

IT-Service-Management (ITSM) mit ITIL und ISO 20000

Die Standardisierung in der IT geht unaufhaltsam weiter und hat im Bereich der Hard- und Software inzwischen ein hohes Niveau erreicht. Unternehmen konzentrieren sich mittlerweile auf die Standardisierung ihrer IT-Prozesse und die End-to-End-Service-Sicht hält Einzug. Dabei hat sich für das IT-Service-Management das Information Technology Infrastructure Library Framework durchgesetzt und sich mit ISO/IEC 20000 als internationaler Standard etabliert. IT-Service-Management unterstützt eine klare Geschäftsorientierung und macht IT-Prozesse qualitativ sowie quantitativ messbar.

Business Case – aktuelle Situation

Sowohl durch den anhaltenden Kostendruck bei gleichzeitiger Produktivitätssteigerung und der wachsenden Geschwindigkeit von Technologie-Innovationen als auch durch die steigenden Geschäftsanforderungen existieren viele wesentliche Informationsdefizite.

Zusätzlich sind Marktkonformität und die Pflege der Kundenbeziehungen wichtige Elemente für die vollumfängliche Ausrichtung der IT-Organisation an einer IT-Service-Management-Kultur. In vielen Fällen ist das IT-Management und somit die gesamte IT nicht in der Lage, eine langfristige Planung aufzustellen. In diesen Situationen ist eine Prüfung der Maßnahmen hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit sowie Relevanz für die Unternehmens- beziehungsweise IT-Strategie schwer und unter Umständen gar nicht durchzuführen.

Was ist IT-Service-Management?

Sobald sich die IT-Organisation wie ein Unternehmen aufstellen möchte, werden Prozessschnittstellen gebildet – mit dem Anspruch, definierte und wiederholbare Beziehungen zwischen der IT-Organisation, den Fachbereichen (Kundenbeziehungen) sowie den externen IT-Dienstleistern (Lieferantenbeziehungen) zu gestalten.

Die IT-Organisation muss innerhalb der von ihr angebotenen IT-Dienste Service-Excellence bieten und neben der notwendigen Etablierung eines Anforderungsmanagements auch die Synergiepotenziale in der Anwendungs- und Infrastrukturlandschaft nutzen.

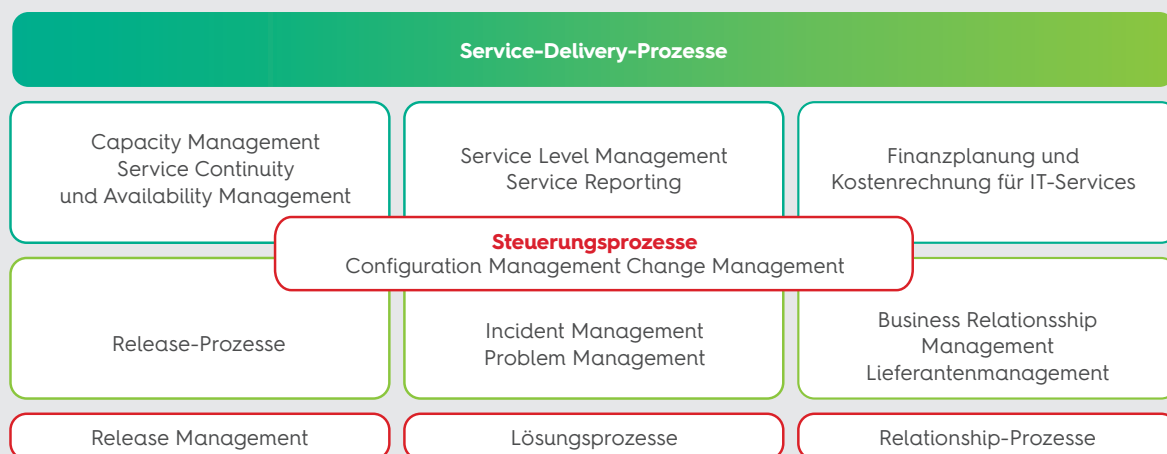


Abb. 1: IT-Service-Management-Prozessgruppen nach ISO/IEC 20000

Wo sich die IT vorher mit einer Vielzahl von Komponenten beschäftigt hat, soll sich nun das IT-Management auf eine höhere Abstraktionsebene konzentrieren, nämlich auf IT-Services. Dedizierte IT-Services bringen wesentliche Vorteile, wie beispielsweise eine klare Ausrichtung der Mitarbeiter, der Prozesse und der eingesetzten Technologien auf geschäftsrelevante Prozesse (Business). Darüber hinaus lassen sich mit Hilfe der Anlehnung der IT-Prozesse an ein bewährtes Rahmenmodell die Verwaltung, Kostentransparenz und Kundenbetreuung um ein Vielfaches gezielter strukturieren.

Wie lässt sich das IT-Service-Management etablieren?

In den vergangenen Jahren hat sich die Information Technology Infrastructure Library (ITIL) zu einem De-facto-Standard im Themenkomplex des IT-Service-Managements etabliert. Basierend auf diesem Standard werden zunächst alle existenten IT-Prozesse der Organisation einer Prüfung unterzogen. Diese beinhaltet nicht nur das Vorhandensein der Prozesse, sondern im Rahmen einer Analyse wird auch der sogenannte Reifegrad bestimmt, also das Maß der Implementierung des Prozesses in der Organisation. Dieses dient dazu, einen Überblick über die bestehende IT-Organisation zu erhalten, um daraus die Maßnahmen zur Optimierung sowohl der Prozesslandschaft als auch der IT-Organisation abzuleiten.

Dabei wird der IT-Servicekatalog der IT-Organisation auf Existenz und Aktualität hin geprüft, um so eine bestmögliche Ausrichtung der Prozesse auf die Business-Anforderungen zu gewährleisten.

Existieren keine IT-Servicekataloge, sollten in einem ersten Schritt gemeinsam mit den Organisationseinheiten anhand von angeleiteten Workshops mit dem Kunden (den Fachbereichen) die verschiedenen IT-Services erarbeitet und definiert werden. Sowohl die IT-Prozesse und die IT-Aufbauorganisation als auch die IT-Services müssen eng aufeinander abgestimmt sein. Während des Aufbaus des IT-Service-Managements sind folgende Fragen zu erörtern:

- Welche Geschäftsprozesse werden unmittelbar von der IT unterstützt?
- Wie effektiv nutzen die Geschäftsprozesse die IT?
- Wo können Einsparungen durch Ausnutzung von Skaleneffekten erzielt werden?
- Was kann im Notfall unternommen werden, um die geschäftskritischen Prozesse am Leben zu erhalten?

Vorteile des IT-Service-Management-Frameworks

Durch die enge Ausrichtung der IT-Services an den Geschäftsprozessen ist die IT-Organisation in der Lage, schnell, direkt und zielgerichtet auf die Bedürfnisse der Geschäftsorganisation einzugehen.

Bei den heutigen, sich permanent verändernden Geschäftszielen trägt das IT-Service-Management maßgeblich dazu bei, dass die IT flexibel, effizient und den Vorgaben entsprechend reagieren kann. Ein service- und kundenorientiertes IT-Management stellt sich als zuverlässiger Partner für das „Business“ dar und wird nicht länger als lästiger „Overhead“ des Unternehmens angesehen, sondern als Business-Enabler.

Unser Leistungsangebot

Im Rahmen vieler Projekte zum Thema IT-Service-Management hat sich die Erkenntnis durchgesetzt, dass das vielfältige Portfolio des IT-Service-Managements sich nicht ad hoc einführen lässt. Daher sieht unser Leistungsspektrum keine pauschale „Einführung eines IT-Service-Managements“ vor, sondern ist vielmehr in logisch verknüpfte Bausteine untergliedert.

In Anlehnung an Best-Practice-Frameworks wie ITIL und unter Verwendung von etablierten Methoden (ITSM-Analyser) bieten wir unseren Kunden folgende Leistungen an:

- Analyse der existierenden Prozesse (Reifegradmodell CMMI – Capability Maturity Model Integrated) und Grad der Implementierung
- Entwicklung eines passgenauen Konzeptes (Implementierungsstrategie) zur Einführung eines vollständigen IT-Service-Managements in Ihrem Unternehmen
- Unterstützung/Coaching bei der Implementierung von Konzepten zum Aufbau und zur Optimierung Ihrer Prozessorganisation in Anlehnung an ausgewählte Frameworks
- Projektbezogene und teilnehmerorientierte Entwicklung und Durchführung von In-House-Schulungen
- Konzeption und Begleitung zur Vorbereitung einer ISO/IEC-20000-Zertifizierung als Standard für das IT-Service-Management
- Identifikation von Einsparungspotenzialen durch Ausnutzung von Skaleneffekten

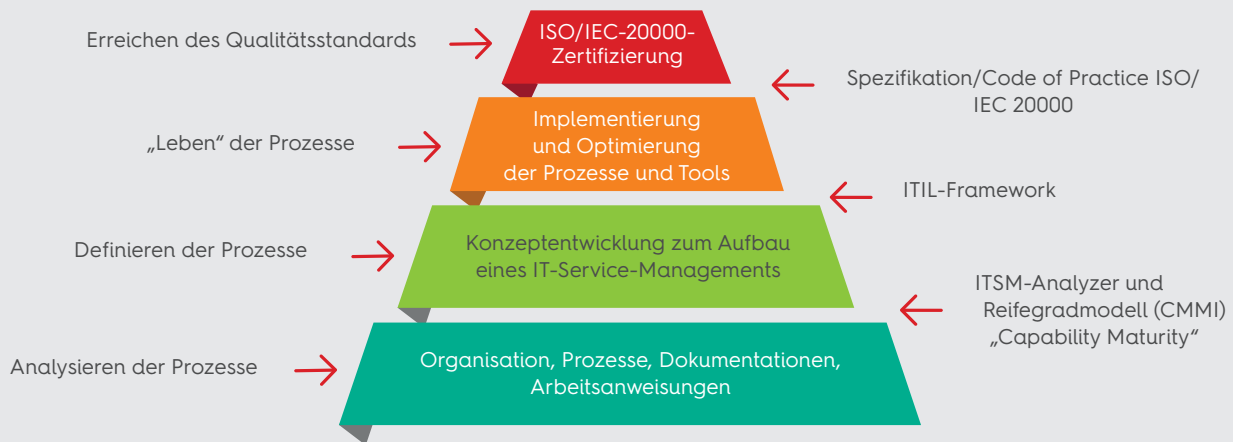


Abb. 2: Bausteine im IT-Service-Management

Die Umsetzung der Konzepte kann entweder durch Ihre Mitarbeiter erfolgen oder wir unterstützen Sie bei der Umsetzung der Anforderungen in Teilen oder auch vollständig.

Dabei verfügen wir über zertifizierte ITIL-Service-Manager und geschulte ISO/IEC-20000-Berater. Sie können unser Leistungsspektrum individuell über unsere Berater abrufen.

Durch unser seit mehreren Jahren im Einsatz befindliches Qualitätssystem ist gewährleistet, dass wir immer das beste Ergebnis für Sie erreichen.

Referenzen

- _ Bundeswehr, Bundesämter
- _ Banken, Versicherer, Logistikdienstleister
- _ Studie zur Implementierung eines IT-Service-Managements nach ITIL
- _ Implementierung und Optimierung von ITIL-Prozessen



Kontaktieren Sie uns!

Gerne beraten wir Sie und stellen Ihnen unseren Lösungsansatz vor. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!



Über Sopra Steria

Als ein führender europäischer Management- und Technologieberater unterstützt Sopra Steria mit 46.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 25 Ländern seine Kunden dabei, die digitale Transformation voranzutreiben und konkrete und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen. Sopra Steria bietet mit Beratung, Digitalisierung und Softwareentwicklung umfassende End-to-End-Lösungen, die große Unternehmen und Behörden wettbewerbs- und leistungsfähiger machen – und zwar auf Grundlage tiefgehender Branchenexpertise, innovativer Technologien und eines kollaborativen Ansatzes. Das Unternehmen stellt die Menschen in den Mittelpunkt seines Handelns mit dem Ziel, digitale Technologien optimal zu nutzen und eine positive Zukunft für seine Kunden zu gestalten.

Sopra Steria SE
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29
22085 Hamburg
info.de@soprasteria.com
www.soprasteria.de