



Vorwort

(zur zweiten Auflage)

In der 2. Auflage habe ich einige Prozesse wie z. B. das Service Validation and Testing und das Release Management mit weiteren Beispielen und Informationen versehen. Zusätzlich sind die Prozesse des Requirement Managements und des Deployment Managements als eigenständige Prozesse ergänzt worden. Des Weiteren habe ich aus rechtlichen Gründen die vier Buchstaben, mit denen auf ein weitverbreitetes Prozess-Framework für IT Service Management verwiesen wurde, entfernt. Bei der Verwendung in der 1. Auflage war es mir ein Anliegen, auf mögliche Verbesserungsansätze hinzuweisen. Mittlerweile wurden die Rechte an diesen vier Buchstaben an eine Firma übertragen, wodurch leider bei jeder Verwendung umgehend eine Lizenzpflicht entsteht. Mit einem erforderlichen Lizenzvertrag sind für die Autoren bzw. Verwender dieser vier Buchstaben massive Auflagen verbunden, wie z. B. die Sicherstellung einer Vertretung durch einen englischen Anwalt, der Abschluss einer zusätzlichen Haftpflichtversicherung (deren Höhe der Lizenzgeber bestimmt) und das unaufgeforderte, quartalsweise Rapportieren über die Verwendung der vier Buchstaben. Das Fehlen dieser vier Buchstaben bringt jedoch inhaltlich keine Nachteile mit sich. Wo erforderlich, bestehen allgemeine Hinweise, die eine Referenz herstellen.

Für die 2. Version möchte ich mich ganz herzlich bei meiner Partnerin Eva Risler für ihre Geduld und liebevolle Unterstützung bedanken.

Ein weiteres großes Dankeschön geht an Jürgen Dierlamm für sein persönliches Geleitwort zur 2. Version sowie an das gesamte Verlagsteam für die gute Zusammenarbeit.



Vorwort

(zur dritten Auflage)

In der Zwischenzeit habe ich noch ein weiteres Buch über das Thema »IT Financial Management« geschrieben. In diesem Buch habe auch das Configuration Management-Modell vertieft beleuchtet, da dieses in der IT-Kostenrechnung und der IT-Verrechnung eine wichtige Rolle spielt. In dieser Auflage habe ich somit diesen wichtigen Punkt übernommen. Zusätzlich habe ich das Informatik-Service-Modell weiterentwickelt, da ich in meinen Mandaten immer wieder wahrnehme, dass dies in vielen Unternehmen nicht optimal umgesetzt wird. Das Informatik-Service-Modell ist jedoch eine essenziell wichtige Basis für ein erfolgreiches IT Service Management. Zusätzlich habe ich auch ein paar Anpassungen in verschiedenen Prozessen, wie Service Level Management, Service Request Management vorgenommen, wie auch einen neuen Prozess für das Architecture Management aufgenommen, da dieser bei meinen Kunden auch nachgefragt wird.

Was beinhaltet IT Service Management?

Um eine gute Übersicht der Informatikdienstleistung zu erlangen, werden im ersten Unterkapitel die Hauptdienstleistungselemente einer Informatik beschrieben. Diese Elemente bilden in diesem Buch die Basis, um anschließend das IT Service Management (ITSM) zu beschreiben. Im zweiten Unterkapitel wird auf die Hauptelemente für ein erfolgreiches IT Service Management eingegangen.

1.1 Hauptdienstleistungselemente einer Informatik

Grundsätzlich kann die Informatikdienstleistung gegenüber dem Informatik-Leistungsbezieher (später nur noch Leistungsbezieher genannt) in fünf Hauptdienstleistungselemente unterteilt werden (siehe Abbildung 1.1).

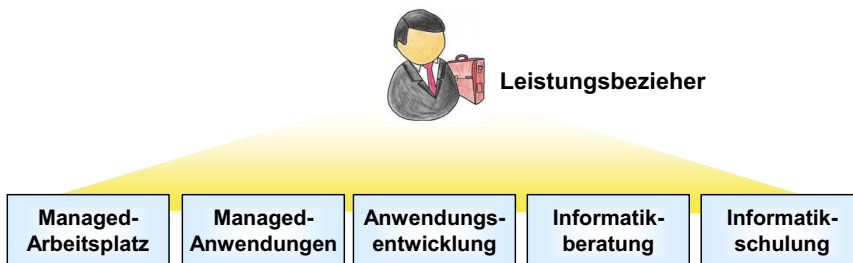


Abb. 1.1: Hauptdienstleistungselemente der IT

■ Managed-Arbeitsplatz

Unter dieses Element fallen alle Informatikdienstleistungen, die im Bereich des Arbeitsplatzes und den erweiterten Komponenten liegen, z. B. Arbeitsplatz, lokales Drucken, mobile Geräte. Diese werden benötigt, um die Geschäftsprozesse des Unternehmens und die dazugehörigen Geschäftsanwendungen zu nutzen und zu bedienen.

■ Managed-Anwendungen

Unter dieses Element fallen alle Geschäftsanwendungen, die der Erreichung der Unternehmensziele und deren Zweck dienen, wie z. B. Finanzportfolio-Manage-

ment, Bankschalterabwicklung, Produktionsplanung, Versicherungsberechnung, die dem Leistungsbezieher zur Verfügung gestellt werden. Damit die Anwendungen genutzt werden können, braucht es darunter liegende Informatikkomponenten und die dazugehörigen Informatikdienstleistungen.

■ **Anwendungsentwicklung**

Zentrale Aufgabe der Anwendungsentwicklung ist die Neu- und Weiterentwicklung der Geschäftsanwendungen. In der heutigen Zeit werden in vielen Bereichen Standardanwendungen eingesetzt, was den internen Aufwand in der Anwendungsentwicklung stark reduziert.

■ **Informatikberatung**

Dieses Element beinhaltet verschiedene Beratungsleistungen, die durch die Informatik erbracht werden. Dies können Strategien für die Nutzung von neuen Medien wie z. B. Social Media oder Geschäftsoptimierungsmöglichkeiten sein, die mittels der Informatik realisiert werden können.

■ **Informatikschulung**

Unter dieses Element fallen alle Schulungsaktivitäten, die vom Leistungserbringer für die Leistungsbezieher angeboten werden. Dies können Schulungen im Bereich der Informatikgrundausbildung, Bürokommunikationskomponenten wie Textverarbeitung, Tabellenkalkulation oder auch Nutzung der Geschäftsanwendungen sein.

In diesem Buch stehen die beiden ersten Elemente, »Managed-Arbeitsplatz« und »Managed-Anwendungen« in der IT Service Management-Betrachtung im Vordergrund.

1.2 Hauptelemente für ein erfolgreiches IT Service Management

Unternehmen, die erfolgreich IT Service Management umsetzen, haben die folgenden fünf wichtigsten Elemente etabliert (siehe Abbildung 1.2).

Dieser Regelkreis stellt sicher, dass die Informatikdienstleistungen auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt sind. Mittels einer Standardisierung des IT-Dienstleistungsangebots wird auf der einen Seite die Komplexität der IT reduziert und auf der anderen Seite die Basis für ein vereinfachtes Kosten-Management gelegt.

Der Einsatz von IT-Prozessen ermöglicht eine konstante Leistungserbringung. Das Messen von Service- und Prozess-Kennzahlen stellt eine frühzeitige Erkennung von Abweichungen sicher. Falls nötig, wird das Angebot laufend angepasst, um die Qualität und die entsprechenden Kosten zu optimieren.



Abb. 1.2: Regelkreis für ein erfolgreiches IT Service Management

In den nächsten Kapiteln wird auf die fünf Hauptelemente noch vertieft eingegangen.

1.2.1 Wissen, was der Leistungsbezieher braucht und erwartet



Die Kundenanforderungen zu kennen, ist ein sehr wichtiger Schlüssel eines erfolgreichen IT Service Managements.

Die Erfahrung aus verschiedenen Mandaten lässt hierbei Folgendes erkennen:

- Es fällt Informatikvertretern immer wieder schwer, mit dem Leistungsbezieher zu sprechen.
- Wenn ein Gespräch erfolgt, versteht der Leistungsbezieher häufig das »Fachchinesisch« des Informatikmitarbeiters nicht.

- Der Informatikmitarbeiter, der die Schnittstelle zum Kunden wahrnimmt, hat zu wenig Kenntnisse vom Geschäft des Leistungsbeziehers.

Grundsätzlich können die Anforderungen des Leistungsbeziehers in zwei Bereiche aufgeteilt werden.

1. Funktionale Anforderungen (teilweise auch Utility genannt)

Wie aus der Bezeichnung abzuleiten ist, definieren die funktionalen Anforderungen die Funktionen einer Anwendung oder einer ganzen Lösung. Diese werden benötigt, um die Leistung gegenüber den Firmenkunden zu erbringen, wie z.B. Buchungsvorgang verarbeiten, Kundendaten eingeben und pflegen,