

IT-Service-Management – Kundenorientierung in der IT

Ziele des IT-Service-Managements (ITSM) sind die Steigerung der Effektivität und Effizienz der IT durch Kundenorientierung:

- Definition von Service-Verantwortlichen, z.B. für Servicequalität oder für das Change Management
- IT als „Business Value-Erzeuger“
- Akzeptanz der IT-Services durch die Abnehmer
- Optimierung der Serviceerbringung
- Steigerung der Produktivität der IT

ITSM – Best Practices

Zur Optimierung des ITSM bieten sich verschiedene Best-Practise-Sammlungen an, z.B.:

- ITIL v2 bzw. ITIL v3
- CMM und CMMI (Reifegradmodelle im Softwareentwicklungsprozess)

Vorgehensweise

UDF empfiehlt eine schrittweise Verbesserung des ITSM mit Hilfe einer angepassten Vorgehensweise sowie die Fokussierung auf „akute“ IT-Aufgabenstellungen, z.B.:

- bei Schwierigkeiten mit der **Umsetzung von geschäftlichen Anforderungen** in der IT-Umgebung
 - ➔ Einrichtung eines Change Management-Prozesses nach ITIL v2.
- bei einem hohen Anteil von **kostenintensiven IT-Service-Störungen**
 - ➔ Verbesserung des Incident Management und Aufsetzen eines toolgestützten Problem Management-Prozesses nach ITIL v2.
- Bei Unzufriedenheit der Service-Abnehmer mit dem **Leistungsumfang, mit der Leistungsqualität oder den verrechneten Kosten für die IT-Services**
 - ➔ Entwicklung eines benchmarkfähigen Servicekatalogs, Definition und

Beschreibung der IT-Services und Aufsetzen des Service Level Management-Prozesses nach ITIL v3.

- Bei **teuren und langwierigen Softwareentwicklungsprojekten**
 - ➔ Analyse des Reifegrads im SW-Entwicklungsprozess nach CMMI, Ermittlung des angemessenen Organisations-Niveaus und Umsetzung der sich daraus ergebenden Maßnahmen.

ITSM – Referenzen der UDF (Auswahl)

- Daimler AG: Einrichtung von ITSM-Prozessen an der Schnittstelle zum Provider (Verschiedene Projekte)
- Linde Engineering: Portfolioanalyse und Make or buy-Empfehlungen
- Stuttgarter Strassenbahnen: Strukturierung des IT-Serviceportfolios, Entwicklung von Leistungsscheinen, Aufsetzen eines Servicemanagement-Prozesses

ITSM – Steigerung des Business Value

- **Einsatz aktueller De-facto-Standards**
- **Fokussierung auf „akute“ IT-Aufgabenstellungen**
- **„Rightsizing“ bei der Festlegung des angemessenen Organisationsniveaus**
- **Schrittweise Verbesserung des ITSM**
- **Optimierung der Schnittstelle zwischen Service-Erbringern und -Abnehmern**

UDF Consulting AG

Gänsheidestraße 59
70184 Stuttgart

Telefon (0711) 2 10 70 – 0
Mail Stuttgart@udf.de
www.udf.de