, globale Mitglieder, APMG, VHP, ...

» ITIL
Fokussierung



Dezentralität
Betreuung ITSM lokal

Investitionsbereitschaft
Sinnvolles Investitionsverhalten

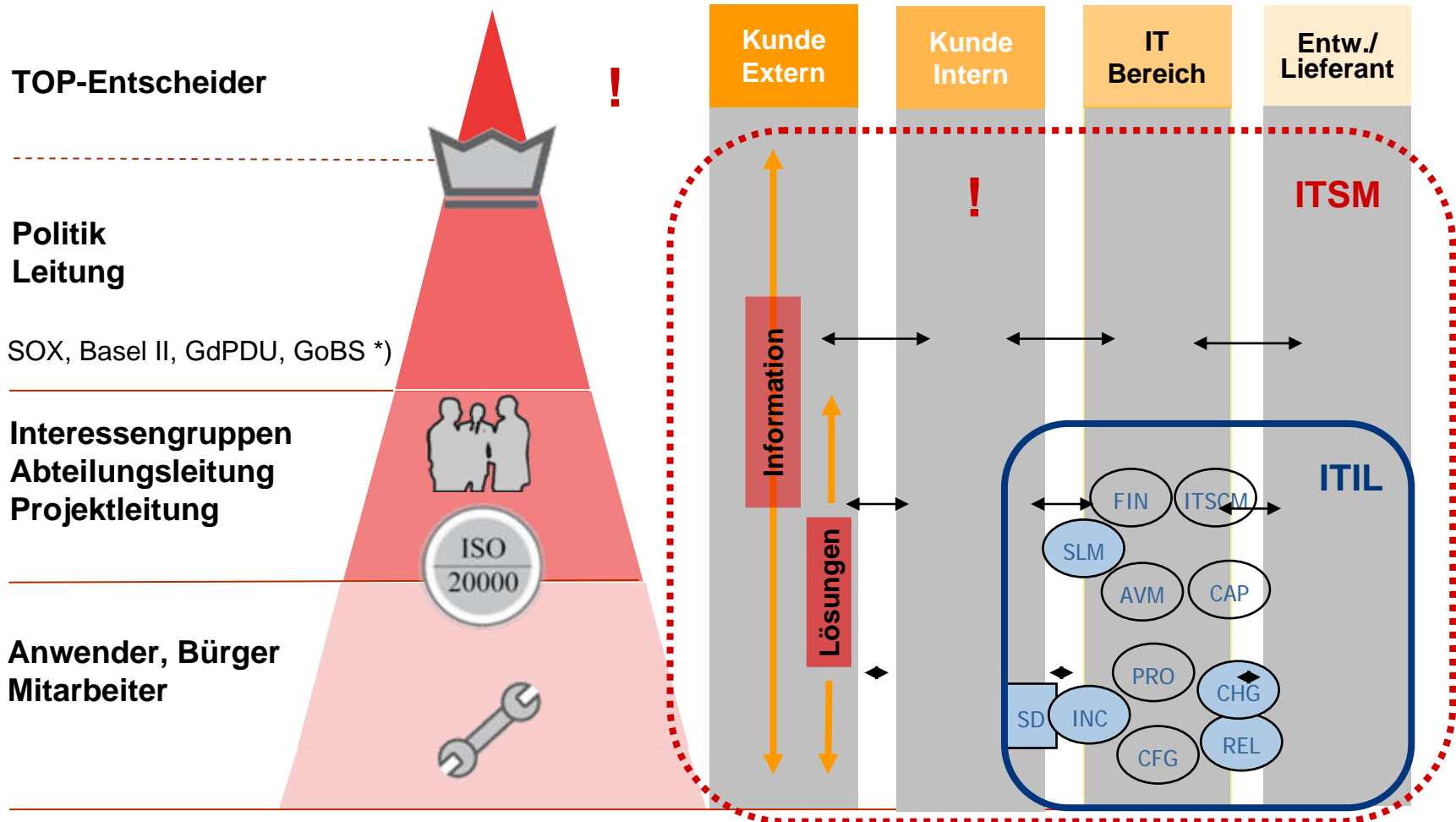
Details
Unsere Mitglieder in den AK + RF

lokaler Service
Übersetzungen, Prüfungen, reg. Foren

ITSM
Über den Rand hinausblicken

itSMF
= IT Service Management Forum*
Deutschland e.V.

Situationseinschätzung ITSM





1 WER ist itSMF Deutschland e.V.

- Zielsetzung und Motivation
- Arbeitskreise und Initiative

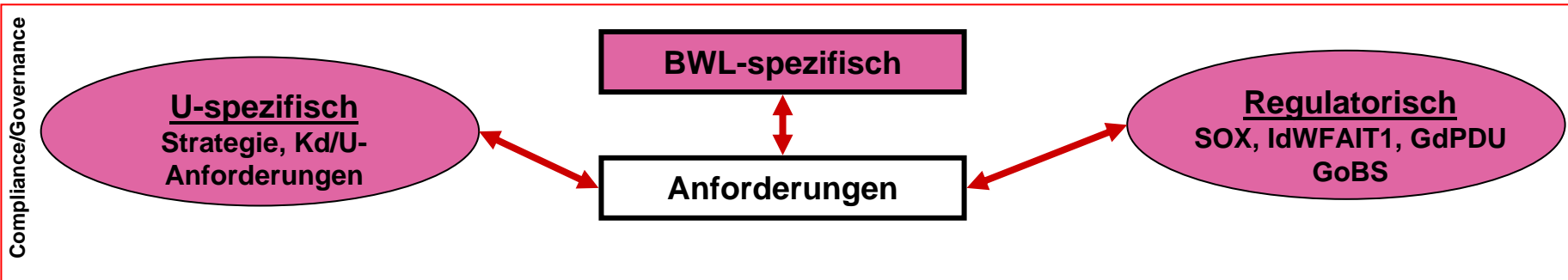
2 Begriffswelt und Prozesslandkarte ITSM

3 Ausblick ITIL V3

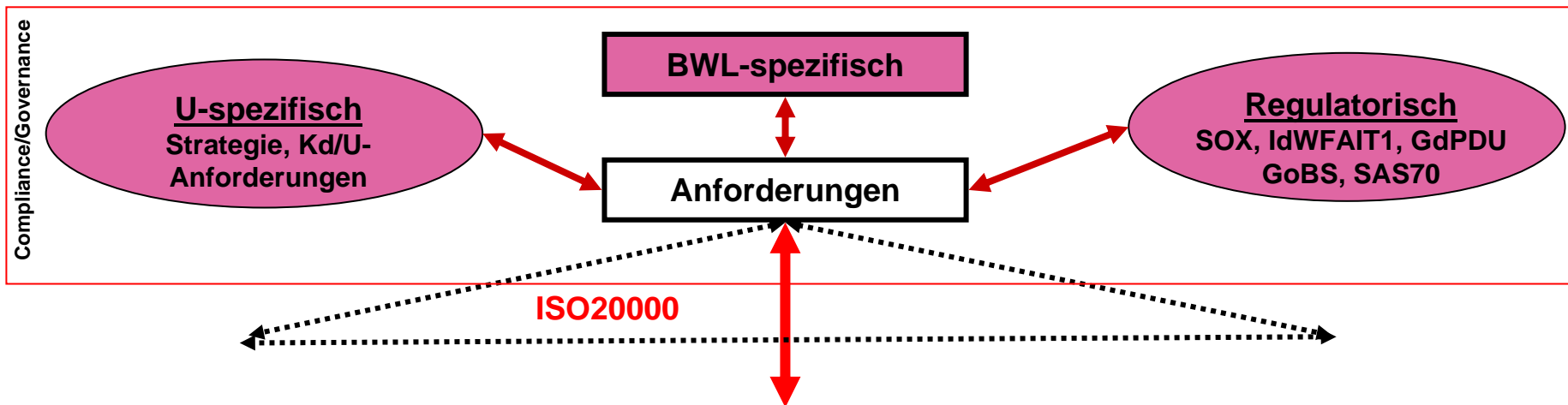
Das Cockpit



Die Prozesslandkarte (kein Anspruch auf Vollständigkeit)



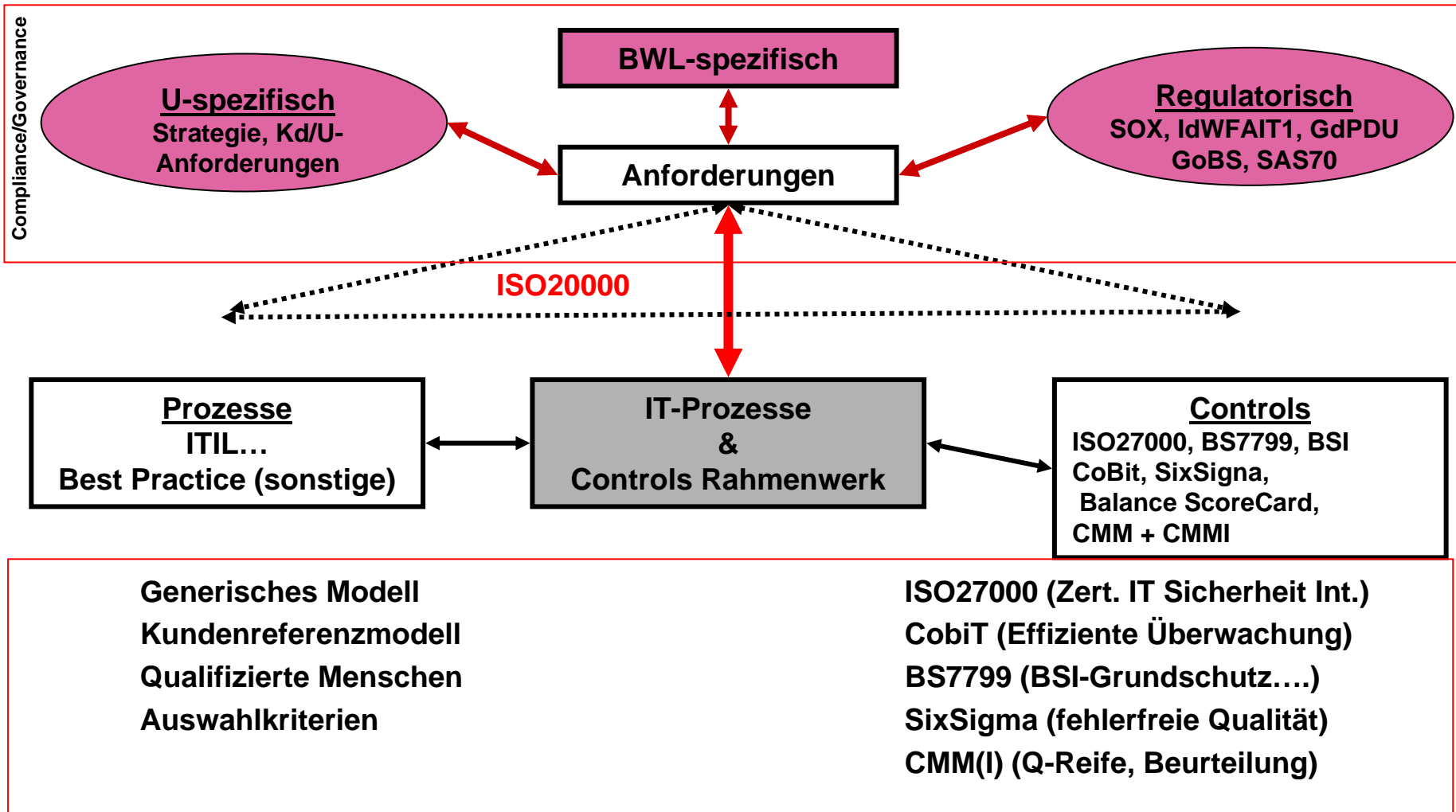
- **GdPDU** Grundsätze zum Datenzugriff und Prüfung digitaler Unterlagen
- **GoBS** Grundsatzung ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme
- **GdPDU** Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen
- **IT Governance** Strategiekomponente und Führungsleitlinie der zentralen und dezentralen IT
- **SOX** Sarbanes-Oxley Act (Verlässlichkeit der Finanzberichterstattung)
- **BWL** insb. TCO-Betrachtung, Kostenzusammenhang (IT-selbst/Enduserorganisation)
- **Grundsätzlich interne Regelwerke**



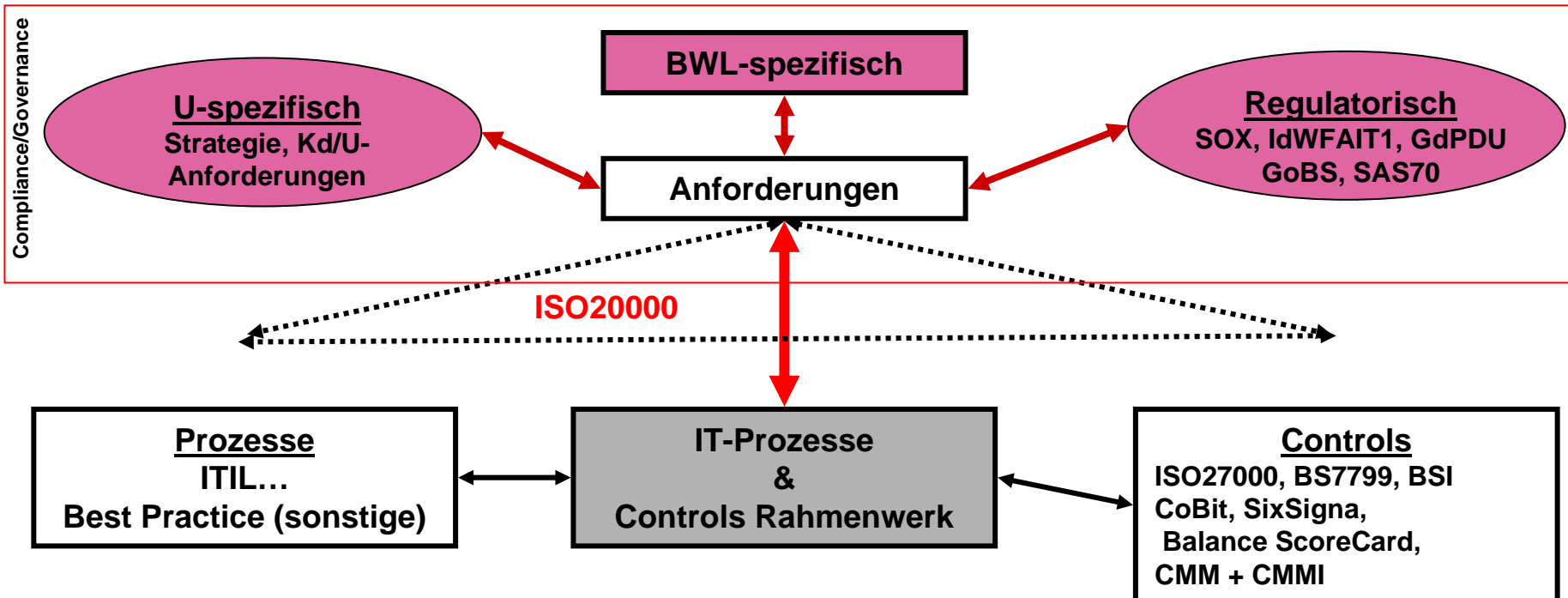
Die IT Organisation muß jederzeit nachweisen können, dass sie die M-Kontrolle über alle ITSM-(ISO20000)-Prozesse besitzt. D.h.

- Kenntnisse und Kontrolle der Aktivitätsauslöser
- Kenntnisse, korrekte Nutzung und Interpretation der Aktivitäts- und Prozessergebnisse
- Definition und Messung von Kennzahlen
- Nachweis der Verantwortung für die Prozessfunktionalität
- Definition, Messung und Review von Prozess und Service Verbesserungen.

Die Prozesslandkarte (kein Anspruch auf Vollständigkeit)



Die Prozesslandkarte (kein Anspruch auf Vollständigkeit)



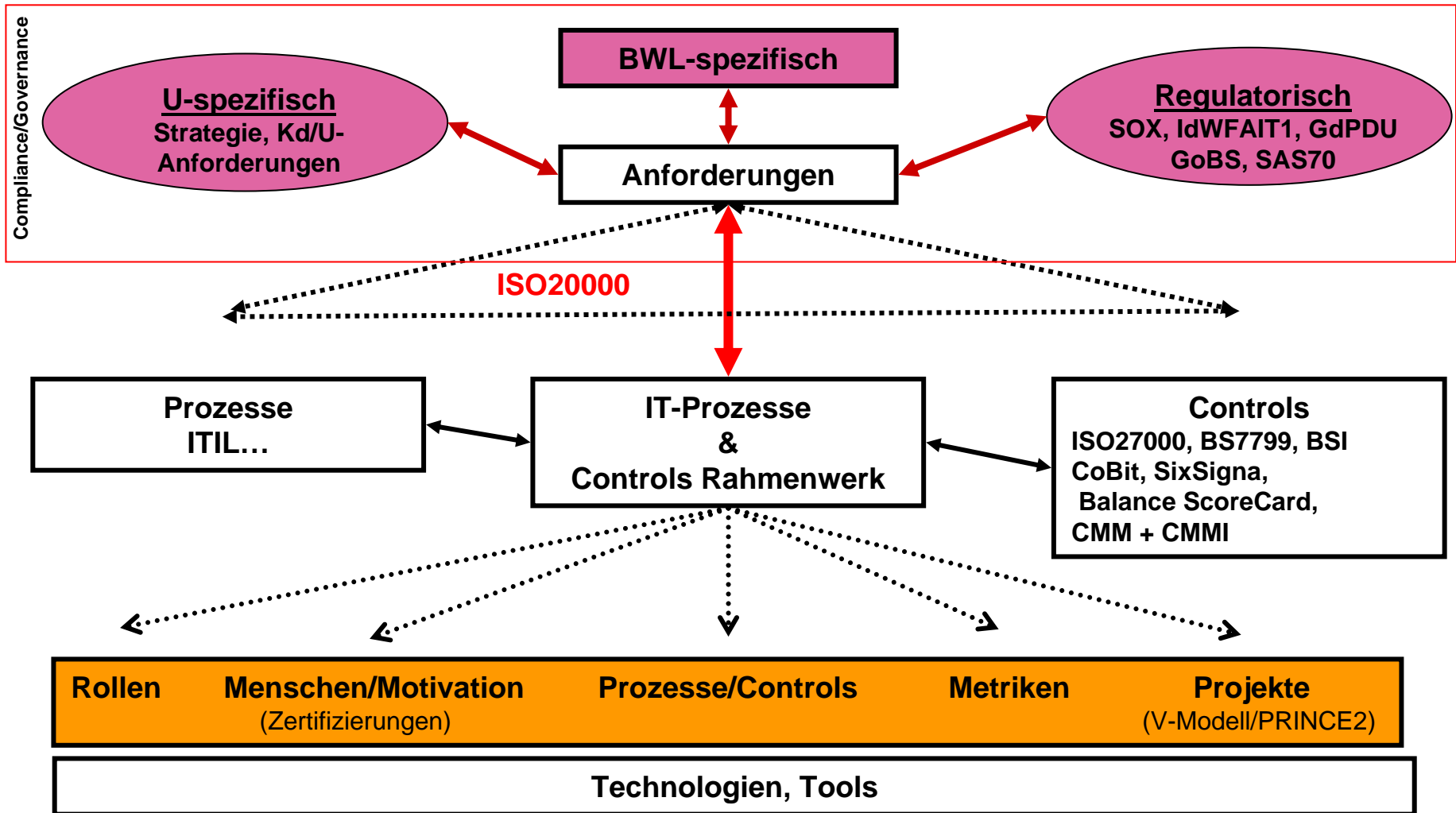
CMM(I) Capability Maturity Model

- > Ermittlung Prozessreife
- > Entwicklungsstufen

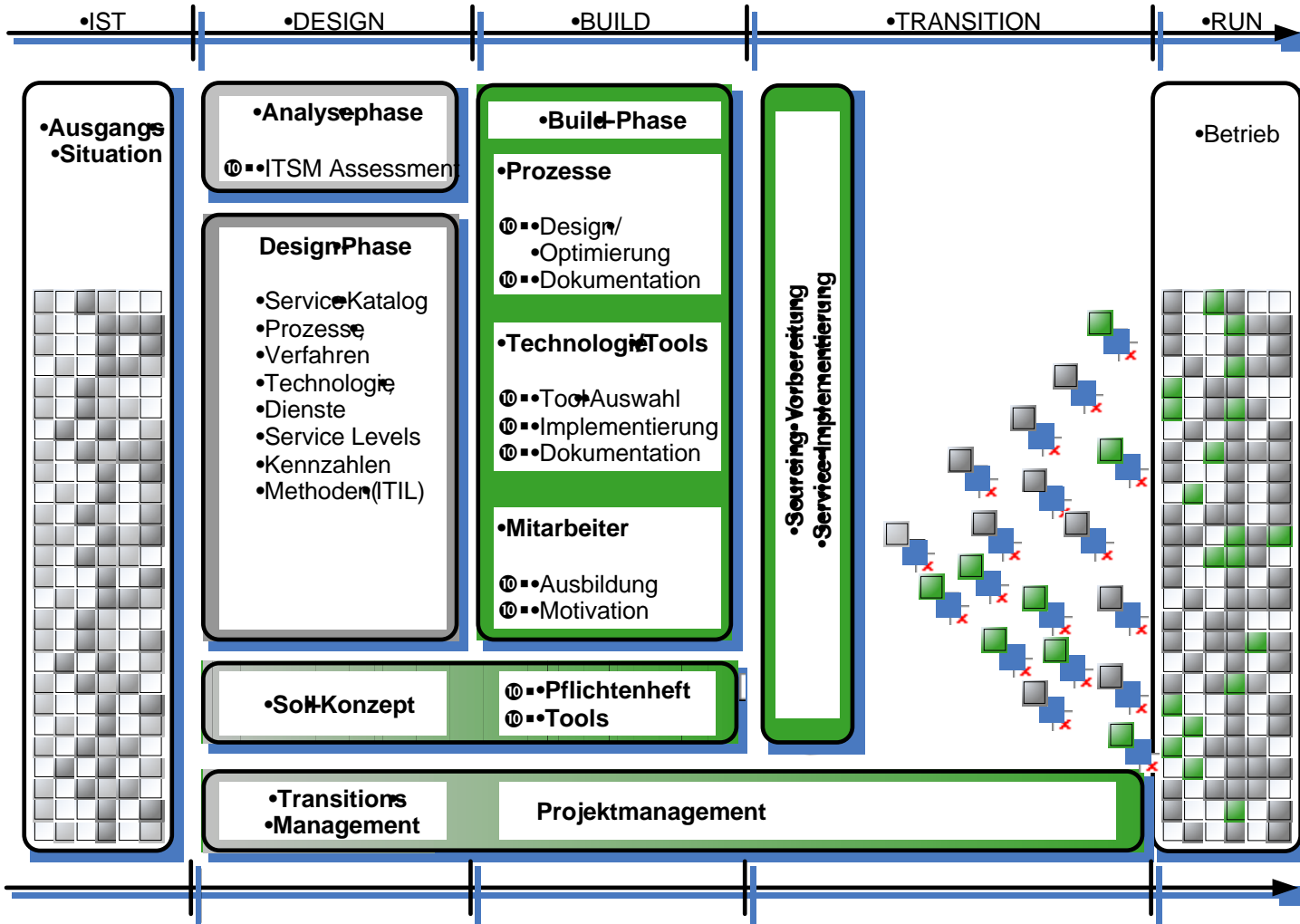
CoBit (ISACA)

- > Kontroll Risiken/Invest
- > Steuerung IT-Service
- > Prüfungswesen

Die Prozesslandkarte (kein Anspruch auf Vollständigkeit)



Transition-Phase (Build)





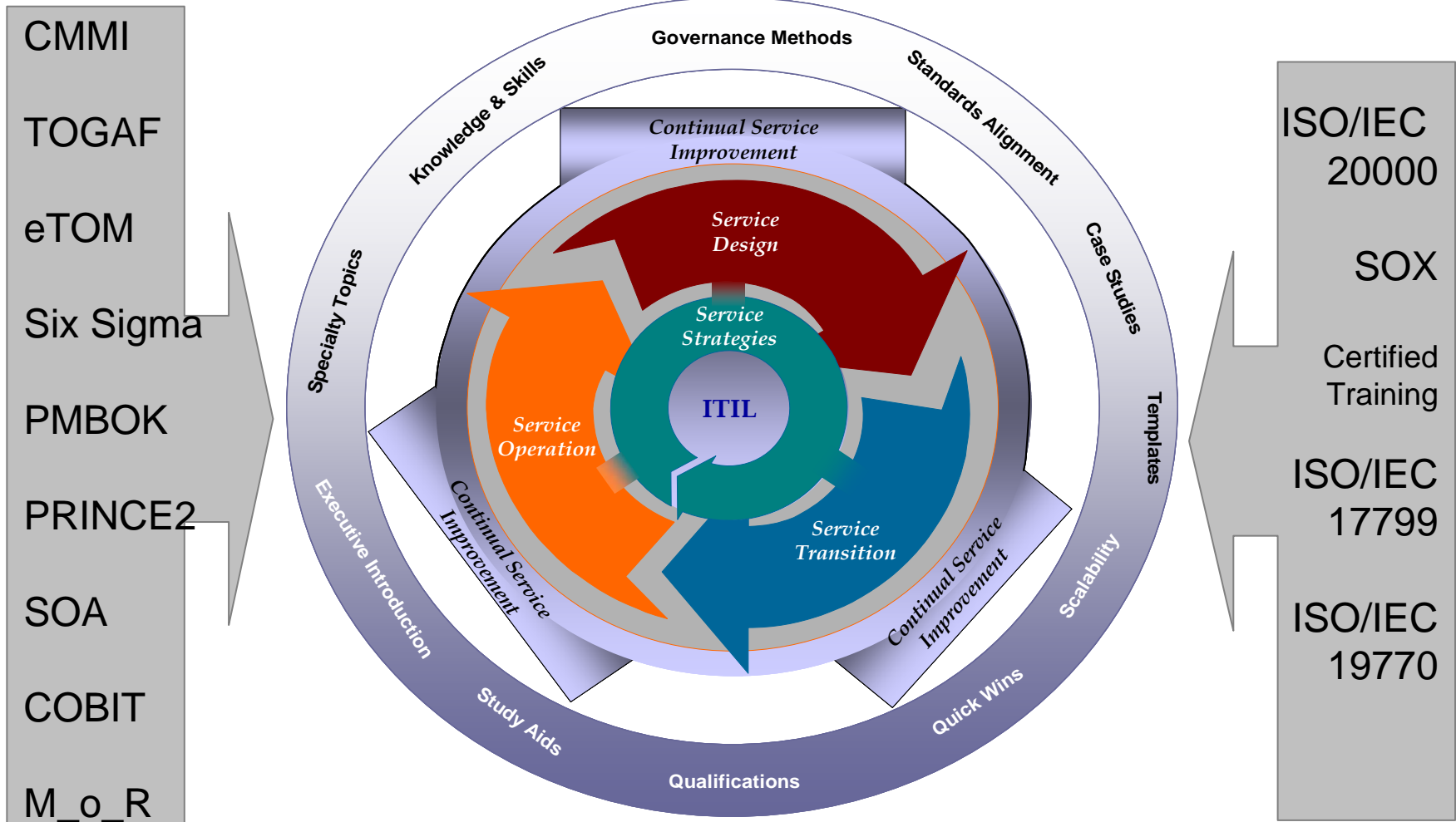
1 WER ist itSMF Deutschland e.V.

- Zielsetzung und Motivation
- Arbeitskreise und Initiative

2 Begriffswelt und Prozesslandkarte ITSM

3 Ausblick ITIL V3

ITIL Refresh



Quelle: Taylor, itSMF Jahreskongress 2006

itSMF Kongress 2007
4.-5.Dezember 2007 in Berlin
Pre-Workshops am 3.12.2007
Der Kongress für die ITSM Community

IT changes - change IT!

IT-Business Integration (Ausrichtung an den Geschäftsprozessen)
IT-Industrialisierung
Reifegrad und Zertifizierung (Konformität)
ITSM in der Praxis (ITIL V3)

Fragen?

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**