

# IT Service Management – Erfolgsfaktor für die Informatik

Ein erfolgreich eingeführtes und gelebtes IT Service Management ist für die Informatik ein sehr wichtiger Erfolgsfaktor. Fünf Schritte führen zu einer erfolgreichen Umsetzung. *Fritz Kleiner*

Doch stellt sich schnell die Frage, welche Elemente müssen bei der Umsetzung des IT Service Management (SM) berücksichtigt werden? Was macht ein erfolgreiches IT SM aus?

Wie wir es aus der Natur kennen, kann auch das IT Service Management als ein stetiger Regelkreislauf betrachtet werden. Hierbei stehen fünf Schritte im Vordergrund:

## 1. Wissen, was der IT Leistungsbezieher braucht und erwartet.

Der Business IT Service Manager, der in der Regel die Schnittstelle zwischen IT und Business bildet, muss die Anforderungen des Business und die Geschäftsprozesse genau verstehen. Ausserdem ist es hilfreich, wenn er die IT-Fakten in eine für das Business verständliche Sprache übersetzen kann.

Es empfiehlt sich, jede Geschäftsanforderung mittels eines Business Cases zu prüfen und nur diese zu realisieren, welche einen grossen finanziellen Nutzen bieten, aus regulatorischer Sicht nötig oder aus strategischen Überlegungen wichtig für die Unternehmung sind.

## 2. Standardisieren der IT-Dienstleistungen

Die Autoindustrie ist ein sehr gutes Vorbild für eine standardisierte Fertigung. Auch die Informatik sollte dieser Philosophie folgen und zwischen zwei Hauptarten von Services, den Fabrikaten der IT, unterscheiden:

- Die Business IT Services basieren grösstenteils auf den Geschäftsanwendungen und unterstützen die Geschäftsprozesse, Geschäftsfunktionen oder Produkte der Unternehmung. In mittleren und grösseren Unternehmungen fehlt vielfach auch in diesem Bereich eine Standardisierung, was die Kosten und die Komplexität der Informatik erhöht.
- Verschiedene interne IT Services werden benötigt, um Business IT Services anbieten zu können. IT



Fritz Kleiner

Services können z.B. Datacenter IT Services, Plattform IT Services, Mail IT Services, sein. Eine Standardisierung der IT Services bietet vielfach die Möglichkeit, diese mit externen Benchmarks zu vergleichen.

## 3. Etablieren der nötigen IT-Prozesse, Tools und Rollen

Die Kernfrage in diesem Bereich ist: Welche Prozesse möchte man oder muss man etablieren? Bei Kunden, welche noch keine IT-Prozesse etabliert haben, wird vielfach die Selektion der

einzuführenden IT-Prozesse nach folgenden Kriterien vorgenommen:

- Welche eingeführten IT-Prozesse bieten den grössten Wert (Value) für das Unternehmen?
- Wo sind die grössten Risiken in der Unternehmung und welcher einzuführende IT-Prozess kann helfen, diese Risiken zu verringern oder zu eliminieren?
- Welcher IT-Prozess ist sehr wichtig für die Erreichung der Unternehmens- und IT-Zielsetzungen?

Unter Tools und Hilfsmittel fallen alle Anwendungen, die einen Prozess unterstützen. Tools sollten den entsprechenden IT-Prozess ohne Medienbrüche unterstützen und die Rollenträger mittels eines Workflows, welcher auf dem IT-Prozess basiert, führen.

## 4. Messen und auswerten der erbrachten Dienstleistung

Messung und Auswertung der erbrachten Dienstleistung erfolgen auf der Service-Ebene und der Prozess-Ebene. Auf der Service-Ebene erfolgt die Messung und Auswertung auf Stufe der Service Level Agreements (SLA) für die einzelnen Business IT Services und auf der Stufe der Operational Level Agreements (OLA) für die einzelnen IT Services. Die Messungen auf der Prozess-Ebene können als

Frühindikatoren für mögliche Service-Verletzungen dienen, da vielfach vor einer Service Level-Verletzung verschiedene IT-Prozesse nicht mehr richtig eingehalten werden.

Es ist ratsam, bei der Etablierung eines Management Information Systems (MIS) in der Informatik beide Ebenen zu integrieren. Somit wird die bestmögliche Aussagekraft über die Leistung der Informatik ermöglicht.

## 5. Optimieren der vereinbarten Dienstleistung

Der grundlegende Fokus des Optimierungsschritts ist die Sicherstellung der Dienstleistungsqualität, um so mögliche SLA Verletzungen zu vermeiden oder zu reduzieren. Zusätzlich sollte laufend versucht werden, auch die Kosten/Nutzen-Effizienz der Dienstleistungserbringung zu verbessern.

Die Ursachen für die Einbussen in der Kosten/Nutzen Effizienz können vielfältig sein. Es empfiehlt sich, eine detaillierte Analyse mittels Lean Sigma® (Lean Management und Six Sigma), um die Effizienz wie auch die Effektivität zu steigern.

## Fazit

IT Service Management ist keine einmalige Aktion, sondern ein Regelkreislauf, der gelebt werden muss. IT Service Management kann sogar als Teil der Unternehmenskultur betrachtet werden, um stetig allen IT-Anforderungen gewachsen zu sein und sich als IT laufend weiterzuentwickeln.

*Fritz Kleiner, Geschäftsführer Futureways GmbH, Dürnten, und Leiter des swissICT Themenbereichs IT Service Management in der Praxis.*



Dieser Text ist ein redaktionell bearbeiteter Auszug aus dem Buch IT Service Management – Aus der Praxis für die Praxis (Springer Vieweg 2013)

## Verbandsmagazin von swissICT Impressum

**Herausgeber, Redaktion:** swissICT Schweizerischer Verband der Informations- und Kommunikationstechnologie • **Redaktion:** Roland Schubert (Ltg.), Alfred Breu, Michael Busch, Marcel Gamma • **Adresse:** Vulkanstr. 120, 8048 Zürich, Tel. 043 336 40 20, Fax 043 336 40 22, info@swissict.ch, www.swissict.ch • **Mitgliedschaft:** Kombimitgliedschaft Fr. 90.–/Jahr, Einzelmitgliedschaft Fr. 150.–/Jahr (Studenten, Lehrlinge Fr. 25.–), Firmenmitgliedschaft ab Fr. 250.–/Jahr (bis 5 Mitarbeitende) • **Erscheinungsweise:** 10x pro Jahr in Swiss IT Magazine • **Copyright:** © swissICT, Zürich