

IT Service Management
Aus der Praxis für die Praxis

» Hier geht's
direkt
zum Buch

**DAS
VORWORT**



Geleitwort von Ruedi Noser, Präsident ICTswitzerland

(Auflage 1 2013 Springer Vieweg 978-3-658-00180-3)

Die Informationstechnik (IT) ist aus unserer globalisierten und virtuellen Welt nicht mehr wegzudenken. Doch die immer komplexer werdende IT bringt Unternehmen auch an den Anschlag und stellt sie vor immense Herausforderungen. Hinzu kommt ein enormer Druck, die Betriebskosten für die IT zu senken, trotz immer höherer Anforderungen an Verfügbarkeit und Qualität.

Weiter muss sichergestellt werden, dass Entscheidungen auf Kundennutzen, Geschäftsnutzen und Geschäftsprioritäten zugeschnitten sind. Die zentrale Aufgabe der IT ist es im Allgemeinen, die Geschäftsprozesse bestmöglich zu unterstützen. Gerade in dienstleistungsorientierten Unternehmen nimmt diese aber noch eine viel zentralere Rolle ein. Vielfach basiert das komplette Geschäftsmodell auf Informations- und Kommunikationstechnologien. Aber auch in der Industrie funktioniert heute kaum noch etwas ohne IT.

Ein Systemausfall oder Absturz in einer solchen Umgebung kann die Arbeit oder Produktion komplett zum Erliegen bringen und hohe Kosten für ein Unternehmen zur Folge haben. Um dies zu verhindern, hat sich die IT auf das Arbeitsumfeld auszurichten, aber auch das Arbeitsumfeld auf die IT. Auf beiden Seiten sind Prozesse im Detail zu definieren und aufeinander abzustimmen. Die IT wird somit nicht mehr nur verwaltet, sondern serviceorientiert angeboten. Denn nur mit einem etablierten IT Service Management können die immer höheren Anforderungen an Verfügbarkeit und Qualität bei gleichzeitig geringeren Betriebskosten erfüllt werden.

Beim Wandel von der Informationstechnik zur Kunden- und Service-Orientierung richten sich viele Unternehmen an Prozessstandards aus sowie den dazugehörigen Best Practices.

Doch obwohl Industriestandards Rahmenempfehlungen für das in der Hauptsache prozessfokussierte Service-Management abgeben, benötigt eine erfolgreiche Implementierung die harmonische Annäherung dieser Prozesse an die Unternehmensziele wie auch an die drei zentralen Elemente – Mensch, Technologie und Lieferant.

In diesem Zusammenhang werden vermehrt konkrete Best Practices gewünscht. Doch was bzw. wo sind diese Best Practices?

Basierend auf seinem großen Erfahrungsschatz zeigt Fritz Kleiner im vorliegenden Handbuch in einer klaren und verständlichen Weise und mit vielen Praxisbeispielen auf, wie IT Service Management ganzheitlich in einer Unternehmung eingeführt, optimiert und betrieben werden kann. Das Buch beinhaltet sehr viel Beratungswissen im Bereich des IT Service Managements, das die Kunden normalerweise teuer einkaufen müssen.

Das Handbuch hat das Potenzial, zu einem Standardwerk zu werden.

Ruedi Noser, Präsident ICTswitzerland¹ (2013)

1 ICTswitzerland ist die Dachorganisation der wichtigsten Verbände und Organisationen des schweizerischen Informatik- und Telekomsektors.



Geleitwort von Jürgen Dierlamm,

Geschäftsführer itSMF Deutschland e.V.

IT Service Management ist nach wie vor ein Thema für die externen und internen IT-Provider bzw. -Abteilungen der Unternehmen und Behörden. Aus Sicht des itSMF Deutschland e.V. würde ich sagen: Es ist mehr denn je ein Thema! Durch die Digitalisierung der Abläufe in den Unternehmen kommen mehr und mehr Informatik-Services herein, teilweise auch von Cloud-Providern, die direkt von den Fachabteilungen beauftragt werden. Wie baue ich Service für IT-Leistungen auf und leiste eine effektive Aufbau- und Ablauforganisation in den Unternehmen? Wie steuere ich mehrere Sourcing-Provider? Wie kann auch technischer Service außerhalb der IT integriert werden? Gerade Letzteres ist durch das Aufkommen der Industrie-4.0- und Internet-of-Things-Strategien wichtig geworden.

Ein IT Service Management taugt auch außerhalb der IT. Fast jeder digitale Geschäftsprozess kann durch ITSM abgedeckt werden, jedes technische Equipment kann in eine CMDB aufgenommen werden. ITSM schlägt für Incident- und Request Management ein Workflow-System vor. Tickets können erfasst, gelöst, weitergeleitet und eskaliert werden. Es gibt für User, für Services und für technisches Equipment Stamm- und Bewegungsdaten sowie digitale Genehmigungen für Anfragen. Damit kann sich der IT-Provider für weit mehr Services als nur für IT in den Unternehmen positionieren. Technische Wartung z.B. von Gabelstaplern oder Aufzügen, Services für Firmenwagen, Bestellung von Büromaterial, Kreditanträge, Abläufe im Personalmanagement: Das sind nur einige Beispiele für Services, die nicht mit IT im bisherigen Verständnis direkt zusammenhängen, aber ähnlich erbracht werden können. ITSM kann mehr, Geschäftsprozessmanagement auf vielen Ebenen wird möglich. Die anderen Prozesse sind mangels Vorgehensmodellen teilweise nicht so reif, wie es ITSM-Prozesse nach einem weitverbreiteten Framework für IT Service Management sind.

Wir streichen das IT in IT Service Management. Helfen wir den Kernprozessen des Unternehmens bzw. der Behörde!

Fritz Kleiner hat das in seinem Buch verstanden und aufgenommen. Es ist mehr als ein gängiges Buch über IT-Prozesse. Dazu kommt, dass nur eine IT mit einer Organisation nach ITSM in der Lage ist, jederzeit transparent, nachhaltig und prüfbar zu sein. Eine Compliance ist nur mit ITSM-Strukturen denkbar, nur dann

sind Prozesse dokumentiert, die Tickets nicht mehr änderbar und Bewegungen an den Stammdaten archiviert.

Die Bedeutung der IT für die modernen Unternehmen ist höher denn je, aber wenn sie mit ITSM aufgebaut wird, wird sie diesen Anforderungen auch gerecht. Nur so kann der Wertbeitrag der IT gesteigert werden. Business IT Alignment heißt das neudeutsche Zauberwort, Sie müssen die Geschäftsprozesse verstehen und abbilden, andernfalls schafft sich die IT durch Sourcing und Cloud Providing selber ab. Der Wertbeitrag muss transparent sein, gleichzeitig muss eine Prüfbarkeit der Services und Prozesse gewährleistet sein.

Wie das geht, ist in diesem Buch hervorragend beschrieben. Ich wünsche viel Spaß bei der Lektüre.

Jürgen Dierlamm

Geschäftsführer des IT Service Management Forums (itSMF) Deutschland e.V.
und der itSMS GmbH (September 2016)



Vorwort

(Auflage 1)

Mit diesem Buch fasse ich mein gesamtes Wissen zusammen, das ich über die letzten 18 Jahre im Consulting-Bereich des IT Service Managements und der Organisationsveränderung bei Beratungsaufgaben für zahlreiche Kunden im Outsourcing- und im Versicherungs-, Banken-, Pharma- und Verwaltungsumfeld erworben habe.

Einige Unternehmen lassen ihre Mitarbeiter in einem weitverbreiteten Framework für IT Service Management (auch als IT Service Management-Methode, Standardwerk oder Standard-Methode bezeichnet) ausbilden. In der Ausbildung klingt vielfach alles logisch und klar, dennoch haben viele Mitarbeiter Schwierigkeiten bei der Umsetzung und Einführung eines ganzheitlichen IT Service Managements und den dazugehörigen Prozessen.

Das hier vorliegende Buch zeigt Ansätze und Möglichkeiten auf, wie ein ganzheitliches IT Service Management-Modell, das auf vielen Praxisbeispielen basiert, etabliert werden kann. Es soll dem Leser helfen, das IT Service Management »Big Picture« zu verstehen und die benötigten Prozesse erfolgreich zu etablieren. In einigen Bereichen dieses Buches wird jedoch von dem oben genannten weitverbreiteten Framework abgewichen, da sich in der Praxis eine andere Umsetzung als optimal erwiesen hat oder die Informationen sehr viel Interpretationsspielraum lassen. Dies soll nicht als Kritik an diesem Framework verstanden werden. Ich befürworte die Verwendung dieses Standardwerks sehr, erst mit diesem Standard wurden die Inhalte und der Umfang der Informatik-Prozesse definiert und im Prozessbereich konnte ein gemeinsames Grundverständnis aufgebaut werden.

Falls Sie für sich die Zertifizierung in dieser weitverbreiteten Standard-Methode anstreben, so empfehle ich Ihnen, die entsprechenden offiziellen Handbücher zu erwerben. Sind Sie jedoch daran interessiert, IT Service Management in Ihrem Unternehmen zu etablieren oder zu optimieren, so kann dieses Buch für Sie eine große Hilfe sein.

Im Buch setzte ich eine meiner stärksten Fähigkeiten, nämlich klar zu strukturieren, ein, um das umfangreiche Thema »IT Service Management«, das man nicht nur auf die Umsetzung von IT-Prozessen reduzieren sollte, dem Leser und der Leserin¹ näher zu bringen.

Obschon dieses Buch in deutscher Sprache verfasst ist, verwende ich an einigen Stellen englische Begriffe, da diese eine große Verbreitung aufweisen, teilweise der deutsche Begriff fehlt oder die deutsche Sprache weniger genau ist.

Abschließend bedanke ich mich herzlich bei meiner Partnerin Eva Risler für ihre stetige und liebevolle Unterstützung sowie bei meinen Proof-Readern Regula Wagner, Bert Rotmans, Guido Wenger, Peter Frick, Andreas Bauch, Lubos Mares, Marco Linsenmann und Andreas Gutzwiller sowie bei allen, die mich unterstützt haben.

Ein weiteres großes Dankeschön gilt Ruedi Noser (Version 1.0) für sein persönliches Geleitwort und dem gesamten Verlagsteam für die gute Zusammenarbeit bei der Publikation.

1 Im Buch verwende ich in den meisten Fällen nur die männliche Form, dies nicht aus dem Grund, die weibliche Leserschaft zu diskriminieren, sondern um die Lesbarkeit des Buches zu vereinfachen.

Vorwort

(Auflage 2)

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 Berichten 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

(Auflage 3)

In der Zwischenzeit habe ich noch ein weiteres Buch über das Thema »IT Financial Management« geschrieben. In diesem Buch habe ich 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 der Informatik aufgenommen, da dieser bei meinen Kunden auch nachgefragt wird.

Vorwort

(Auflage 4)

In den letzten Jahren war ich sehr stark mit dem Aufbau und der Einführung von integralen ITSM-Lösungen auf der Basis von ServiceNow und anderen ITSM-Tools beschäftigt. Da Prozesseinführungen in der Regel mit der ITSM-Tool-Einführung einhergehen, habe ich versucht, einige wichtige Aspekte, die mit den ITSM-Tools in Zusammenhang stehen, etwas tiefer zu beleuchten. Des Weiteren habe ich in dieser Auflage neue Prozesse respektive Fähigkeiten wie z.B. das IT Asset Management, Strategy Management und das Project Management hinzugefügt. Den Prozess »Service Portfolio Management« habe ich ebenfalls umgeschrieben, sodass andere Portfolios z.B. Projekte oder Produkte im entsprechenden Umfang strategisch beurteilt werden können.

Ich möchte mich auch bei den vielen Lesern bedanken, die mir ihr Feedback zur dritten Auflage zukommen ließen. Dieses habe ich, wo immer möglich, aufgenommen. Für weiteres Feedback und Fragen stehe ich den Lesern sehr gerne zur Verfügung.