



Service-Management nach ITIL als Voraussetzung moderner Informationsinfrastrukturen?

„ITIL goes University? –
Serviceorientiertes IT-Management an Hochschulen“
Hannover, 26.11.2007



Dr. Klaus Wannemacher
HIS GmbH, Hannover

Inhalt

- A) IT-Management im Wandel
- B) IT Service Management in Unternehmen
- C) ITSM an den Hochschulen
- D) ITSM und weitere Herausforderungen
- E) „Anfangs einschüchternd?“

A) IT-Management im Wandel



Was verändert sich durch Einführung eines ITSM-Modells?

- Wandel in Richtung Kunden- und Serviceorientierung
- Stärkere Transparenz und Strukturierung von Abläufen, Aufbauorganisation und Werkzeugen
- Steigerung von Qualität und Wirtschaftlichkeit der Hochschul-IT
- Einführung klarer Rollen und Funktionen: Anwendungs-Management, IT-Betriebs-Management, Technisches Management etc.

IT-Management-Modelle

CMMI / SPICE
ISO/IEC 15504

COBIT

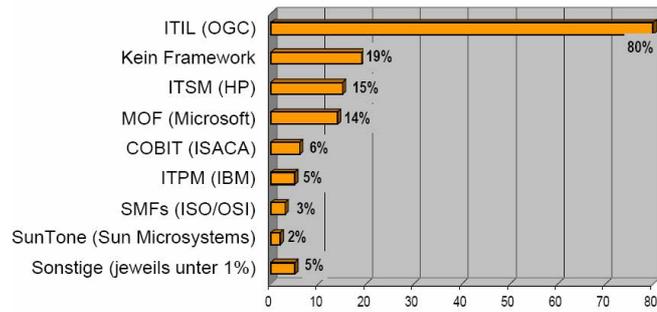
IT Service
Management

PRINCE2
Projects in Controlled Env.

- CMMI und die europäische Variante SPICE sind seit 1980 der Qualitätsmanagement-Standard im Bereich Softwareentwicklung.
- IT-Governance und IT-Alignment dienen der effektiven Steuerung und Kontrolle der IT (was soll Hochschul-IT leisten?).
- IT Service Management, ITIL 3 strukturiert Betrieb, Performance Management und Controlling neu.
- Projekt-Management-Methode für Organisation, Management und Steuerung von (IT-)Projekten.

IT Service Management-Ansätze

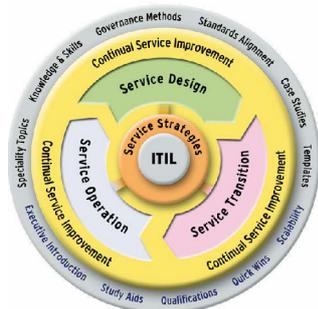
Zahlreiche Ansätze für IT Service Management, doch hat sich als de-facto-Standard der Best-Practice-Ansatz ITIL durchgesetzt.



(Quelle: itSMF, http://www.ibm.itil-veranstaltung.de/fileadmin/ITIL/Dokumente/ITSMF_Pr_sentation.pdf)



Der ITIL-Service Lifecycle

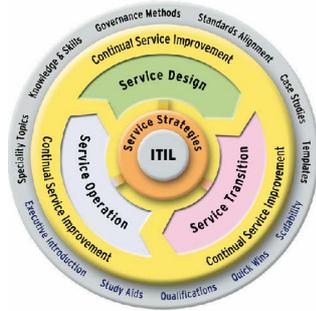


Die ITIL 3-Spezifikationen gliedern sich in eine Einführung und fünf Kernelemente:

- Servicestrategie (Service Strategy)
- Serviceentwurf (Service Design)
- Serviceüberführung (Service Transition)
- Servicebetrieb (Service Operation)
- Kontinuierliche Serviceverbesserung (Continual Service Improvement)



Der ITIL-Service Lifecycle



- Den Kern von ITIL 3 bildet der Service-Lebensphasen-Zyklus.
- Servicestrategie enthält die Richtlinien und Ziele, und ist die Achse.
- Serviceentwurf, Serviceüberführung und Servicebetrieb sind progressive Phasen, welche Wandel und dessen Umsetzung abbilden.
- Serviceverbesserung hilft Verbesserungen strategisch auszuwählen und zu platzieren.

Quelle: <http://www.itil.org/doi/itilv3-servicecycle/index.php>



Mapping von ITIL 2 zu ITIL 3

ITIL-Prozesse wurden restrukturiert und teilweise neu benannt:

- Statt Servicebetrieb steht Servicestrategie im Zentrum,
- bietet Vorschläge für Aufbauorganisation und zu Funktionen,
- führt dynamisches Konzept des Service-Lebenszyklus ein,
- unterzieht die Prozesse ständigen Verbesserungen.

ITIL V3	SS Service Strategy 70% new	SD Service Design 40% new	ST Service Transition 40% new	SO Service Operation 30% new	CSI Continuous Service Improvement 70% new
70% Service Support		●	●	●	●
70% Service Delivery		●	●	●	●
40% App Mgmt		●	●	●	
30% Software Asset Mgmt		●	●	●	
20% Sec Mgmt		●	●	●	
40% Business Perspective	●	●	●	●	
40% ICTIM		●	●	●	

Quelle: <http://www.itil.org/doi/itilv3-servicecycle/itilv3-mapping.php>

B) IT Service Management in Unternehmen



Was begründet das wachsende Interesse an ITSM in Unternehmen?

- Das Management will ‚gefühlten‘ Mangel an strategischer Partnerschaft mit dem IT-Bereich beheben.
- Niedrige Kunden- und Endnutzerzufriedenheit
- Technologie-/Projektfokus anstelle von Servicefokus bei IT
- Es wird eher reagiert als proaktiv gehandelt.
- Ergebnisse durch Heldentum anstatt durch strukturierte Prozesse

(Quelle: Michael Davis, 2003, www.govis.org.nz/conference2003/presentations/michael-davies.ppt)

Einschätzung der ITIL-Implementierung

Das IT Service Management Forum (itSMF) Deutschland e.V. ist eine unabhängige Organisation für IT Service Management.

Entwicklung:

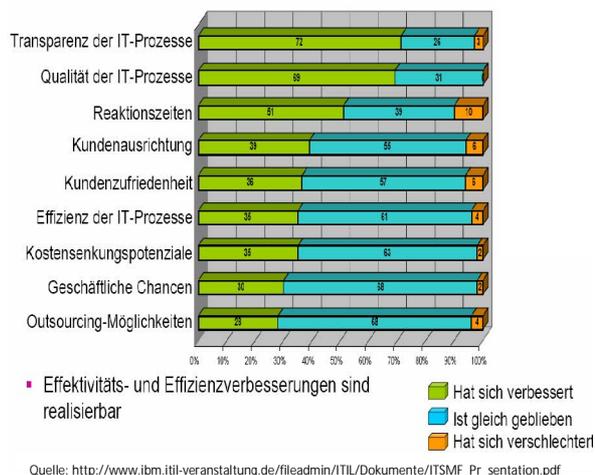
- 76 % der deutschen Unternehmen nutzen ITIL.
- Hälfte der Firmen plant Umstieg auf ITIL 3 (2007)

(Quellen: www.cio.de und www.computerzeitung.de: GSG3-Studie)



Quelle: http://www.ibm.itil-veranstaltung.de/fileadmin/ITIL/Dokumente/ITSMF_Pr_sentation.pdf

Realisierter Nutzen der ITIL-Implementierung



C) ITSM an den Hochschulen

- Unterschied zur Wirtschaft: Keine Kunden, die zu einem Anbieter mit besserem Preis-Leistungs-Verhältnis wechseln.
- Änderungsdruck an Hochschulen geht nicht auf Mitbewerber, sondern auf den Wettbewerb zwischen Hochschulen zurück.
- Die Nachfrage nach IT-Diensten an den Hochschulen wächst (Multisourced Environments)
- Stark dezentrale, wenig koordinierte IT-Dienste (zentrale Einrichtungen, Fak.-IT, projektbezogene IT-Dienste) sind dieser Nachfrage nur unzureichend gewachsen.

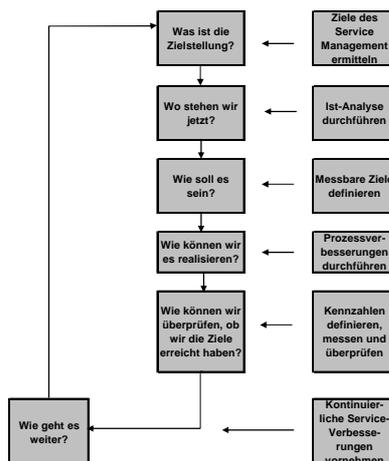


ITSM an den Hochschulen

- Neue Modelle der Organisation der IT-Dienste (Re-Zentralisierung, CIO, integriertes Informationsmanagement)
- Aktuelle ITSM-Praxis hat sich im Wesentlichen unstrukturiert entwickelt (unzureichende Kunden- und Serviceorientierung).
- Entscheidend ist die Gewährleistung und Überwachung der für den Kunden sichtbaren IT-Services (Ist-Analyse, Zieldefinition und Erhebung von Kennzahlen).
- Aufklärung als Schlüssel zum Erfolg: vorab muss der Projektverantwortliche die Projektteilnehmer über Vorteile informieren.

Einführung von ITSM

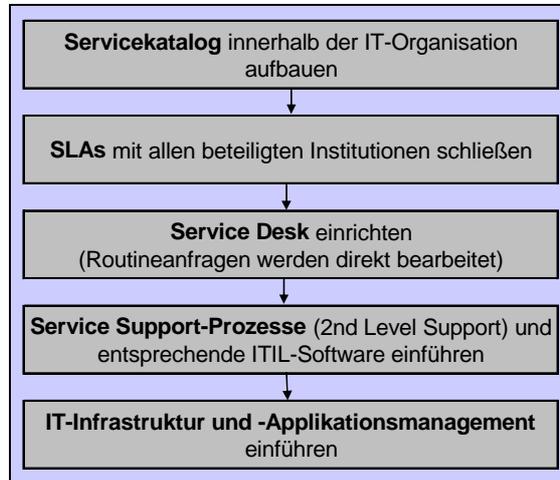
Die Implementierung des Service Managements planen



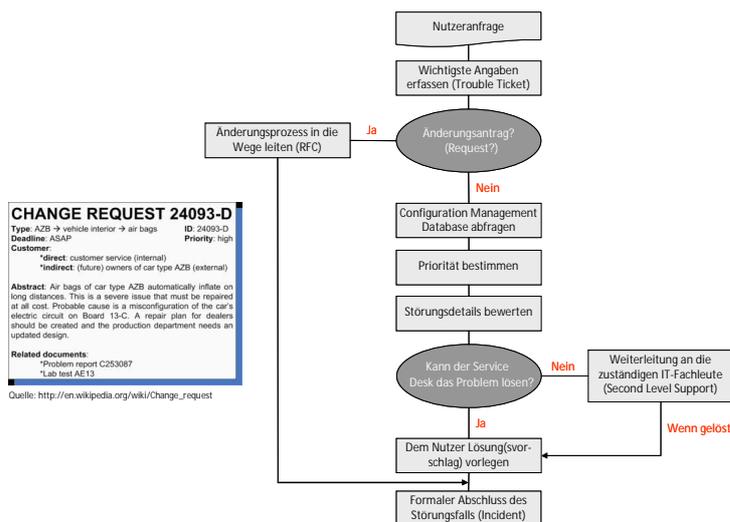
Schwierigkeit: bereits etablierte Serviceprozesse werden neu strukturiert.

- 1.) Zieldefinition (z.B. mit SWOT-Analyse)
- 2.) Erfassung bestehender Geschäfts- und Serviceprozesse (Fragenkataloge)
- 3.) Handlungsbedarf ermitteln
- 4.) Festlegung der Projektphasen
- 5.) Zielerreichung überprüfen

Einführung von ITSM: Umsetzungsstrategie

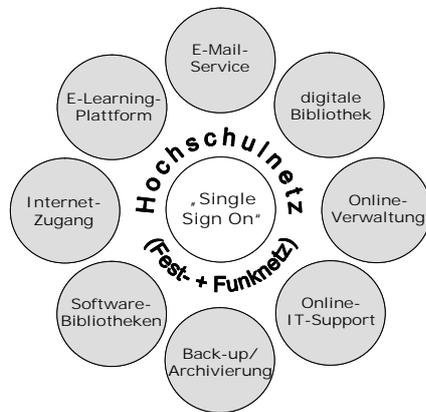


Einführung von ITSM: Help Desk



CHANGE REQUEST 24093-D
 Type: AZB → vehicle interior → air bags ID: 24093-D
 Deadline: ASAP Priority: high
 Customer:
 *direct: customer service (internal)
 *indirect: (future) owners of car type AZB (external)
 Abstract: Air bags of car type AZB automatically inflate on long distances. This is a severe issue that must be repaired at all cost. Probable cause is a misconfiguration of the car's electric circuit on Board 13-C. A repair plan for dealers should be created and the production department needs an updated design.
 Related documents:
 *Problem report C253087
 *Lab test AE13
 Quelle: http://en.wikipedia.org/wiki/Change_request

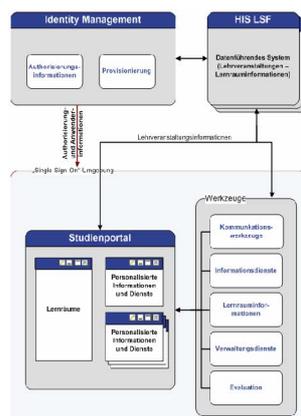
D) ITSM und weitere Herausforderungen



Beispiel: IT-Integration

- Die heute noch stark dezentrale IT-Architektur wird künftig um ein Portal oder eine Integrationsplattform herum neu strukturiert und integriert.
- Schnittstellen entwickeln
- Neben technischer Realisierung sind org. Aspekte zentral.
- ITSM schafft Rahmen für Serviceüberführung und Wandel.

ITSM und weitere Herausforderungen



Architektur des Portals der Universität Duisburg-Essen mit bidirektionaler Schnittstelle zu HIS-LSF

- Servicestrategie: Koordination der gesamten IT-Serviceplanung für Integrationsprojekte ab Umstellung
- Serviceentwurf: Service-Konzepte und Prozesse für die integrierten Systeme entwickeln
- Serviceüberführung: Change Management autorisiert und dok. Änderungen an der Infrastruktur
- Servicebetrieb: Störungs-Management während der Umstellung
- Serviceverbesserung: Qualitätsmessung der Änderungen



Serviceentwurf (Service Design)

- Servicekonzepte und Prozesse an integrierte Systeme anpassen (auch bei Ablösung von Sonderlösungen/Eigenentwicklungen)
- Service Level Management: Neu-Aushandeln der Nutzeranforderungen und Anpassung (Vereinfachung?) des Servicekatalogs
- Availability und Capacity Management: Neukalibrierung der erforderlichen Kapazitäten und Verfügbarkeiten
- Service Continuity Management: Während Umstellungsphase muss ein Mindestmaß an SLAs bereitgestellt werden.



Serviceüberführung (Service Transition)

- Zum Prozess Serviceüberführung zählt das Change Management, das Änderungen an Infrastruktur autorisiert und dokumentiert.
- Das Change Management ermöglicht die Durchführung lohnender Changes bei minimaler Unterbrechung der IT-Services.
- Ein Change Advisory Board autorisiert, steuert und überwacht das gesamte Umstellungsprojekt.
- Formalisierte Verfahren für Umstellungsprozesse wie RFC, Change-Modell oder Schedule erleichtern Umstellungsprozesse.



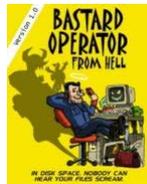
E) „Anfangs einschüchternd?“

- ITIL ermöglicht eine Weiterentwicklung der IT-Dienste in Übereinstimmung mit dem aktuellen Strukturwandel.
- Je größer die Hochschule und je komplexer die Prozesse, desto attraktiver ist die Einführung eines ITSM-Systems.
- Wer ITIL 2 nicht genutzt hat, kann als Innovator direkt mit dem übersichtlicher gegliederten ITIL 3 einsteigen.
- Mittlerweile unterstützen erste Open-Source-Systeme die ITIL-Einführung (OTRS ITSM 1.0).



„Anfangs einschüchternd?“

- „However, ITIL is very large and initially intimidating.“ (John Richards, ITIL-Projektleiter, University of Bristol)
- ITIL-Projekte benötigen eine lange Laufzeit.
- Und: ohne positive Einstellung der Mitarbeiter führt kein ITSM-Projekt zum Erfolg, wird kein technischer Fachmann zum kundenorientierten Servicemitarbeiter!
- Schlüssel zum Erfolg ist das (von ITIL nicht vorgegebene) Projektmanagement mit ausgiebiger Begleitung der Mitarbeiter.



"I dunno - but I know there's about three cupboards full of our purchasing mistakes that need to be disposed of on the Q.T."

"But won't people see them when they come to work?"

"No chance - I'm going to cover them with a thick layer of ITIL manuals."

"What ITIL manuals?"

"The ones in the helpdesk area, the Boss' office, **our** office, the consultants' offices, the company library and the IT Library."

>swipe >bipe >bipe >bipe < >bipe < >bipe <click<

"But... won't people notice them missing?"

"Of course they will - the same way they'd notice a cold sore is missing."

"You mean they won't say anything?"

"Who'd want a cold sore back?"

"But won't people notice them in the bin?"

"They might. But ITIL manuals are like hypnosis to enthusiasts. If someone sees them in the bin they're not likely to delve any further to see if there's anything good in there."

Quelle: Simon Travaglia (2007): BOFH: Skip diplomacy. http://www.theregister.co.uk/2007/10/05/bofh_episode_34/

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Dr. Klaus Wannemacher
Hochschul-Informationssystem GmbH
Goseriede 9, 30159 Hannover
Tel.: ++49 / 511 / 1220260
E-Mail: wannemacher@his.de