

» **Die serviceorientierte IT-Organisation –  
die regio iT im Wandel**

IT Service Management und ISO 20000

FIT-ÖV, Andreas Pelzner, 01.07.2009

[www.regioit-aachen.de](http://www.regioit-aachen.de)



# Agenda

- » ITSM - ISO 20000
  - » Was ist die ISO 20000?
  - » Was sind die Vorteile der ISO 20000?
  - » Wie ist ISO 20000 bei der regio iT aufgebaut?
- » Das Tagesgeschäft ohne ISO 20000
- » Fazit ohne ISO 20000
- » Das Tagesgeschäft mit ISO 20000
- » Fazit mit ISO 20000



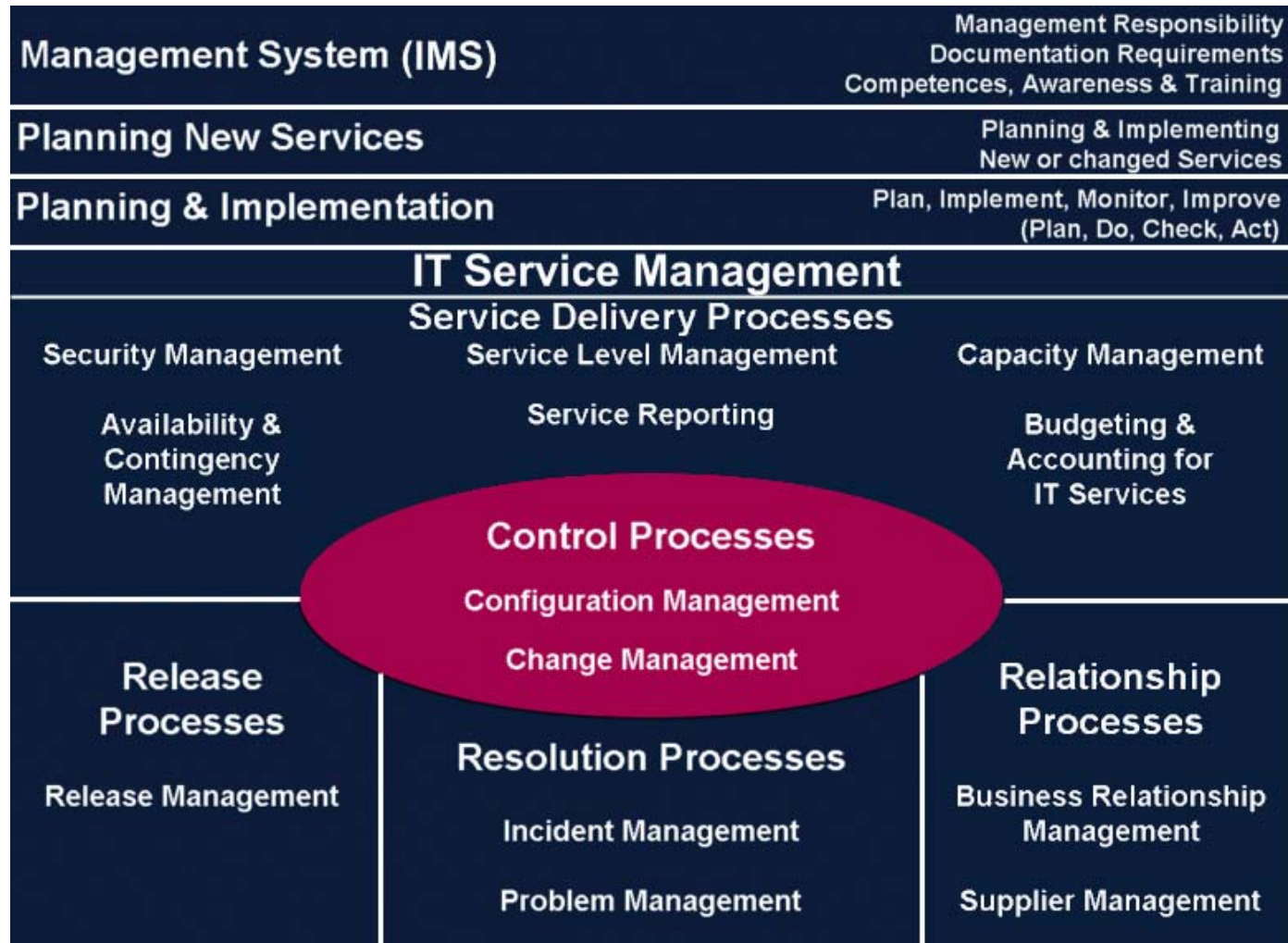
## Was ist die ISO 20000 Norm?

- » ISO 20000 ist eine Norm für die Gestaltung von IT Service Management (ITSM) Prozessen.

Sie entstand durch Übernahme der britischen BS-15000-Norm, die auf dem ITIL-(IT Infrastructure Library)-Framework basiert.

- » ISO-20000 richtet sich an alle, die IT-Dienstleistungen
  - » für Ihre Kunden erbringen
  - » im Auftrag Ihrer Kunden durchführen
  - » externer Anbieter in Anspruch nehmen
  - » oder innerhalb ihrer eigenen Organisation IT-Dienstleistungen erbringen.
- » Die Domänen von ISO 20000 sind:
  - » Service Delivery (Leistungserbringung)
  - » Relationship Processes (Kunden- und Lieferantenbeziehungen)
  - » Resolution Processes (Störungsmanagement und Problemlösung)
  - » Release Processes (Versionskontrolle und -freigabe)
  - » Control Processes (Konfigurations- und Änderungsmanagement)

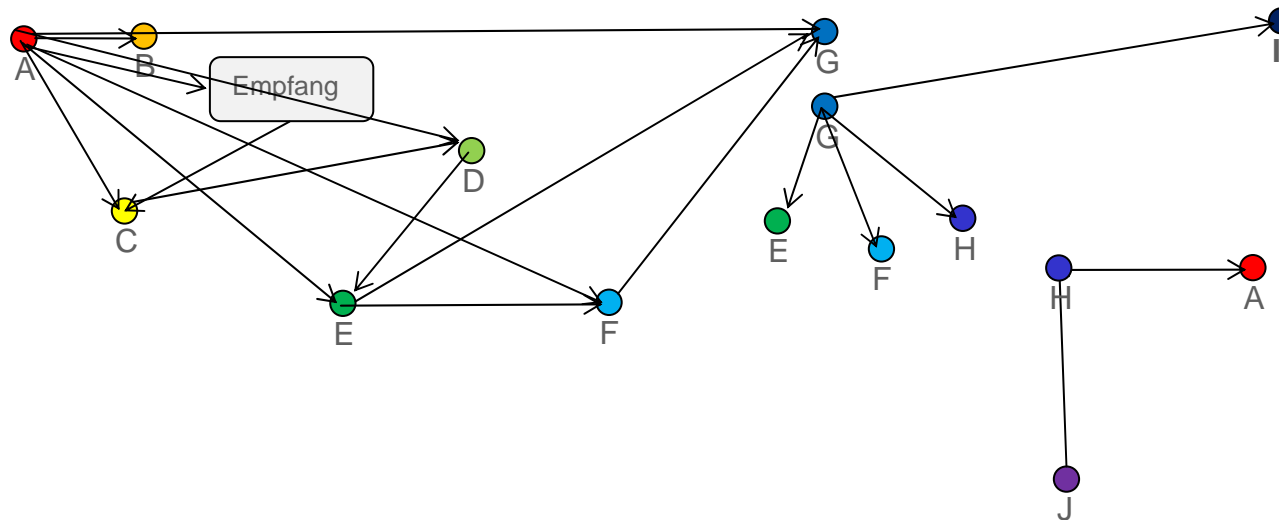
## Wie ist ISO 20000 bei der regio iT aufgebaut?



## Was sind die Vorteile der Zertifizierung?

- » Die regio iT erbringt seine IT-Dienstleistungen auf der **Basis erprobter und bewährter Prozesse**. Das Verhältnis zu den Kunden auf eine definierte sachliche Grundlage gestellt und schafft Vertrauen, in dem die **Erwartungen aller Beteiligten klar formuliert** und festgehalten werden.
- » Die regio iT wird durch **akkreditierte** Organisationen zertifiziert und regelmäßig überwacht. Somit wird jährlich die Einhaltung des Standards und die Verbesserung der Prozesse bestätigt und dokumentiert.
- » **Standardisierte Prozesse schaffen** intern Transparenz und Planungssicherheit, da sich wiederholende Vorkommnisse standardisiert geplant und durchgeführt werden können. **Dies stabilisiert und normalisiert der Betrieb**. Die regio iT kann sich somit bei optimaler Qualität auf die Kernkompetenzen der Leistungserbringung konzentrieren.

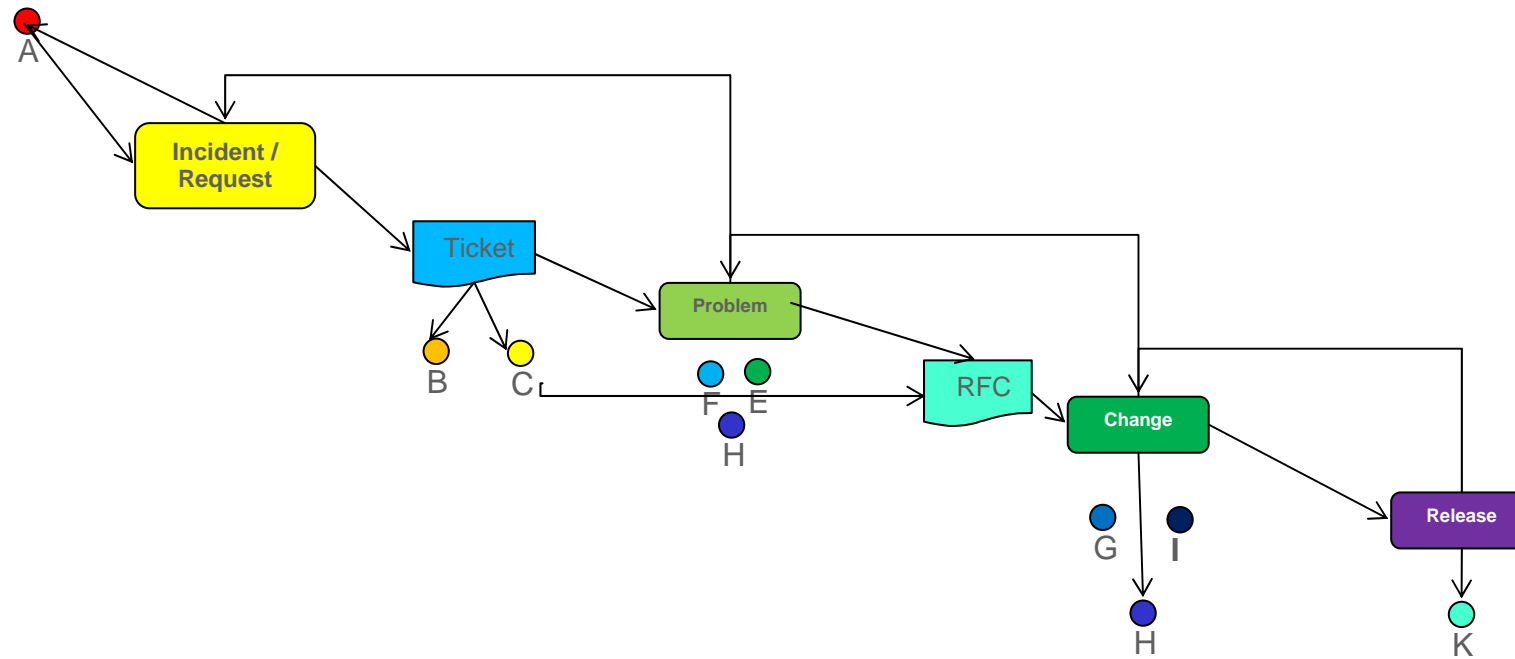
## Das Tagesgeschäft ohne ISO 20000



## Fazit ohne ISO 20000

- » Chaotische Struktur
- » Keine klares Handlungsschema
- » Keine klare Vorgehensweise
- » Keine klare Verantwortung
- » Zu dem Zeitpunkt des Kundenbesuchs herrschte keine Kenntnis über die Anforderung des Kunden bei der regio iT
- » Die regio iT erscheint in den Augen des Kunden *inkompetent*
- » Jeder versucht zu helfen, doch ein Ergebnis gibt es nicht
- » Es werden Mitarbeiter eingebunden, die an dem Prozess nicht beteiligt sein müssen
- » Fehleranfällig, schlechte Qualität

## Wie läuft der Prozess unter ISO 20000?



## Fazit mit ISO 20000

- » Klare Vorgehensweisen
- » Klare Schnittstellen für den Kunden
- » Klare Verantwortungen
- » Klare Handlungsschemata (Prozesse)
- » Reduktion der Fehler nach Umsetzung
- » Dokumentation der Änderungen
- » Eskalation möglich
- » Unnötige Arbeiten werden vermieden
- » Gezielter Einsatz der Mitarbeiter
- » D und J kommen im richtigen Ablauf nicht mehr vor!



regio IT aachen gmbh  
Lombardenstr. 24  
52070 Aachen  
tel. +49 241 41359-0

[info@regioit-aachen.de](mailto:info@regioit-aachen.de)  
[www.regioit-aachen.de](http://www.regioit-aachen.de)

**regio it aachen**  
gesellschaft für informationstechnologie mbh

# Das Tagesgeschäft ohne ISO 20000

- » Herr A. ist Mitarbeiter eines Kunden bei der regio iT.
- » Herr A. hat pflegt seit Jahren sehr guten persönlichen Kontakt zu Herrn B, einem Systemadministrator bei der regio iT. Die meiste Kommunikation läuft direkt und unbürokratisch. Kleinere Aufträge werden häufig per eMail beauftragt und auch schnell erledigt.
- » Die letzte dringende Anfrage mit einer wichtigen Änderung von Herrn A ist vor 1 Wochen an Herrn B per Mail versandt worden, doch eine Rückmeldung von Herrn B liegt bislang nicht vor. Herr A kann Herrn B einfach nicht erreichen. Es ist Freitag 12:00 Uhr. „Am Montag muss die Änderung implementiert sein“ denkt sich Herr A. Er wendet sich telefonisch an Herrn C, er weiß das er ein Kollege von Herrn B ist. Doch Herr C kann nicht weiterhelfen, da er einen privaten Termin hat und heute etwas früher gehen muss.
- » Herr A wird unruhig und stattet kurzum der regio iT einen Besuch ab. Er meldet sich am Empfang und wird auf seine drängende Nachfrage hin von Herrn C abgeholt, der eigentlich auf dem Sprung ist. Im Büro von Herrn C erklärt Herr A seine Not. Herr C ist aber der falsche Ansprechpartner und begleitet Herrn A in das Büro von Herrn D, der nach Meinung von Herrn C der geeignete Ansprechpartner sei.
- » Doch auch Herr D kennt nicht die genauen Anforderungen, Zusammenhänge und die möglichen Auswirkungen, die die Änderung mit sich bringt und begleitet Herrn A zu seinem Teamleiter Herrn E. Herr A erzählt den Zusammenhang nun zu dritten Mal. Herr E versteht sein zwar sein Anliegen, kann allerdings nicht helfen, da maßgebliche Arbeiten in einem anderen Team erledigt werden müssen. Herr E begleitet Herr A nun zu dem Teamleiter-Kollegen Herrn F und erklärt den Sachverhalt erneut. Herr A ist inzwischen sichtlich genervt, da ihm scheinbar nicht geholfen werden kann. Dies fällt Herrn F auf und er ruft seinen Centerleiter Herrn G herbei, um die Situation etwas zu beruhigen. Nachdem dieser die Anforderung (bereits zum 5. Mal) erklärt bekommt, bittet er Herrn A höflich wieder seinem Tagesgeschäft nachzugehen. Herr G werde sich der Sache nun persönlich annehmen und Herrn A heute noch informieren wie weiter zu verfahren ist. Inzwischen ist es 14:00 Uhr.
- » Herr G lädt kurzfristig die Herrn D, E, F und H ein, um die Anforderung zu untersuchen und eine kurzfristige Lösung zu finden. Um 15:00 Uhr ist ein Lösungskonzept erstellt. Herr G informiert seinen Vorgesetzten, den Business Unit Leiter Herrn I, der sich zurzeit auf Dienstreise befindet. Herr G stellt die Situation dar und bitte um die Genehmigung der geplanten Änderungen für den Kunden Herrn A. Herr I stimmt zu, ohne sich aber zu verkneifen darauf hinzuweisen, dass dieses Vorgehen ein absoluter Einzelfall ist und bleibt.
- » Es ist inzwischen 15:30. Herr A ist wieder bei der regio iT und sitzt neben Herrn H. Gemeinsam führen sie die Änderungen nach dem erarbeiteten Lösungsplan durch. Die Änderungen stellen sich letztendlich als so umfangreich dar, dass Herr H und Herr A bis spät in die Abendstunden an den Änderungen gearbeitet haben.
- » Am Samstagmittag klingelt plötzlich das Telefon bei Herrn H. Herr H hat Bereitschaft und ist über die Bereitschaftsnummer erreichbar. Der regio iT Produktmanager Herr J ist am Telefon und berichtet, dass seit Freitagabend eine Kunden-Anwendung, für die Herr J als Produktmanager die Verantwortung hat, nicht mehr richtig funktioniert. Über mehrere Ecken hat er erfahren, dass Herr H Änderungen durchgeführt hat, die evt. negativen Einfluss auf seine Kunden-Anwendung haben könnten. Herr J drängt darauf, dass die Störung umgehend behoben wird, da die Verletzung eines Service Levels droht. Herr H begibt sich auf die Suche und kann nach 2 Stunden intensiver Recherche den Fehler finden und beheben. Tatsächlich lässt sich das Problem der Kunden-Anwendung von Herrn J eindeutig auf die Änderung von Freitagabend zurückführen.