

We make sure



# LoB ÖA SITC IT Service Management

---

Die 6 Domänen des IT Service Management

Alexander Busam    Hamburg, 10. Sep 2007

We make sure



# Agenda

Hintergrund und Herausforderungen

Einordnung

Die 6 Domänen des ITSM

Service Integrated Management

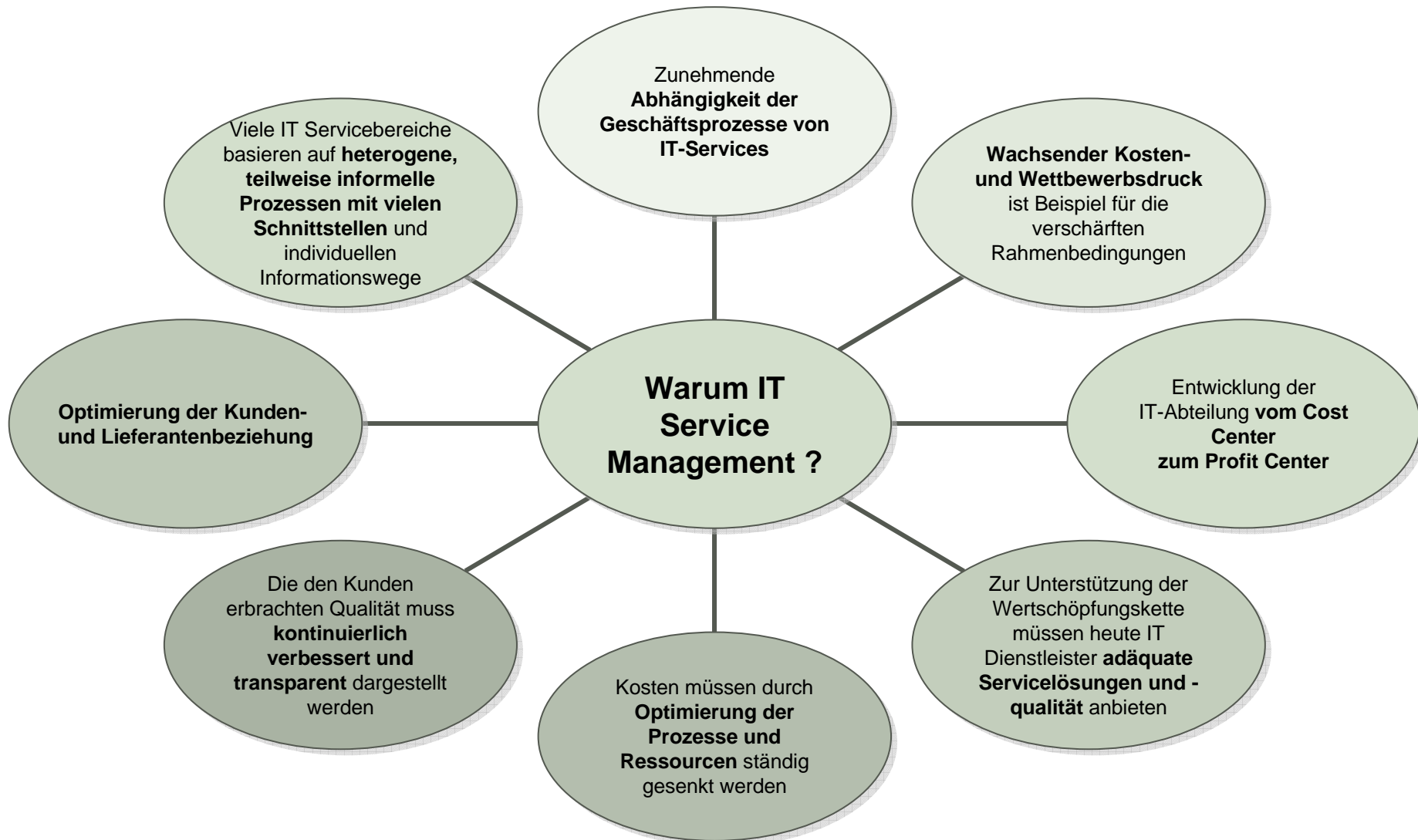
We make sure



# Hintergrund und Herausforderungen

# Herausforderungen öffentlicher Verwaltungen

We make sure



# IT Service Management bei FSC LoB ÖA SITC

We make sure



Im IT Service Management (ITSM) geht es darum sicherzustellen, dass die zu erbringenden IT Services zu vereinbarten Bedingungen geleistet werden. Infolgedessen werden innerhalb des ITSM folgende Punkte betrachtet:

## ▪ IT Services / -qualität

Entwicklung der IT Services und die Qualitätssicherung in der IT Service Erbringung, wie sie die Kunden und Anwender erfahren.

## •IT Service Desk

Ausgestaltung der Schnittstelle zu den Anwendern sowie die Sicherstellung der adäquaten Technologieunterstützung.

## ▪IT Service Organisation

Service orientierte Ausrichtung der IT Organisation und Entwicklung der Servicekultur hin zur Kunden-orientierung.

## ▪ IT Service Prozesse

Etablierung von IT Serviceprozesse und Steuerung von Prozessen und Funktionen zur Erbringung von IT-Services.

## ▪IT Service Integration

ITSM ist zentraler Bestandteil des IT Betriebs. Durch unser Methodenframework stellen wir eine erfolgreiche Integration, mit der Berücksichtigung der Wechselwirkungen zur IT-Architektur und den Betriebsleistung, sicher.

# IT Service Management mit ITIL\*

## Nutzen für die Kunden und Anwender:

- Konsequente Kundenorientierung
- Hohe Dienstleistungsqualität
- Bedarfs- und marktgerechte IT-Services
- Transparenz und Konsistenz
- Eindeutige Prozesse und klare Verantwortlichkeiten
- Kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität
- Langfristige Senkung der IT-Service Kosten
- Langfristige Erhöhung der IT-Service Qualität

## Nutzen für die IT-Organisation:

- Übersichtliche, effizientere und auf die Services ausgerichtete IT-Organisation
- Besser Steuerung und Bewertung der IT-Organisation
- Durch die Ausrichtung an ITIL "Best Practices" Förderung des IT-Service ausgerichteten Kundenverhalten
- Die Einführung von ITIL unterstützt die Einführung eines auf ISO-9000 basierenden Qualitätssystems
- Lieferung eines Referenzrahmen für die interne Kommunikation und Standardisierung von Vorgängen

\*Die IT Infrastructure Library (ITIL ®) ist ein Regelwerk (Standard- bzw. IT-Bibliothek), das aus einer Sammlung von Büchern besteht

We make sure



# Einordnung

# IT Service Management mit ITIL\*

## Die ITIL ...

- wurde Ende der 80er Jahre im Auftrag der britischen Regierung mit dem Ziel entwickelt, eine einheitliche Grundlage und Normierung für IT-Leistungen zu schaffen
- ist weltweit die einzige, konsistente, umfassende und herstellerunabhängige Dokumentation der „codes of Best Practices“ für IT-Service Management
- ist heute der internationale „De-facto-Standard“ für IT Service Management
- beinhaltet auch Ausbildung und international anerkannte Zertifizierung

## Grundprinzipien der ITIL

- Die IT unterstützt die Geschäftsprozesse
- ITIL ist ein generisches Modell, das individuell angepasst werden muss
- ITIL ist prozessorientiert
- ITIL beschreibt Rollen, Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten
- ITIL umfasst alle notwendigen Inhalte des IT-Service Managements
- ITIL ist in mehreren Stufen als Projekt einzuführen
- ITIL beschreibt, was zu tun ist und nicht wie!

\*Die IT Infrastructure Library (ITIL ®) ist ein Regelwerk (Standard- bzw. IT-Bibliothek), das aus einer Sammlung von Büchern besteht

# IT Service Management Drehscheibe zwischen Anwender und IT (Architektur; Betrieb)

We make sure



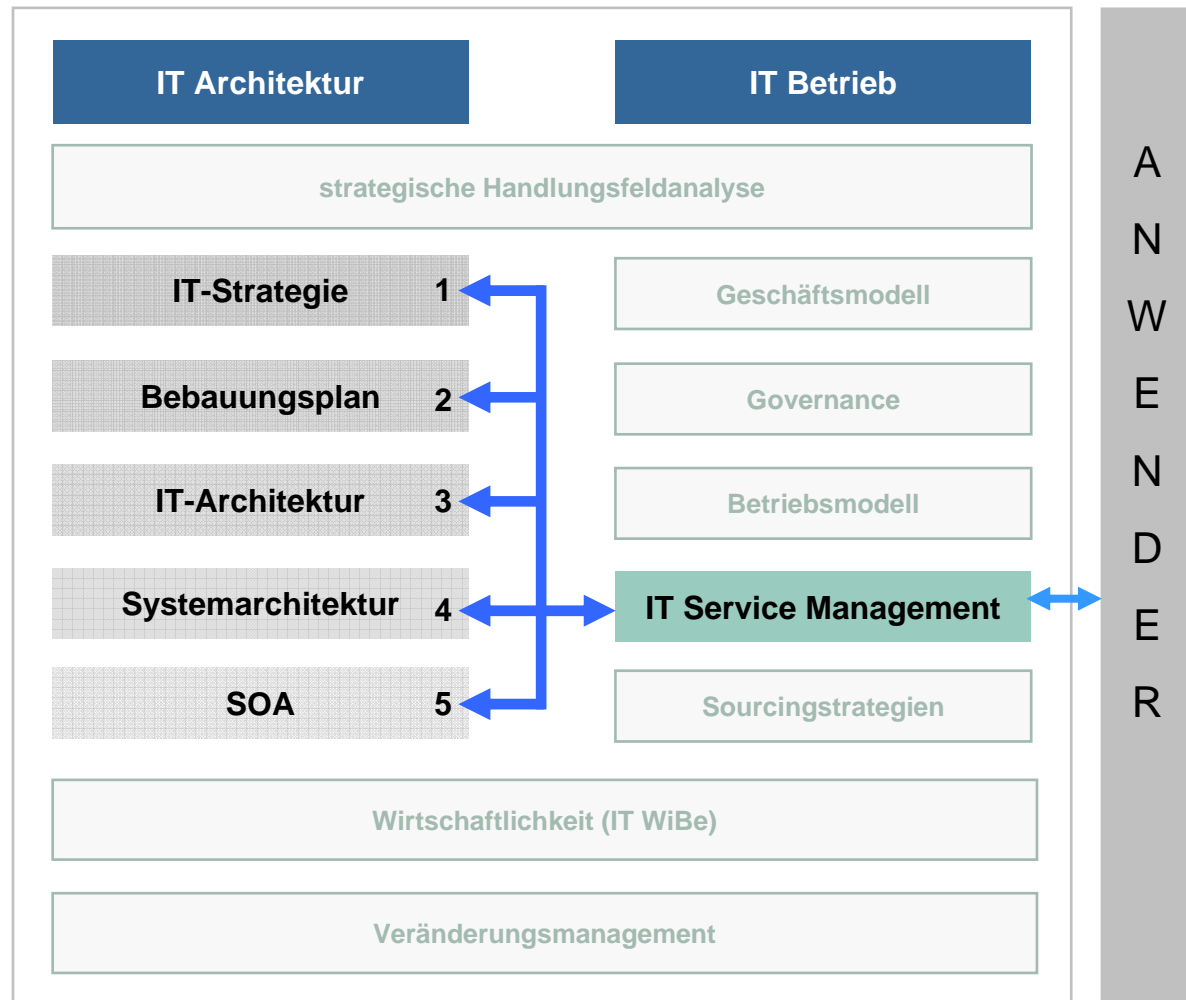
1. Um eine IT-Strategie zu erarbeiten und vorzugeben ist es notwendig mit dem ITSM abzuklären ob diese IT-Strategie aus IT-Service Aspekten realisierbar ist.

2. Da für das ITSM die dazu notwendige IT Infrastruktur (HW, SW) genutzt wird, muss diese in einem ganzheitlichen Bebauungsplan mitbetrachtet und entsprechende Abhängigkeiten aufgezeigt werden.

3. Aus dem ITSM werden Anforderungen zu CMDB, DSL, DHL, CDB usw. an die IT-Architektur gestellt. Diese müssen bei der Planung der IT-Architektur mitbetrachtet werden.

4. Aus dem ITSM werden Anforderungen an die entsprechende Systemlandschaft gestellt. Diese müssen in der Planung der Systemarchitektur mitbetrachtet werden um alle notwendigen Serviceleistungen (z.B. Incident aus Monitoring, Softwareupdate per SMS) erbringen zu können.

5. Um eine Service oriented Architecture (SOA) aufbauen und betreiben zu können ist es notwendig, dass dies in enger Zusammenarbeit mit dem IT Service Management geschieht. Nur so kann sichergestellt werden, dass die notwendigen Services wie mit dem Kunden vereinbart erbracht werden können.

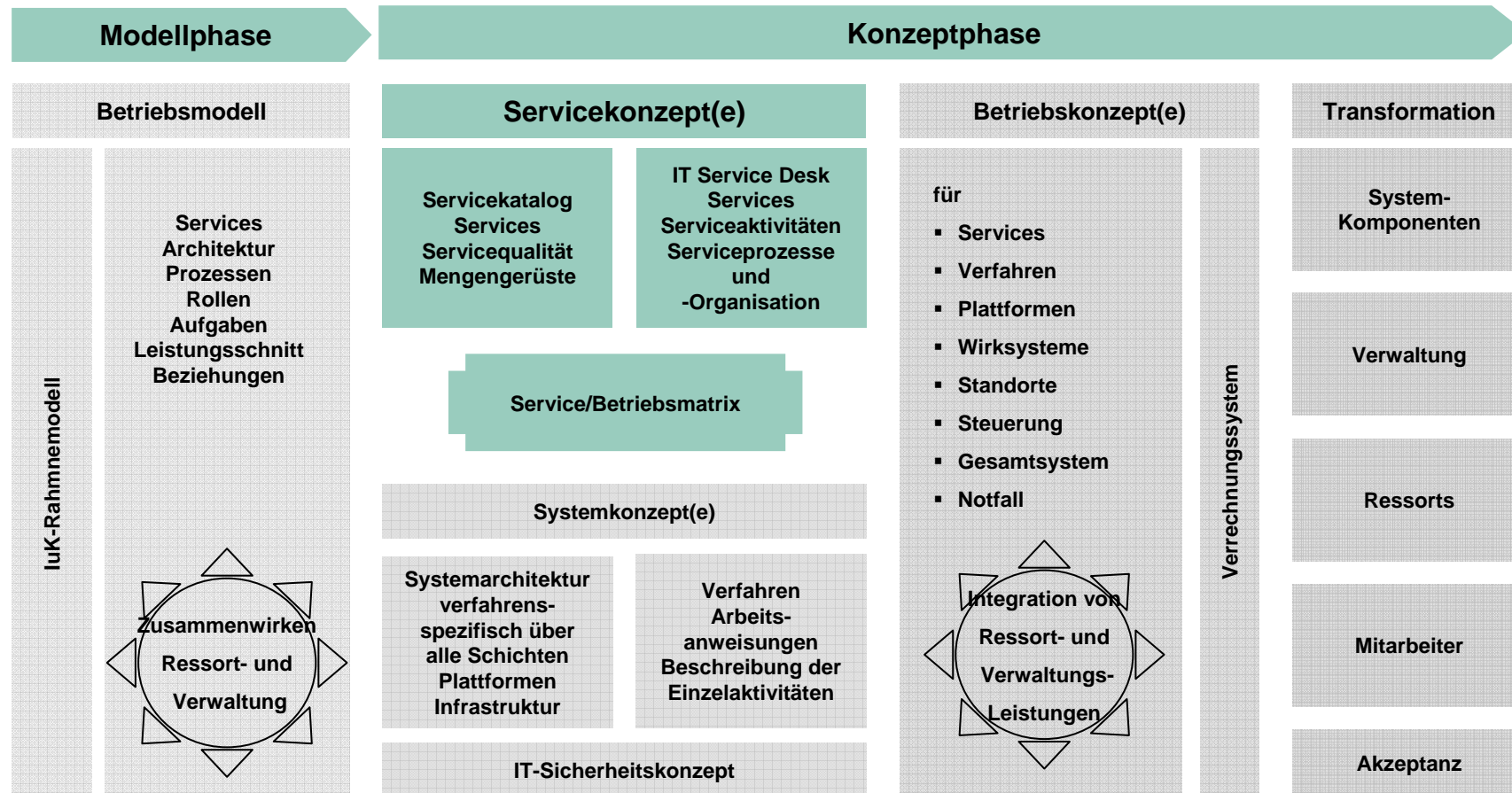


# IT Service Management integraler Bestandteil des Betriebsmodells

We make sure



## Vorgehensmodell zur serviceorientierten Ausrichtung des Betriebs



We make sure



# Die 6 Domänen des ITSM

# Die 6 Domänen des IT Service Management

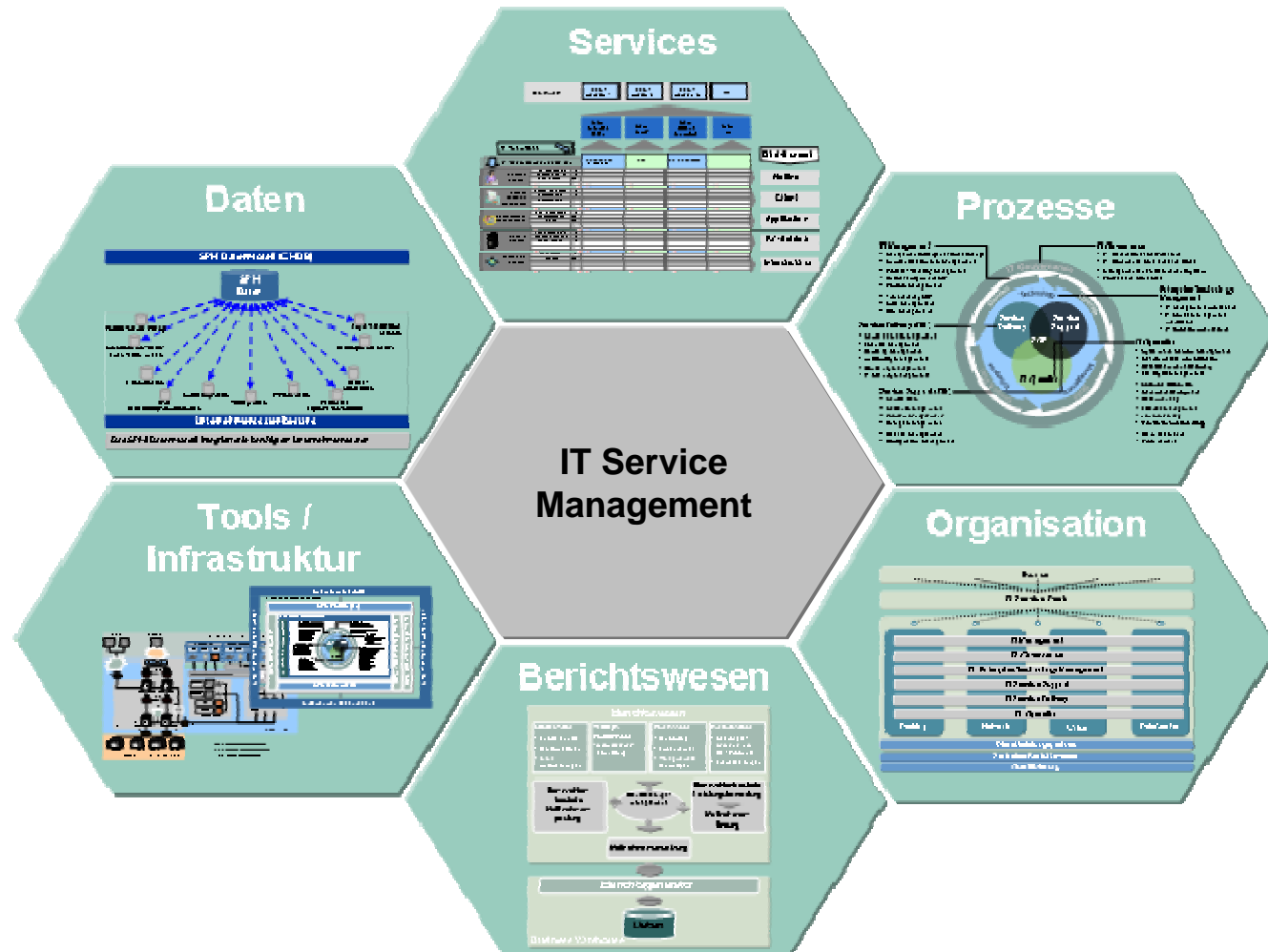
We make sure



Das SIM-Lösungsmodell von FSC besteht aus folgenden 6 Domänen

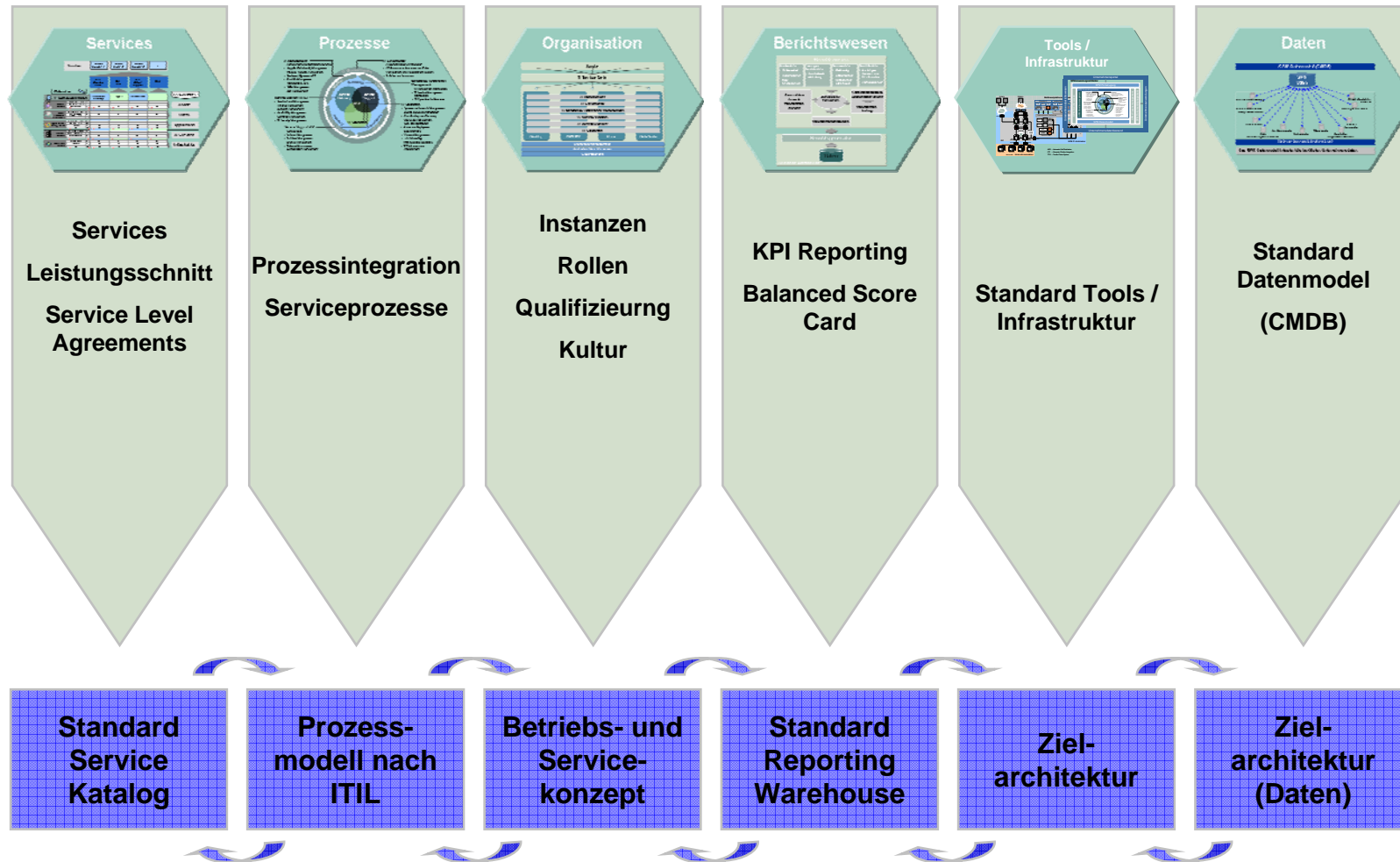
Unter **Service Integrated Management (SIM)** versteht man die ganzheitliche Betrachtung der Erbringung von IT Services.

Hierzu wurde ein entsprechende SIM Methodik erarbeitet um strukturiert und standardisiert ein IT Service Management einführen und leben zu können.



# IT Service Management typische Standardisierungsmaßnahmen

We make sure



# Ausrichtung des IT Betriebs auf die IT Services

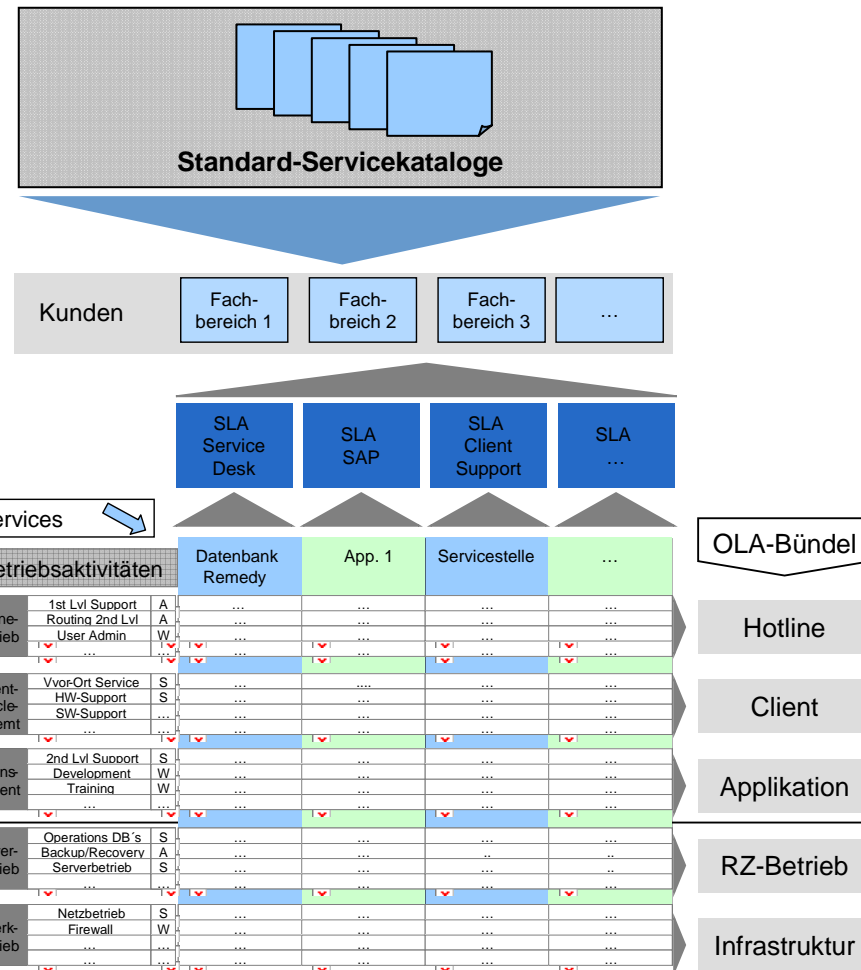
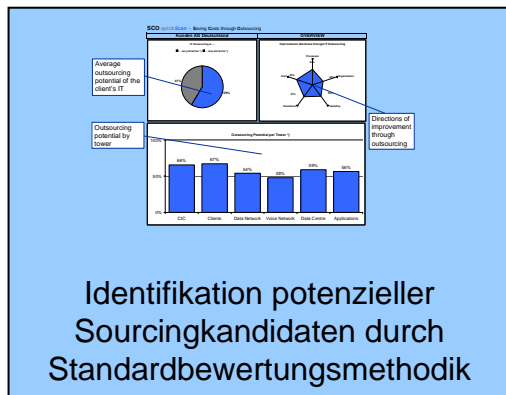
We make sure



## Die IT Service Leistungsmatrix verbindet Kunden- und Betriebsleistungen

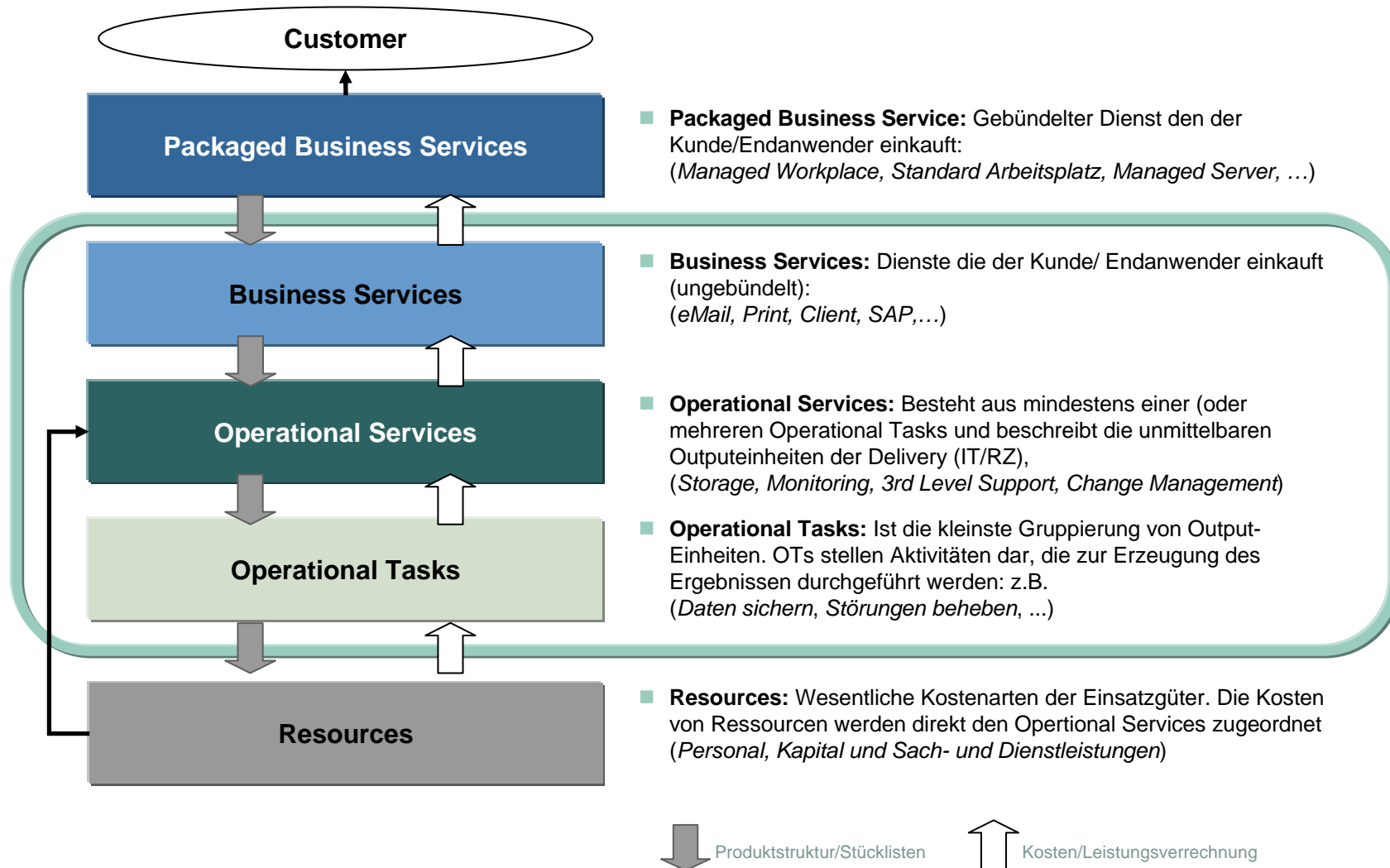
Zuordnung von abgenommenen Services und den dafür benötigten IT-Leistungen (Betriebsaktivitäten) durch Modularisierung der IT-Betriebsaktivitäten und Definition von Standard-Service-Beschreibungen

Identifikation von Sourcingkandidaten (In- und Out) auf Basis definierte IT-Betriebsaktivitäten



# Begriffe und Ebenen der Service Leistungsmatrix

We make sure

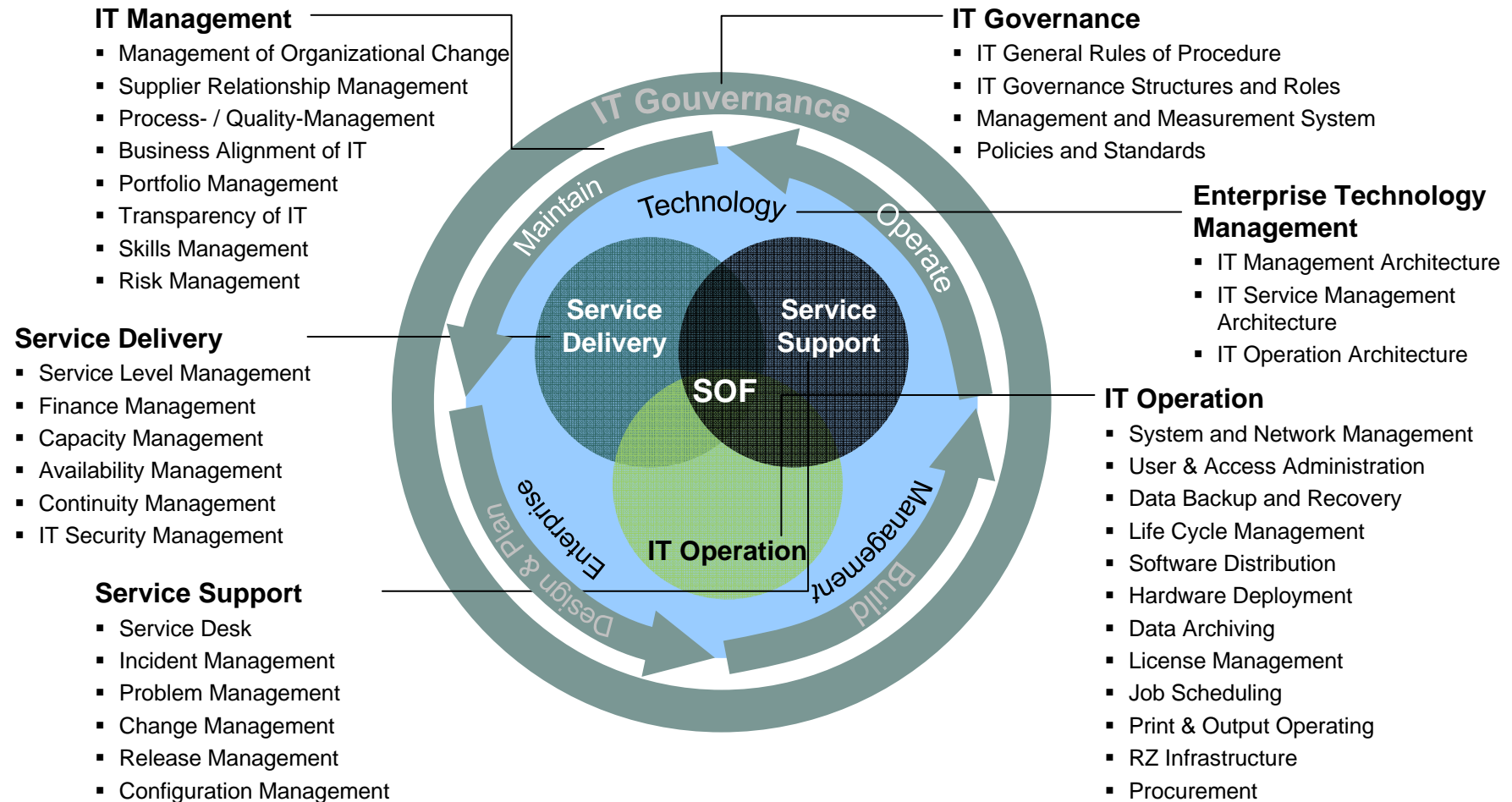


# IT Service Management Prozesse integraler Bestandteil des IT-Rahmenprozessmodell

We make sure



**DAS SOF\* Modell beschreibt die gesamten IT Prozesse von der Strategie bis zum Betrieb**

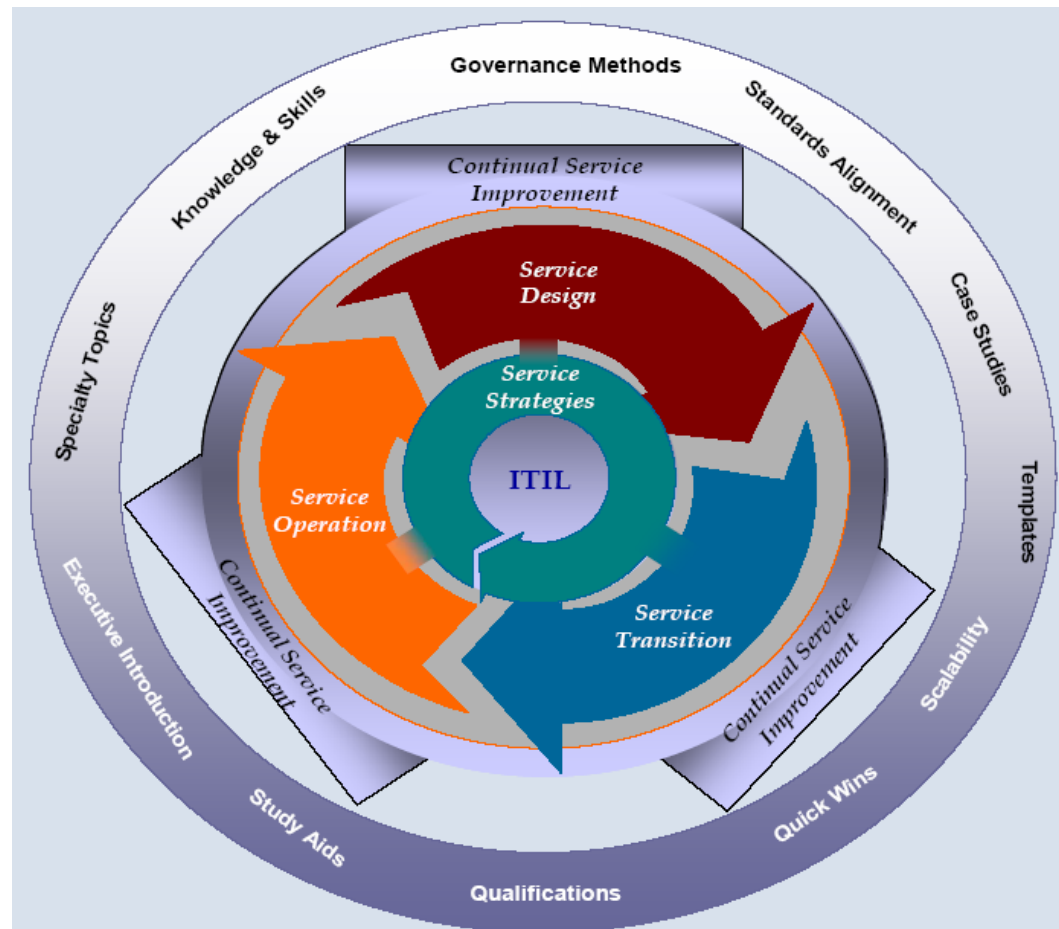


\* SOF = Siemens Operational Framework

We make sure



# ITIL v3 - IT Service Lifecycle Management

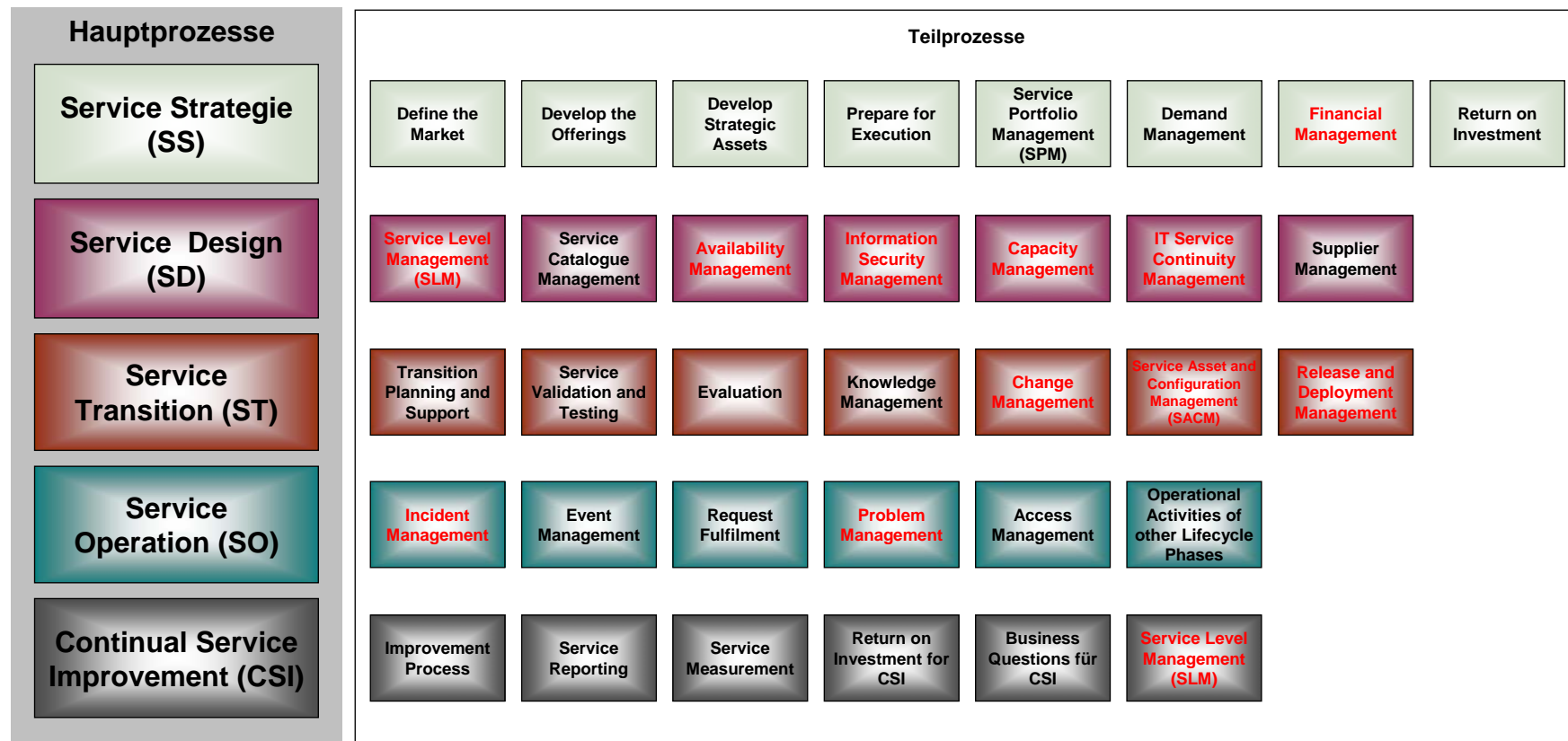


# Gliederung der Prozesse im IT-Service Management ITIL v3

We make sure



## Haupt- und Teilprozesse



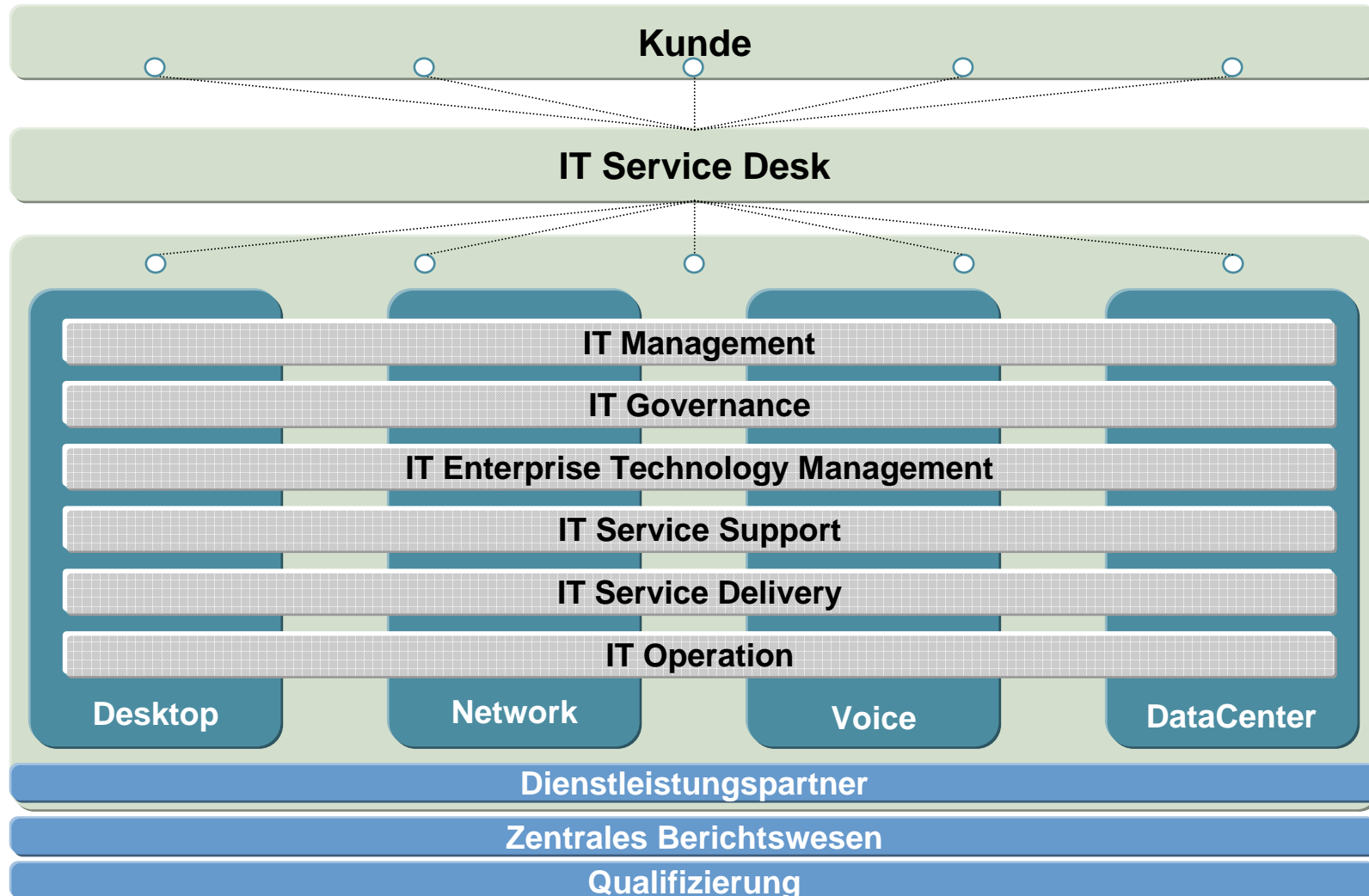
xxx Prozesse schon in ITIL v2

# Der IT Service Desk als zentraler Bestandteil eines IT Service Management

We make sure



Der SD als zentrale Schnittstelle zwischen Kunde und Dienstleistungsbereichen



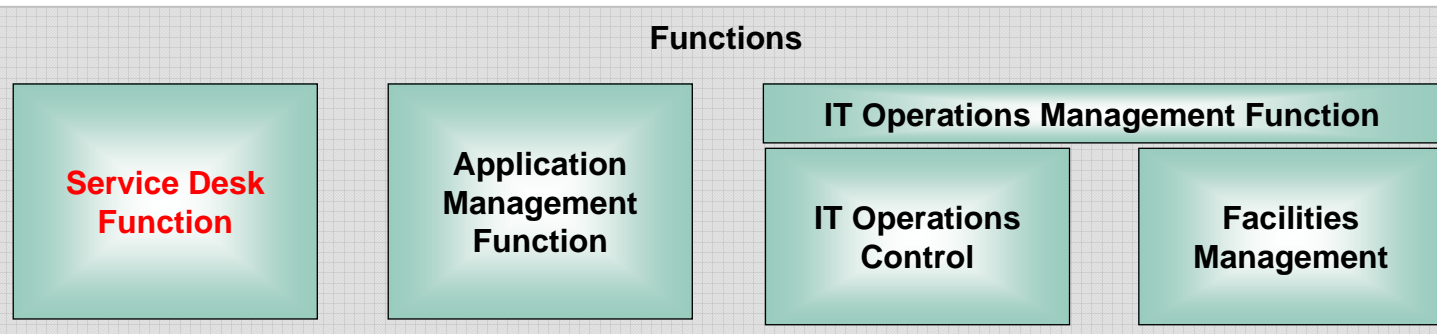
# Die Funktionen im IT-Service Management ITIL v3


We make sure



## Funktionen

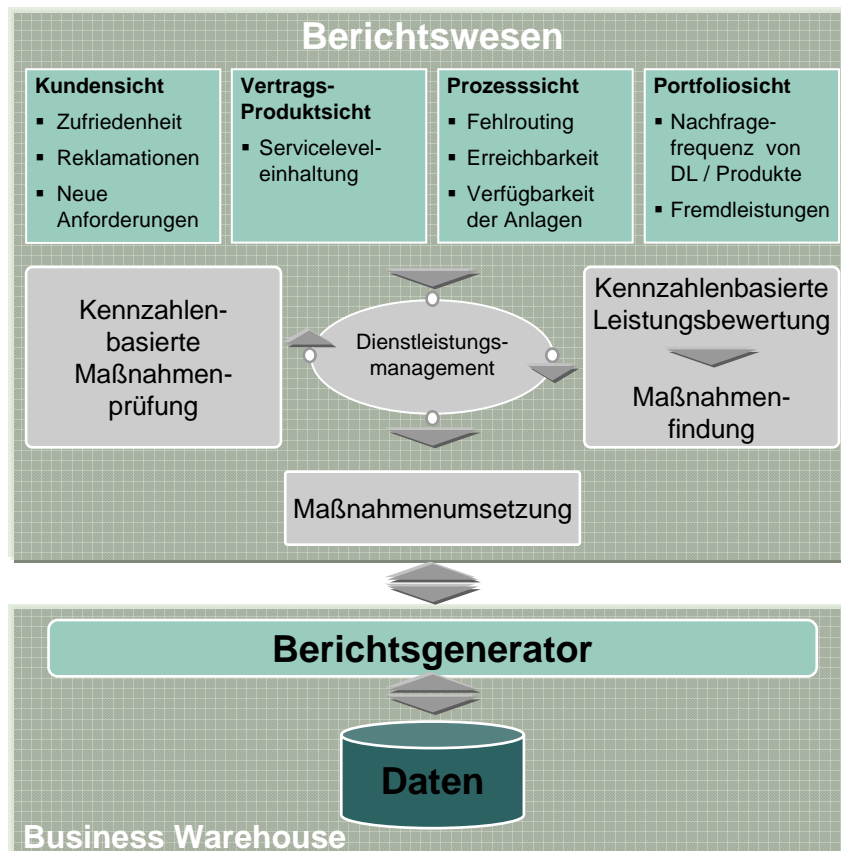
### Functions



 Funktion schon in ITIL v2

# IT Service Management gezielt steuern

Das Berichtswesen liefert die Transparenz für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess



## Designkriterien:

- Nutzen und Zweck der Kennzahl
- Praxisnahe Messpunkte
- Aufwandsarme Erfassung
- Anforderungen aus dem Management

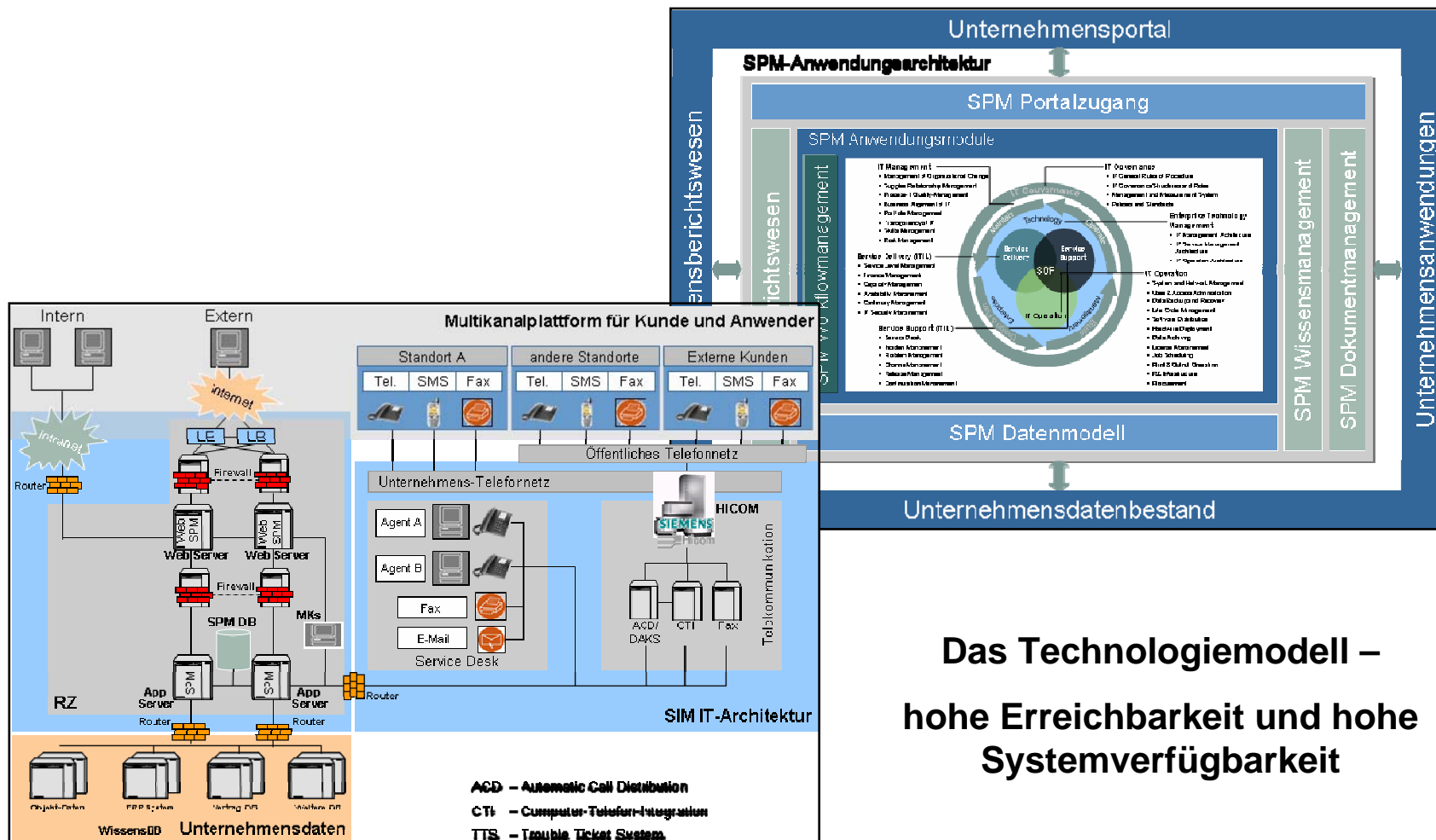
SIM beinhaltet eine einheitliche Kennzahlen-Systematik für ein kennzahlenbasiertes Controllingsystem

# Standardisierte Tools und Infrastruktur unterstützen das IT Service Management

We make sure



Die ITSM Tools und Infrastruktur integriert sich in die vorhandene IT-Architektur des Unternehmens



**Das Technologiemoell –  
hohe Erreichbarkeit und hohe  
Systemverfügbarkeit**

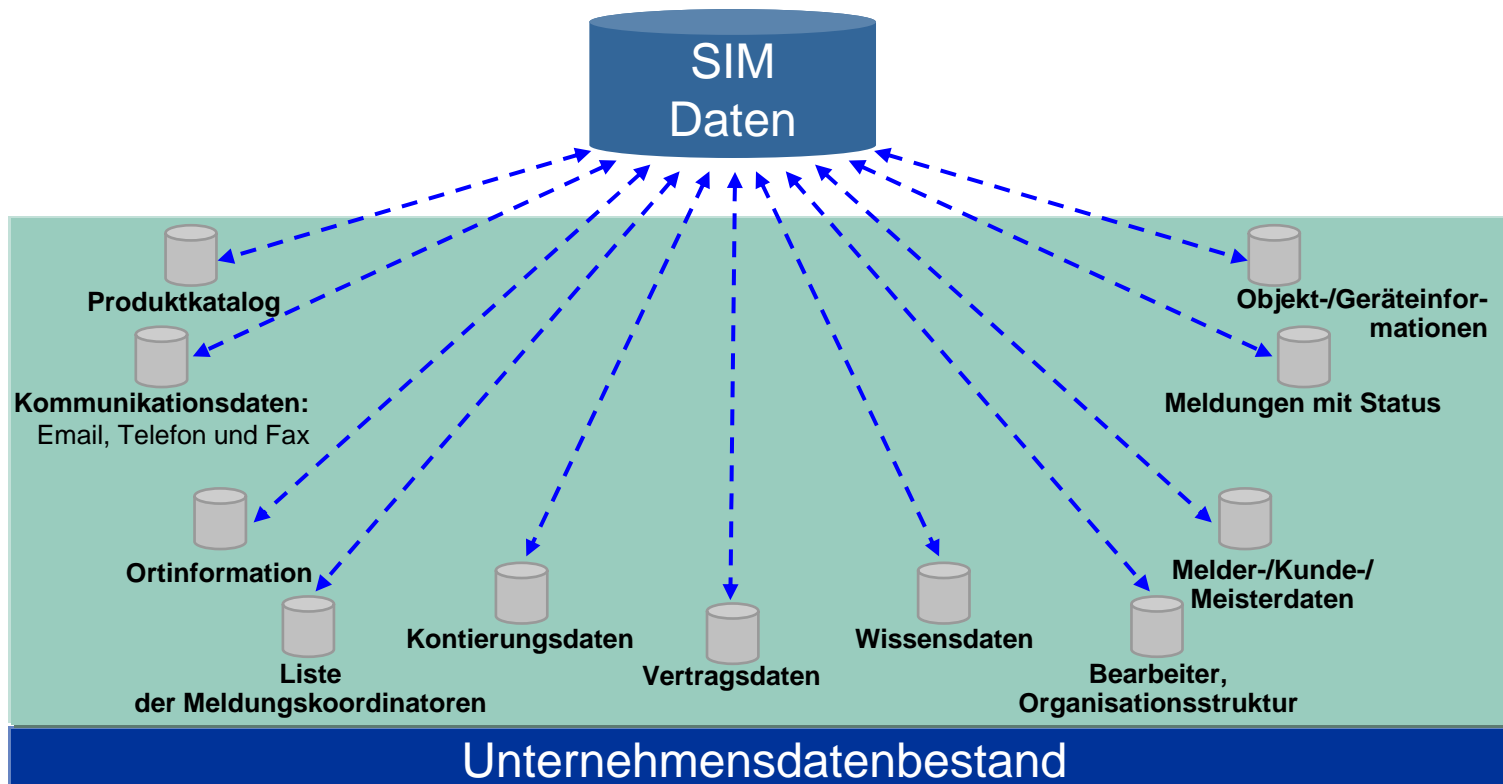
# Die CMDB als zentrale Datenbasis für ein IT Service Management

We make sure



Die zentrale Datenbank (CMDB) ist der integrale Bestandteil der SIM-Lösung

## SIM Datenmodell (CMDB)



Das SIM Datenmodell integriert die benötigten Unternehmensdaten

**Was haben wir  
übersehen?**



# Die kritischen Erfolgsfaktoren liegen i.d.R. außerhalb des Kernfokus

We make sure



**80%** der technischen Veränderungen, die scheitern, scheitern aus **nicht-technischen** Gründen

Mangel an interner Kommunikation

unzureichende Strategie

mangelnde Umsetzungsfähigkeiten

technische Gründe

Subjektiv weder bereit noch willens zum Wandel

ITIL & Tools sind Mittel zum Zweck nicht die Lösung

# IT Service Management ist vor allem und in erster Linie People Management!!!!!!

We make sure



## Erfolgskomponenten:

- ⇒ **Eine tragfähige Vision mit klaren Mehrwertoptionen und erreichbaren Zielen und Rahmenbedingungen**
- ⇒ **Führung und „Vorleben“**
- ⇒ **Servicekultur**
  
- **Berücksichtigung der Ziele/ Interessen der Zielgruppen**
- **Hinreichende Beteiligung der Bereiche**
- **Zukunftsoption der „Betroffenen“**
- **Angemessene Kommunikation**
- **Steuerung und Controlling der Veränderung**

# Die 10 Gebote einer erfolgreichen IT Service Management Einführung

We make sure



- **Management Commitment** zu ITIL muss vorhanden sein
- ITIL-Management-Rollen müssen **prozessbezogene Weisungsbefugnis** besitzen
- IT Service Management funktioniert nur, wenn eine **klare und definierte Kundenbeziehung** besteht
- Der gesamte IT-Betrieb/Service muss **kundenorientiert** ausgerichtet sein
- **Abteilungsübergreifende Teamarbeit** ist erforderlich
- **Vertrauen und Begeisterung** aufbauen
- **Ausbilden, Coachen und Begleiten**
- **Ergebnis-Verantwortung** übergeben
- **Feedback** kommunizieren
- **Erfolge feiern und belohnen**

We make sure



# Wirtschaftlichkeit

# Servicequalität und Wirtschaftlichkeit durch Service Integrated Management erzielen

We make sure



## Selbst kleine Erfolge haben eine massive Auswirkung

### Annahmen

2000 Calls pro Woche, Bearbeitungszeit 10 Minuten pro Anruf, MA Kosten 60 k€

### Beispiel 1

Optimierte Erfassung, Userdaten verfügbar (5 Minuten):  
→ **€240.000**

### Beispiel 2

Bei einer Einsparung von 1,5 Minuten pro Vorfall durch systemgestützte Erfassung und Weiterleitung:  
→ **€72.000**

**Potential nach Abschätzung weniger Faktoren:**

**€312.000**

We make sure



# Service Integrated Management

# Service Integrated Management (SIM)

Unsere Beratungskomponenten unterstützen jede Projektphase optimal

Entwicklung einer SIM Strategie

Strategische Handlungsfeldanalyse

Entwicklung eines Gesamtkonzeptes

Fachlich Inhaltliche Unterstützung in den 6 Domänen

Konzeption

Realisierung

Einführung

Optimierung

Begleitung des Organisatorischen Wandels

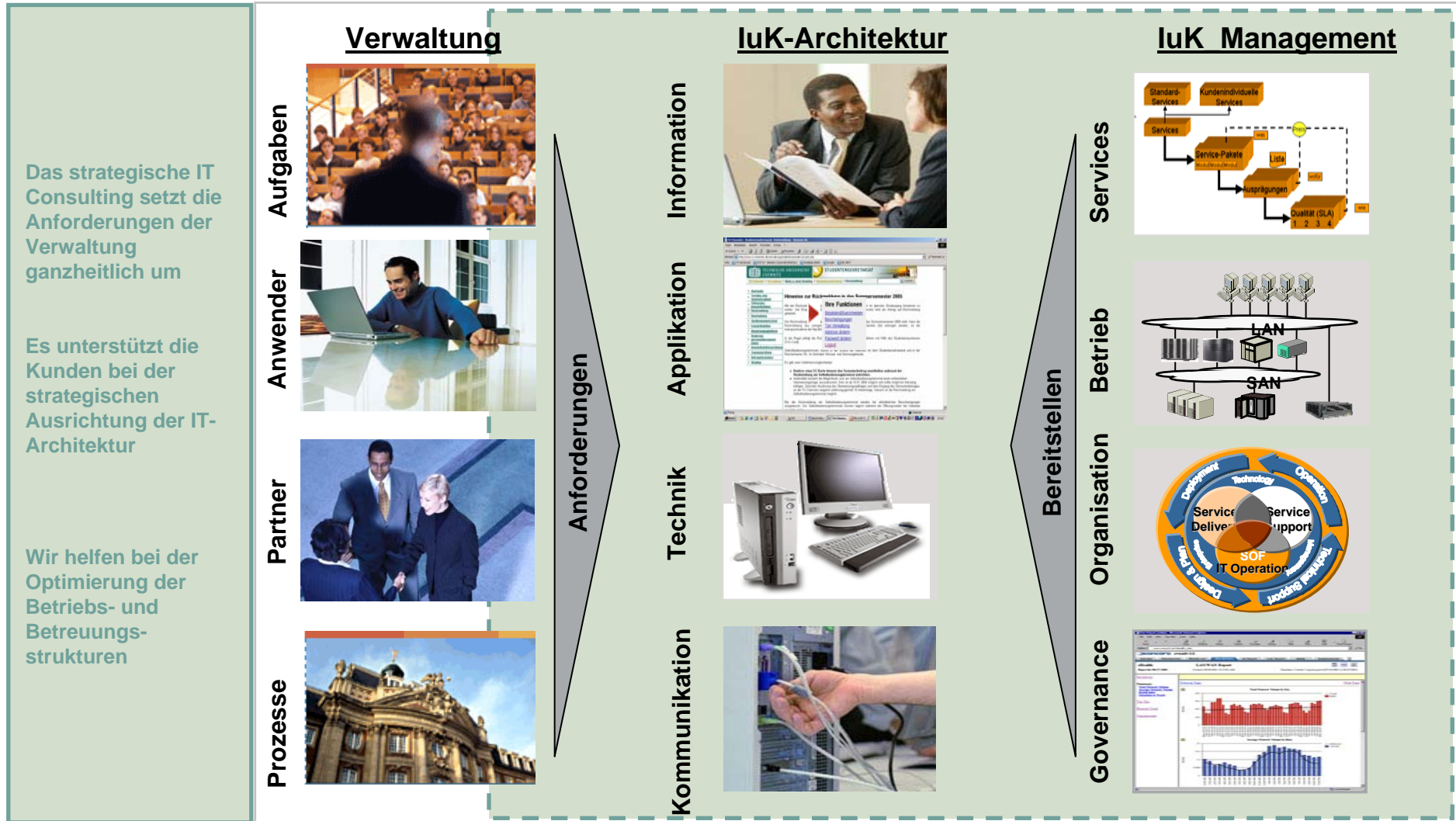
Entwicklung von Kommunikationskonzepten

Coaching der Mitarbeiter im Projekt und in ihrem neuen Arbeitsumfeld

Programm- und Projektmanagement

# Das Strategische IT Consulting Partner für mehrwertorientierte Gesamtlösungen

We make sure



SOA Gesamt Architektur

**We** make sure

We make sure



**We**

**Wir**

halten, was wir versprechen,  
über Abteilungsgrenzen hinweg

nach innen und außen

jeder in jeder Situation

mit Stolz.

**make**

Leistungswille

Leistungsbereitschaft

Leistungserbringung

Leistungsklarheit

**sure**

Vertrauen

Verantwortung

Versprechen

Verlässlichkeit

Sicherheit

We make sure



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Alexander Busam

Strategisches IT-Consulting

Line of Business Öffentliche Auftraggeber Deutschland

Fujitsu Siemens Computers GmbH

Hindenburgstrasse 49

22297 Hamburg

Telephone: +49 (0) 40 51203 236

Telefax: +49 (0) 40 51203 119

Mobile: +49 (0) 176 2477 3396

Email: [alexander.busam@fujitsu-siemens.com](mailto:alexander.busam@fujitsu-siemens.com)

We make sure



# Backup

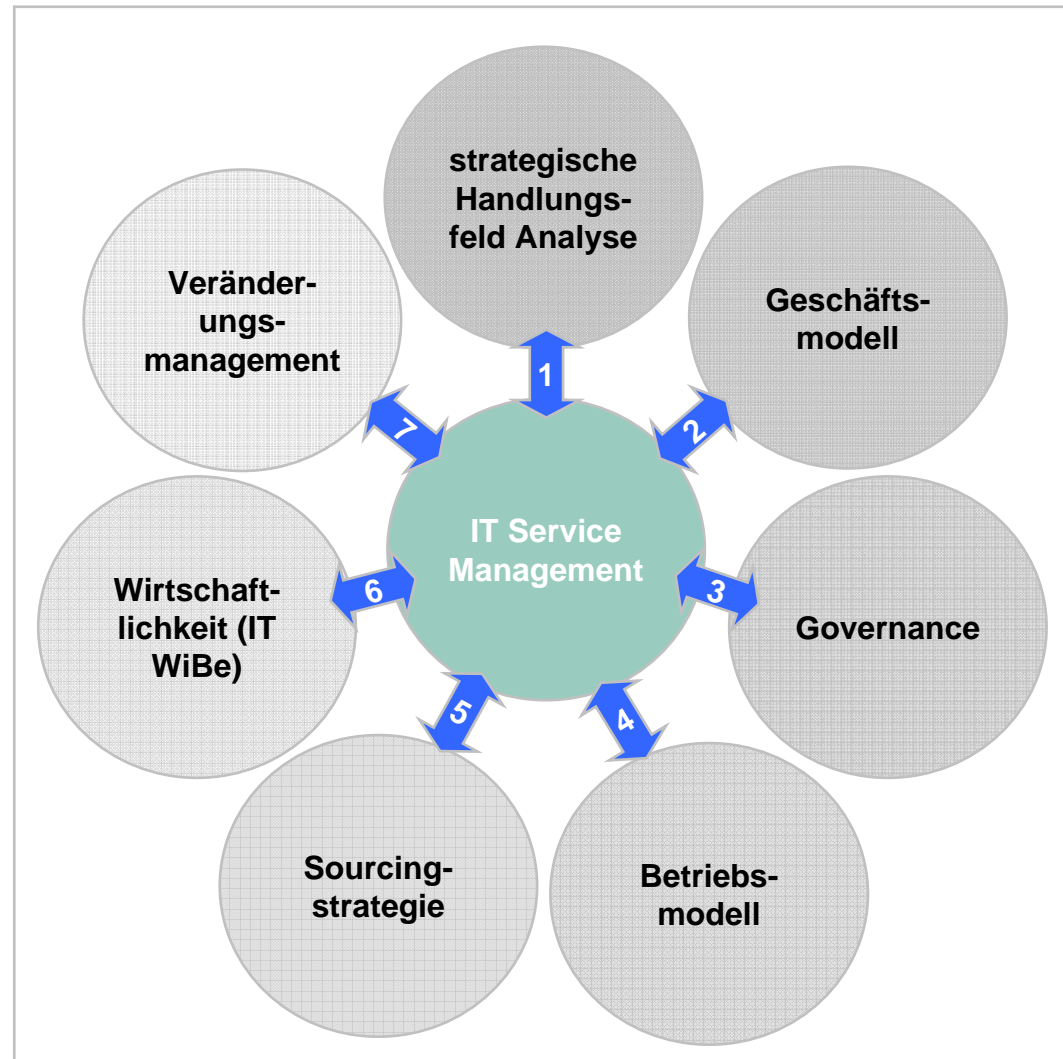
# IT Service Management als zentrales Thema innerhalb des IT Betrieb

We make sure



## Schnittstellen von IT Service Management innerhalb des IT Betrieb

1. Um eine strategische Handlungsfeldanalyse ganzheitlich durchzuführen, ist es notwendig, dass das ITSM einbezogen wird
2. Um das Geschäftsmodell eines IT Betriebes zu definieren, ist es elementar sich beim ITSM rückzuversichern, ob dieses Geschäftsmodell auch IT Service Sicht auch erbracht werden kann
3. Innerhalb des ITSM werden verschiedenen Entscheidungsboards etabliert. Diese müssen mit der Governance abgestimmt werden. z.T ist es notwendig, dass Vertreter von Governance an den Boardssitzungen teilnehmen
4. Das ITSM ist ein zentraler Bestandteil des Betriebsmodell und muss bei dessen Erarbeitung und bei Anpassungen entsprechend eingebunden werden
5. Um eine Sourcingstrategie zu erarbeiten und vorzugeben, sollte mit dem IT Service Management geklärt sein wie dieses in die Sourcingstrategie integriert wird
6. Um eine ganzheitliche Wirtschaftlichkeitsbetrachtung durchzuführen ist es zwingend notwendig auch das IT Service Management einzubeziehen
7. Innerhalb des ITSM werden Veränderung an der IT Infrastruktur (HW & SW) organisiert und durchgeführt. Daraus resultieren auch kulturelle Veränderungen die im Zuge des ITSM mitbetrachtet und begleitet werden



# IT Service Management

**Viele haben IT Service Management eingeführt und für ihr Unternehmen Mehrwert generiert**

## **These**

Kosteneinsparungen lassen sich in beliebigem Umfang "beweisen", werden aber wegen der unsicheren Parameter stets strittig sein.

Unstrittig hingegen ist der folgende "nicht meßbare" Gewinn:

## IT Service Management nach FSC

### Sie werden gewinnen ...

an Kontroll- und Steuerungsmöglichkeiten

an Transparenz der Kosten

an Transparenz der Prozesse

an Wissen, dass im Unternehmen bleibt

an Akzeptanz bei Ihren Kunden

an Wettbewerbsfähigkeit

an Freiräumen für strategische Projekte

an Zeit für die Beratung und Betreuung der Kunden