



IT Service Management und Enterprise Service Management

Von der IT-Service-Oberliga in die IT-Champions-League

Wer IT Service Management (ITSM) hört, denkt oftmals an verstaubte Prozesse oder nervige Störungen. Doch IT Service Management ist viel mehr als das. Bei IT Service Management handelt es sich um die Kombination von diversen Prozessen oder Technologien unter Einbeziehung des Benutzers. Oftmals werden die benötigten Prozesse, Rollen und Funktionen nach den Best Practices des »De-facto-Standards« Information Technology Infrastructure Library (ITIL), implementiert und angewendet. Ein gut funktionierendes ITSM kann auch als Basis gesehen werden, die eigene IT-Infrastruktur in die IT-Champions-League zu führen.

Ein IT-Service ist ein wichtiges Asset sowie Bestandteil der Infrastruktur und soll Unternehmen beispielsweise dabei helfen, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und gleichzeitig den Aufwand bei der Umsetzung eines Service-Requests so gering wie möglich zu halten. Eine sehr hohe Priorität hat die Akzeptanz der jeweiligen Services beim Kunden. Je genauer die Services auf die Bedürfnisse des Kunden angepasst sind, desto höher ist die Akzeptanzrate. Hier ist es dringend anzuraten, Prozesse und Abläufe eines Service umfassend und lückenlos zu beschreiben und zentral dokumentarisch zur Verfügung zu stellen. Nur so ist es möglich, eventuelle Schwachstellen in den Prozessen oder Services zu entdecken und nachhaltig zu beheben. Aus einem Service wird somit ein wertvolles Asset in den Ge-

schäftsabläufen der Unternehmen. Die einzelnen IT-Abteilungen werden zwangsläufig zu Service Providern und finden immer mehr Anwendungsbereiche innerhalb der Organisation. Auch in Unternehmen, in denen die IT keine zentrale Komponente in der Wertschöpfung darstellt, ist es möglich, Optimierungen mithilfe von IT Service Management zu realisieren. Entscheider sollten sich auf jeden Fall auch abseits der IT überlegen, ob es Sinn macht, Zeit in die Entwicklung von IT-fernen Services zu investieren oder diese möglicherweise besser in ITSM-Lösungen zu integrieren.

Delivering the Future. Was vor einigen Jahren noch eine Science-Fiction-Vision aus TV-Serien oder Filmen war, ist heute Realität. Viele Geräte und

Maschinen, die früher manuell bedient und überprüft werden mussten, sind heutzutage über Netzwerkkomponenten oder andere Schnittstellen mit der IT verknüpfbar. Maschinen senden eine immense Menge an nicht oder nur teilweise genutzten Daten, die unter anderem für die präventive Erkennung von Fehlerfällen benötigt werden. Mit einer effektiven Nutzung der erhobenen Daten ist es möglich, unvorhergesehene und kostenintensive Ausfälle der IT zu verhindern. Darüber hinaus können sich diverse IT-Lösungen auch ohne das Zutun eines Menschen untereinander steuern, überprüfen und nutzen, um einen Service zu erbringen. Diese Prozessautomatismen lassen sich nicht nur auf IT-Prozesse übertragen, sondern auch auf IT-ferne Abläufe.

Vom klassischen ITSM zu ESM.

Oftmals wird das klassische IT Service Management als reines IT-Thema bezeichnet. Doch aktuelle Entwicklungen zeigen, dass sich IT-Prozesse und -themen auch vermehrt in IT-fernen Bereichen der Unternehmen wiederfinden. Verschiedene Umfragen und Trendanalysen belegen zudem, dass sich im Zuge der Digitalisierung das klassische ITSM immer mehr zu Enterprise Service Management weiterentwickelt. Beim Enterprise Service Management sind nicht nur Services für IT-Infrastruktur-Services in der Lösung integriert, sondern jegliche Fachbereiche eines Unternehmens erhalten die Möglichkeit, automatisierte Dienstleistungen anzubieten. Das vorgegebene Ziel sollte sein, die Medienbrüche und manuellen Prozessschritte auf ein Mini-

um zu reduzieren. Somit entwickeln sich die Unternehmen zu einer service- und zukunftsorientierten Organisation. Wichtig in diesen Bereichen ist, dass keine Insellösungen aufgebaut werden. Das Zauberwort lautet »Zentralisierung« und bedeutet, dass sämtliche Vorhaben innerhalb der Unternehmen miteinander verzahnt und über eine Plattform managebar werden. Standardisierungen und Konsolidierungen überflüssiger oder identischer Prozesse tragen dazu bei, die Kosteneffizienz nachhaltig zu erhöhen und beeinflussen somit direkt den Unternehmenserfolg.

tung und Visualisierung von Daten sowie die Modellierung von Prozessen und Services. Weiterhin sollte die ausgewählte Software in der Lage sein, ITIL-Vorgaben zu implementieren. Bei der Organisation des operativen IT-Betriebes setzen nicht nur Großunternehmen zunehmend auf ITIL oder auf eigene Best Practice-Modelle; wobei die Prozesse angesichts der sich ständig wandelnden Anforderungen laufend der Verbesserung und Konsolidierung bedürfen. Vor allem im Mittelstand gewinnt die Ausrichtung nach Best Practice-Modellen zunehmend an Bedeutung. ITIL-konforme Prozesse sorgen für messbare Services und schaffen Wettbewerbsvorteile. Wichtig ist auch hier wieder die Akzeptanz. Je besser die verschiedenen Werkzeuge auf die Unternehmensanforderungen ab-

gestimmt werden, desto eher lassen sich alle Prozesse und Services mit den Lösungen abbilden. Auch bei größeren Unternehmen, die sich durch längerfristig gewachsene Prozesse auszeichnen, können neue Softwarelösungen eingesetzt werden. In diesem Fall ist es ratsam, vor allem auf die Integrationsfähigkeit besonderes Augenmerk zu legen. Wichtige Kriterien sind die Integrierbarkeit von eigenen Datenschnittstellen sowie die Anpassbarkeit auf die bestehenden Prozesse. Controlware unterstützt Sie ganz individuell, Prozesse und IT-Management-Lösungen reibungslos in Ihrem Unternehmen zu integrieren beziehungsweise zu optimieren – immer unter dem Aspekt der Kosteneffizienz. Dabei profitieren Sie von unseren langjährigen Erfahrungen rund um IT-Management, speziell im Bereich IT Service Management. Nutzen Sie hier auch das umfangreiche Know-how unserer IT-Experten in den Themen Information Security, Data Center & Cloud, Application Delivery,

Fazit und Zukunft des ITSM.

Viele Unternehmen belassen ihre IT-Strategien jahrelang unverändert. Jedoch sollten die Themen »Automatisierung und Zentralisierung« innerhalb der IT-Strategie nicht unterschätzt werden. Beispielsweise verursachen Medienbrüche oder manuelle Prozessschritte höhere Durchlaufzeiten eines Prozesses oder Service. In Zeiten, in denen die IT mehr Einfluss auf die Unternehmensziele erhält und Unternehmen mithilfe diverser IT-Lösungen weiter wachsen können, müssen diese Themen ernst genommen und sehr gründlich überdacht werden. Nicht alle IT-fernen Bereiche eines Unternehmens eignen sich für die Einbindung in ITSM oder ESM. Der Wandel vom klassischen ITSM zu Enterprise Service Management wird zum jetzigen Zeitpunkt in etlichen Unternehmen bereits geplant beziehungsweise realisiert. Doch ohne eine funktionierende Lösung und korrekt implementierte Prozesse innerhalb des IT Service Managements, mit all seinen IT-Services, ist es nahezu unmöglich, dieses Vorhaben erfolgreich zu realisieren. Deshalb ein wichtiger Hinweis: Lassen Sie sich vor der Umstellung auf ESM ausreichend beraten, denn aktuelle Hype-Themen verleiten oftmals dazu, direkt und übereilt zu handeln. Sollten Sie bereits ein gut implementiertes IT Service Management mit korrekt integrierten Prozessen im Einsatz haben, liegt Ihr Erfolg in der IT-Champions-League, auch mithilfe von ESM, in greifbarer Nähe.

Christopher Gasteier

» **Das vorgegebene Ziel sollte sein, die Medienbrüche und manuellen Prozessschritte auf ein Minimum zu reduzieren.** «

Der Werkzeugkasten. Setzen Unternehmen noch keine Werkzeuge zur Implementierung eines IT Service Managements oder Enterprise Service Managements ein, ist es empfehlenswert, verschiedene Aspekte bei der Auswahl zu beachten. Dazu gehören unter anderem die Erfassung, Bewer-



Christopher Gasteier,
Solution Manager
IT-Management
www.controlware.de