

Selbstbedienung im Trend

Mit aktuellen Technologien wie On Demand und Self Service verbessern Unternehmen ihr IT-Service-Management (ITSM).

<http://www.it-director.de/startseite/detailansicht-brennpunkt/artikel/5/selbstbedienung-im-trend-1.html>

„Selten hat sich ein Trend im Bereich ITSM so schnell entwickelt wie On Demand“, berichtet Ismail Elmas, Area Director Germany bei BMC Software. Gleiches gelte für das Self Service Enablement. „Sowohl bei unseren Bestandskunden als auch bei Neukunden werden aktuell ITSM-Self-Service-Plattformen zusammen mit Service-Katalogen auf Basis der CMDB implementiert, um Kosten zu senken und Cloud-Initiativen überhaupt erst zu ermöglichen“, so Ismail Elmas weiter. Einen Trend hin zum Self Service erkennt auch Roland Englmann von der COC AG: „Call-Reduktion bleibt steter Trend, der durch die vergangene Wirtschaftskrise noch verstärkt wurde. Dazu werden zum einen neue Kanäle erprobt wie etwa Facebook, Twitter oder Chat, zum anderen werden Service Automation und Self-Service-Portale weiter ausgebaut.“ Entscheidend für eine erfolgreiche Service-Automation seien dabei eine klare Definition der Aktivitäten und Schnittstellen. Überdies entfalte der Self Service seine Wirkung erst durch die Akzeptanz der Anwender. „Ausgezeichnete Usability ist ein kritischer Erfolgsfaktor“, betont Roland Englmann.

Von einem generellen Reifungsprozess des IT-Service-Managements spricht Steven Handgrätinger, Vorstandsvorsitzender des itSMF Deutschland e.V. Seiner Ansicht nach ist ITSM in den letzten Jahren mit Modellen wie ITILv3, Cobit, Prince II und ISO 20000 gereift. Unternehmen stünden heute jedoch verstärkt vor der Herausforderung, diese Theorie und Technikrends zu kombinieren, um den größtmöglichen Kundennutzen abzuleiten. „Dabei gilt es, die Potentiale von Virtualisierung, Cloud Computing, SaaS, Mobility & Co. optimal zur Bereitstellung von IT-Services zu nutzen“, so Handgrätinger. Parallel zum Aufkommen neuer Technologien zeichnet sich ein Umdenken bei den Anwenderunternehmen ab. „Bislang war ITSM geprägt von den großen und zentralisierten Suites der großen Hersteller, die versucht haben alle Disziplinen abzubilden“, erklärt Julian Hein, Geschäftsführer der Netways GmbH. Inzwischen gehe der Trend vielmehr in Richtung des Best-of-Breed-Ansatzes. Dabei komme auch verstärkt Open Source Software zum Einsatz, so Julian Hein.

Unternehmen, die aktuell eine neue ITSM-Strategie aufsetzen, sollten verschiedene Dinge berücksichtigen, wie **Steven Handgrätinger** (Foto rechts) betont: „Einerseits gilt es, das Business kosten- und qualitätsoptimal zu unterstützen. Der moderne IT-Manager fungiert als Richtungsgeber und Unterstützer – bezieht aber seine Mitarbeiter frühzeitig mit ein und berücksichtigt darüber hinaus Prozesse, Produkte und Partner.“ Ein Ratgeber könne an dieser Stelle das Positionspapier sein, das itSMF zur Servicestrategie erstellt hat. Im Rahmen einer unternehmensweiten Strategie kann IT-Service-Management auch in Sachen Compliance wichtige Dienste leisten. „Durch Standardisierung und Automatisierung von IT-Services werden manuelle Fehler vermieden und damit wird die Hauptursache für operative Risiken adressiert und minimiert“, betont **Ismail Elmas** (Foto unten rechts) von BMC.

Generell hängt die Qualität von IT-Services laut Steffen Rieger, Director Infrastructure Solutions bei it-novum, von drei wesentlichen Faktoren ab: Know-how, Methode und Werkzeuge. Erst wenn es IT-Personal und IT-Dienstleister verstehen, Fachanforderungen zu bedienen, können sie Geschäftsprozesse nachhaltig optimieren. Dabei helfen standardisierte Methoden: So bietet ITILv3 viele Best Practices, durch die man Qualität von IT-Services deutlich steigern könne. Laut Experten beinhaltet ITILv3 nützliche Anhaltspunkte für die Umsetzung einer ITSM-Strategie. Martin Landis, Manager bei der Usu AG, erklärt: „ITIL ist eine Sammlung von Best Practices basierend auf jahrelanger Erfahrung rund um die Optimierung der Abläufe im IT-Service-Management. Die Version 3 beschreibt den Wandel der IT weg von einem reinen Kostenträger und Technologielieferanten hin zu einem serviceorientierten Geschäftspartner. Daher sollte sich jedes Unternehmen an ITIL orientieren.“



Kurzinterview mit Steffen Rieger, Director Infrastructure Solutions bei dem Fuldaer Beratungsunternehmen it-novum GmbH

Steffen Rieger, Director Infrastructure Solutions bei der it-novum GmbH

IT-DIRECTOR: Wie können Unternehmen die Qualität ihrer IT-Services heutzutage noch weiter steigern?

S. Rieger: Die Qualität von IT-Services hängt von drei wesentlichen Faktoren ab: Know-how, Methode und Werkzeuge. Erst wenn es IT-Personal und -Dienstleister verstehen, Fachanforderungen zu bedienen, können sie Geschäftsprozesse nachhaltig optimieren. Dabei helfen standardisierte Methoden: ITILv3 bietet eine Vielzahl an Best Practices, durch die man Qualität von IT-Services deutlich steigern kann. Und genau hier kommen integrierte Servicemanagement-Lösungen wie i-doit (CMDB) und openITCockpit (Monitoring) zum Einsatz.

IT-DIRECTOR: Inwieweit kann ITSM den Unternehmen dabei helfen, internen wie externen Compliance-Vorgaben zu entsprechen?

S. Rieger: Eine umfassende und vor allem transparente IT-Dokumentation ist eine Grundvoraussetzung für den erfolgreichen IT-Betrieb. Nicht zuletzt üben Compliance-Vorgaben den oft notwendigen Druck aus, damit in den Köpfen ein Paradigmenwechsel stattfindet. Aus diesem Spannungsfeld führen intelligente Open-Source-Lösungen, die u.a. helfen, Wiederherstellungszeiten eines Systemausfalls durch umfassende Dokumentation von IT-Services zu reduzieren und Lizenzen und Verträge zu verwalten.

„ITIL liefert ein Regelwerk, welches sich über Jahre sowie unzählige Organisationen hinweg bewährt hat sowie verbessert wurde. Und es ermöglicht der IT, ohne technisches Kauderwelsch mit dem Business über Services zu sprechen“, bestätigt Dirk K. Martin von Helpline. Allerdings, gibt er zu bedenken, dass Unternehmen dem Modell nicht blindlings folgen sollten, denn „auch V3 ist nicht die Bibel“. Dieselbe Einschätzung äußert Joachim Winkler, Geschäftsführer der Synetics GmbH: „Bei allem Respekt vor den ITIL-Errungenschaften: Grundsätzlich handelt es sich hier um Leitlinien für Regierungsbehörden, die in mehreren Iterationen auf die Privatwirtschaft adaptiert wurden. Sie liefern ein starres Korsett und darin fühlt sich nicht jedes Unternehmen wirklich wohl.“ Insofern liege die Entscheidung pro oder contra ITIL letztlich beim betroffenen Unternehmen und seiner Zielsetzung. So sieht es auch Sven Schindler, Senior Consultant bei LANDesk: „Jede erfolgreiche IT-Organisation hat ihre Version von ITIL. Allerdings wäre ein völliges Ignorieren aller Erfahrungen und Ratschläge der ITIL-Dokumente sehr töricht.“ Daher sollten Unternehmen nach dem Motto verfahren: ITIL zum Vorteil nutzen, aber nicht einfach blind folgen. Und Hans Zieglgänsberger von der COC AG ergänzt: „Entscheidend für den Erfolg mit ITILv3 ist das Wissen um die Stärken und Schwächen der eigenen IT-Organisation. Nur auf Basis einer detaillierten Ist-Analyse kann ITIL Ideen liefern, um die Schwächen in Stärken zu verwandeln.“

Die Ratschläge der Branchenspezialisten finden bei den Anwendern Gehör, wie erfolgreiche ITSM-Projekte zeigen. So setzt die Universitätsklinik Bonn mit der Einführung der LANDesk Service Desk Suite derzeit ein ITSM-Projekt um. Die IT-Abteilung der Universitätsklinik Bonn betreut mit 55 Analysten die IT-Infrastruktur für rund 4.500 Angestellte. Das Projekt ist in mehrere Phasen aufgeteilt und umfasst in der ersten Phase das Incident Management; in der zweiten Phase folgt das Change Management. „Letzter Schritt ist die Zusammenführung mit dem IT-Servicedesk der

Universitätsklinik Köln, bei der sich unsere Service-Management-Lösung seit mehreren Jahren erfolgreich im Einsatz befindet“, erklärt Sven Schindler, Senior Consultant bei LANDesk.

Die Deutsche Leasing hat die Einführung eines Life Cycle Management bereits abgeschlossen. Im Zuge einer Reorganisation der Service-Prozesse galt es, die bisherigen Prozessinseln für IT-Asset- und Vertragsmanagement zu verknüpfen und damit für nationale und internationale Kunden transparente, durchgehende und automatisierte Abläufe zu schaffen – ein geschäftskritisches Projekt, das man innerhalb von sechs Monaten realisierte. Zum Einsatz kam dabei die Software-Lösung Valuation der Usu AG. „Damit verfügt die Deutsche Leasing IT heute über ein skalierbares System zur Steuerung von IT-Gütern über deren kompletten Lebenszyklus“, erklärt Martin Landis. Durch das deutlich verbesserte Service-Angebot soll die Anzahl der Assets auf rund eine Million bis Ende des Jahres steigen. Nicht zuletzt hat der Technologiekonzern Trumpf mit der Software von Helpline seine weltweiten IT-Service-Prozesse Incident und Problem Management konsolidiert und deckt damit auch das IT-Asset-Management ab. „Ein wichtiger Punkt bei der Einführung war es, eine einheitliche Plattform zu schaffen, über welche die dezentral organisierten IT-Abteilungen der Unternehmensgruppe ihre Serviceprozesse eigenständig abwickeln, aber Problemlösungen untereinander austauschen“, berichtet Dirk K. Martin, geschäftsführender Gesellschafter der Helpline GmbH. Zudem nutzt Trumpf das Analysemodul für das IT-Controlling und die strategische Planung der IT-Services. Bei Trumpf werden alle IT-Assets in dem Configuration-Management-System von Helpline gepflegt. Dieses stellt auch eine zentrale Informationsbasis für Mitarbeiter anderer Abteilungen dar, die einen Systemzugang für ihre Daten besitzen. Über eine bidirektionale Schnittstelle zwischen der ITSM-Lösung und den SAP-Modulen SAP MM (Materialwirtschaft) und SAP AM (Anlagenbuchhaltung) wird der gesamte Prozess von der Beschaffung bis hin zur Entsorgung eines IT-Assets abgewickelt.

Wie geht man ein ITSM-Projekt an?

Wer neu startet, sollte mit den Basics beginnen, nämlich bei der Dokumentation dessen, was an IT im Unternehmen vorhanden ist. Sowohl ITIL wie auch Cobit oder Microsoft Operations Framework (MOF) empfehlen ausdrücklich die Dokumentation als Basisanforderung. Unterstützende Software hierfür ist eine Datenbank für das Konfigurationsmanagement (CMDB, Configuration Management Database). Zweiter Schritt ist die Koordination einzelner Teilbereiche aus dem ITSM. Wer beispielsweise ein Helpdesk oder eine Lösung für die automatisierte Systemüberwachung eingeführt hat, muss die Daten aus diesen Anwendungen abgleichen und konsolidieren. Und hier hilft es, eine CMDB zu nutzen, die einen integrativen Ansatz hat und ein zentrales Daten-Repository zur Verfügung stellt.

Von: Ina Schlücker