

EDITORIAL

Verehrte Leserinnen und Leser,

die Erweiterungen in der neuen Version von ITIL konzentrieren sich auf die operative und strategische Vorbereitung und Umsetzung von IT Services im Rahmen eines Service Life Cycle-Modells. Die aus ITIL v2 bekannten Prozesse sind im Wesentlichen unverändert geblieben und in das Modell eingeordnet worden. Was bedeutet das nun für die Einführung von ITIL im eigenen Haus?

Für die IT-Abteilung muss derzeit die Optimierung des operativen Betriebs im Vordergrund stehen, um die eigene Wettbewerbsfähigkeit und die des Unternehmens zu steigern. Dazu bedarf es solider Störungs-, Konfigurations-, Continuity und – als Grundlage dafür – Service Management-Prozesse. santix bietet dazu integrierte Lösungspakete an, die Bündel von ITIL-Prozessen toolgestützt umsetzen. Ein stufenweiser Ausbau der Fähigkeiten in jeder dieser Disziplinen ist über ein Reifegradmodell möglich. Wir ergänzen diese Lösungen spezifisch durch Beratungspakete mit eigenen Methodiken.

Auch ITIL v2 hat zunächst einige Jahre benötigt, um ausreichend in Produkten umgesetzt und in die Beraterpraxis eingeführt zu sein. In den IT-Abteilungen wurde vielerorts erst jetzt nach langer Abwägung mit der Umsetzung der Service Support-Prozesse aus v2 begonnen. ITIL v3 fügt nun eine Fülle von zusätzlichen Prozessen hinzu, die derzeit noch, nach unserer Erfahrung, viele der heute charakteristischen IT-Abteilungskulturen überfordern. Deshalb ist es jetzt für die meisten sicher nicht falsch einen v2-Weg zu verfolgen. Später können bei Bedarf auf diesen Fundamenten immer noch die neuen Prozesse aus ITIL v3 ergänzt werden.

Ihr Michael Santifaller

Zum Inhalt

Herzlich willkommen beim Newsletter der santix. Sie lesen heute:

- ◆ Optimiertes Störungsmanagement mit Best Practise bei der Julius Blum GmbH .. Seite 1
- ◆ Die Wirksamkeit des IT Governance messen mit EAQ-TOPS Seite 2
- ◆ Unternehmensübergreifendes Business Activity Monitoring Seite 3
- ◆ Integrating IT & Business Seite 4
- ◆ Workshop Termine 2008 Seite 4

Optimiertes Störungsmanagement mit Best Practise bei der Julius Blum GmbH

Kleine Ursache – große Wirkung: Was als Anfrage für ein Tool begann, hat sich heute in ein Programm für eine umfassende Service Management Transformation verwandelt – zum Wohle der IT-Nutzer und der Mitarbeiter der IT.

Während eines santix Insight Workshops im Sommer 2006 zum Thema Application Management kam es zum ersten Kontakt zwischen der Julius Blum GmbH und santix.

„Wir hatten Probleme mit der Diagnose und Bearbeitung von Störungen an unseren Anwendungen“ erläutert Wilfried Obermayr, Leiter der Abteilung EDV des weltweit operierenden Herstellers von Möbelfunktionsbeschlägen mit über 5000 Mitarbeitern, „und waren der Meinung, mit einem modernen Monitoring-Tool die Lage verbessern zu können. Aber die Berater von santix haben uns

schnell deutlich gemacht, dass ein Tool alleine nichts hilft und wir auch an die Prozesse unserer Störungsbearbeitung herangehen müssen.“ santix empfahl ein optimiertes Störungsmanagement (OSM) aufzubauen, um eine systematische und nachhaltige Verbesserung der IT-Servicequalität zu erreichen. OSM ist ein gesamtheitliches Lösungskonzept der santix für alle störungsrelevanten Aspekte des IT-Managements, von der Erkennung bis zur Beseitigung einer Störung.

Anhand eines Reviews der Supportprozesse während einer ITIL-Schulung im Frühjahr



2007 vor Ort wurde eine Prozessanalyse im Bereich Incident und Problem Management im Umfeld der Störungsbearbeitung vorgenommen. In der mehrere Abteilungen umfassenden IT-Organisation wurden dabei mehrere unterschiedliche Supportstrukturen, parallel laufende Prozesse und Lücken in den Prozessen dokumentiert. Die Analyseergebnisse wurden auf konkrete Projektziele herunter gebrochen. Herausforderung war hierbei die Priorisierung der Anforderungen und somit der einzelnen Teilprojektschritte. Als vordringlich wurde sodann der Aufbau eines zentralen Service Desks und die Einführung eines zentralen Incident Management nach ITIL erachtet, um zunächst einmal mehr Systematik und Transparenz für die Störungsbearbeitung zu erhalten. Danach erst sollte der Ausbau der operativen Toolandschaft erfolgen. Hierbei wurde sehr viel Wert darauf gelegt, dass nicht einfach eine undifferenzierte Übernahme der ITIL-Best Practises erfolgte, sondern, dass die Prozesse auf die Belange von Blum abgestimmt wurden. Daraus resultierten die Anforderungen an ein ITSM-Tool.

In Zusammenarbeit mit dem Projektteam von Blum wurde ein Kriterienkatalog erstellt, der die Basis für eine Toolevaluierung bildete. Eine sehr gewissenhafte und umfangreiche Evaluierung der Produkte am Markt wurde durchgeführt. Die Kriterien hier waren:

- Funktionalität
- Integration des Produkts in das restliche ITSM-Portfolio des Herstellers (Event/Impact Management, Monitoring usw.)
- Kompatibilität der Technologie zur IT Strategie von Blum

Die Entscheidung fiel für die IBM Tivoli Produktsuite. Im ersten Schritt für TSRM (Tivoli Service Request Manager) und ITM (IBM Tivoli Monitoring) als Monitoring und „Event Management light“ Lösung. Mit dem einfachen ITM Event Management wollte man erste Erfahrungen sammeln um dann zu entscheiden, ob ein Ausbau mit IBM NetCool-Produkten notwendig ist. Dies ist ganz im Sinne der Philosophie der kleinen Schritte nach dem santix-Stufenmodell. Bereits im Sommer 2007 wurde die durch santix durchgeführte Implementierung des TSRM in Betrieb genommen. Im Herbst folgte die Inbetriebnahme von ITM 6.1 und die Integration mit dem TSRM, wo nun automatisch Incidents aus Events eröffnet werden.

„Durch die Beteiligung der Betroffenen in dem Projekt haben wir es geschafft, dass die

IT von Blum, vom Lehrling bis zum Management, voll hinter dem Projekt steht.“ sagt Andreas Nussbichler, der Leiter des ITSM-Projekts. „Wir haben alle sofort erkannt, dass diese Prozessverbesserungen und Tools uns die tägliche Arbeit erleichtern und vor allem unsere Benutzer zufriedener machen.“ Die Prozesse haben sich inzwischen weitgehend etabliert und werden von der Blum-IT in Reviews – eine ITSM-Diskussionsplattform wurde gegründet –, wie auch während des gesamten Projekts, laufend verbessert.

Da während der ITIL-Schulung am Projektanfang bereits erkannt wurde, dass zwischen Störungsbeseitigung und Ursachenforschung in der Vergangenheit nicht unterschieden

wurde, sind nun für das Problem Management ein Manager ernannt und Richtlinien festgelegt worden, unter welchen Umständen ein Problem eröffnet werden muss. Ein periodisch anlaufender Prozess arbeitet nun die anstehenden Probleme auf.

Als nächste Teilprojekte werden die Einführung eines Change und Configuration Managements folgen. „santix hat uns mit seiner Kompetenz und Vorgehensweise im Projekt absolut überzeugt.“ meint Dr. Klaus Wendel, bei Blum verantwortlich für den Bereich Informationssysteme, „Und, ganz wichtig für die Zusammenarbeit mit Unternehmen wie unserem, auch die persönliche Chemie hat gestimmt.“ www.blum.com

Die Wirksamkeit der IT Governance messen mit EAQ-TOPS

Momentan ist er in aller Munde, der Wertbeitrag der IT zum Unternehmen. Allerdings haben viele Organisationen Schwierigkeiten zu definieren, was denn tatsächlich der IT-Wertbeitrag im Sinne des Business ist. Allgemein fällt es den Unternehmen nicht leicht die Anforderungen an die IT in ihrer Gesamtheit darzustellen. Zwar werden meist einzelne Service mit SLAs beschrieben, diese genügen aber nur bedingt als Grundlage einer strategischen Steuerung. Was fehlt, ist ein einfacher, zentraler Indikator für die Wirksamkeit der eigenen IT Governance.

santix hat mit EAQ-TOPS ein Konzept entwickelt, welches die IT-Anforderungen der Geschäftsbereiche, das Potential der IT und die möglichen Optimierungstellschrauben beschreibt und steuert. Anforderungen werden als Indizes in den Dimensionen Effizienz

(E), Agilität (A) und Qualität (Q), nach in Fachgebieten und Branchen unterschiedlich gewichteten Einfluss- und Anforderungsgrößen, als Sollwert abgebildet. Auf der gleichen Basis erfolgt ein Assessment der IT.



Hier werden die vier wesentlichen Hebel bei der Leistungserbringung in Augenschein genommen: Technologie (T), Organisation (O), Prozesse (P) und Sourcing (S). Ihr EAQ-Potential bildet den Istwert. So erhält man ein einfaches und gut nachvollziehbares Bild von den Potentialen und Fähigkeiten der IT, aber auch von den strategisch noch nicht erfüllten Anforderungen. Diskrepanzen, wie etwa ein zu geringer Agilitätswert, müssen in taktischen und strategischen Initiativen beseitigt werden. Dies geschieht durch Maßnahmen in den TOPS-Dimensionen.

So wird mittels EAQ-TOPS jeder Bereich der IT-Leistungserbringung dahingehend überprüft, ob die Anforderungen im aktuellen Zusammenspiel der Ressourcen erbracht werden. Dies gilt für die IT als Gesamtheit, kann aber auch auf einzelne interne und externe Leistungserbringer herunter gebrochen werden. EAQ-TOPS eignet sich auch hervorragend, die Leistungsfähigkeit von Lieferanten zu benchmarken bzw. ein Rating von Lieferanten und Dienstleistern durchzuführen. Durch den systematischen Aufbau des Modells können in Planspielen Veränderungen auf ihren Einfluss zur Zielerreichung hin geprüft werden, z.B. Auswirkungen strategischer Architektur-, Plattform- oder Sourcingentscheidungen.

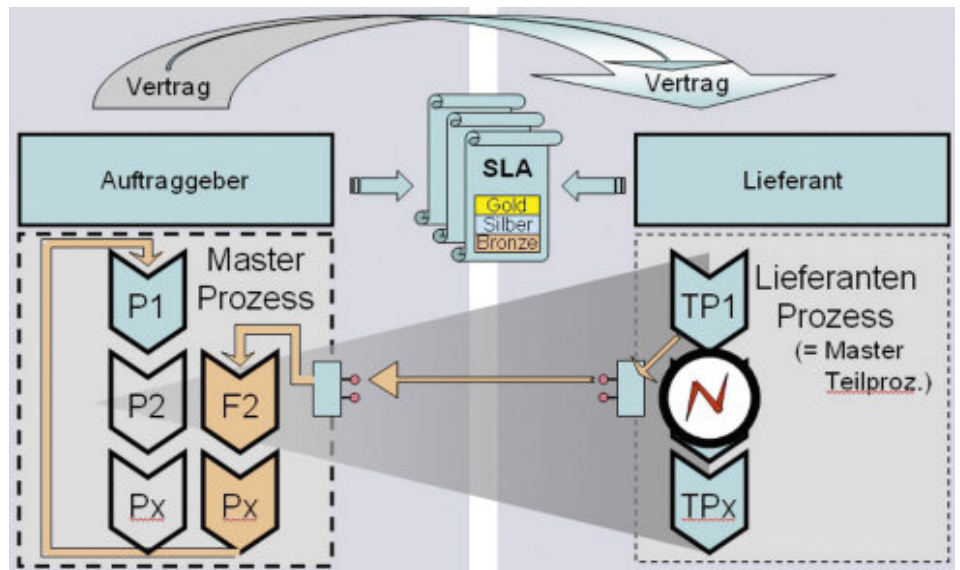
Generell gliedert sich der Einsatz von EAQ-TOPS in fünf Schritte. Zuerst wird ein Scoping durchgeführt, bei dem das Ziel und der Anwendungsbereich festgelegt werden. In einem zweiten Schritt werden die Anforderungen analysiert und so die EAQ-Sollwerte festgelegt. Im dritten Schritt erfolgt über die TOPS-Dimensionen eine Potentialanalyse und liefert so den EAQ-Istwert. Mit Hilfe einer Gap-Analyse und unternehmensspezifischen Bewertungs- und Priorisierungskriterien wird dann eine Portfolio- und Programmplanung aufgesetzt, die im fünften Schritt umgesetzt wird. Die Erfolgskontrolle erfolgt dabei über eine stetige Überwachung der EAQ-Istwerte.

EAQ-TOPS ist somit ein vielfältig einsetzbares Instrument. Auf der einen Seite können damit die Anforderungen im Sinne des Business aufgenommen und einfach dargestellt werden. Auf der anderen Seite liefert es die Möglichkeit, ein Benchmarking nicht nur gegen die Anforderungen sondern auch gegen den Markt durchzuführen. Gerne stellen wir Ihnen das EAQ-TOPS-Konzept persönlich vor.

Geschäftsprozesse sind keine Insel

Unternehmensübergreifendes Business Activity Monitoring

Genau wie Software heutzutage keine Insel mehr ist, so sind es auch viele Geschäftsprozesse nicht mehr. Immer häufiger und immer integraler sind in den Ablauf von Geschäftsprozessen IT Zulieferungen externer Dienstleister eingebunden.



Fakt ist jedoch, dass die Rahmenbedingungen dieser externen Teilprozesse oft ad hoc und wenn überhaupt nur auf Papier beschrieben sind. Im Regelfall existieren Service Level Beschreibungen (SLA) für zugeliessene Leistungen ausschließlich als grober Bestandteil des Dienstleistungsvertrages und sind nicht durch die feingranularen Möglichkeiten des Business Activity Monitoring und des Service Level Managements IT-gestützt.

Die Serviceaufrufe finden dann auch häufig völlig entkoppelt vom internen Geschäftsprozess statt und werden über Mail oder andere „Fire and Forget“ Mechanismen abgewickelt. Läuft hierbei etwas schief, so wird dies meist erst zum spätmöglichen Zeitpunkt bemerkt; nämlich dann, wenn das Ergebnis spätestens vorliegen sollte. Zu diesem Zeitpunkt ist das Kind aber meist schon in den Brunnen gefallen und Kompensation nicht mehr möglich. Die Fehlerbehebung kostet dann sowohl Auftraggeber, als auch Auftragnehmer in der Behebung viel mehr Geld als nötig.

Erreicht man jedoch eine vollständige Einbeziehung des Lieferantenprozesses in sein Business Activity Monitoring (BAM), so beschert einem dies gleich mehrere Vorteile:

- Kompensation von Störungen im Prozessablauf zum frühestmöglichen Zeitpunkt
- Definition von feingranular definierten Qualitätsstufen je nach Anforderung des konkreten Geschäftsvorfalles an die Zulieferung
- Visuelles, rollenbasiertes Dashboarding über Geschäftsprozesse und Transaktionen (historisch wie auch in Echtzeit)
- Auswertungen und Business Intelligence speziell auf Zulieferleistungen
- Identifikation von Störungsschwerpunkten bei Zulieferleistungen

Durch unternehmensübergreifendes BAM lässt sich mit relativ einfachen Konzepten viel Geld einsparen. Sowohl durch die Inanspruchnahme von kostengünstigeren Zulieferungen in Prozessen, welche keine hohen Ansprüche bzgl. des SLA der Zulieferung fordern, als natürlich auch durch die frühzeitige Kompensation bei Störungen. Zudem können die unternehmensübergreifenden Prozesse durch geeignete Visualisierungen der vollständig transparent und durch ihn selbst überwachbar gemacht werden. Gerne entwickelt santix mit Ihnen ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes unternehmensübergreifendes Business Activity Monitoring-Konzept.

WORKSHOP TERMINE 2008

Termine	Thema
14.03.08	Application Introduction Process
25.04.08	Requirements & Claim Management in der IT
20.06.08	IT Service Management Tools auswählen und nutzen

Anmeldung und zusätzliche Informationen über www.santix.de/workshops.html

14. März 2008 –**Application Introduction Process (AIP)**

Traditionell ist die Einführung von neuen Anwendungssystemen ein Schwachpunkt in IT-Prozessen. Anwendungsarchitekten und –entwickler konzentrieren sich auf Architekturen und Funktionalität und setzen sich selten damit auseinander, wie die so entstehenden komplexen Systeme installiert, überwacht oder aktualisiert werden. Es wird in der Regel dem IT-Betrieb überlassen, sich um die damit zusammenhängenden Anforderungen zu kümmern und diese Belange im Rahmen eines Betriebskonzepts zu adressieren. Weder CMMI (Capability Maturity Model Integration) auf der Seite der Produktentwicklung noch das Service Management Modell ITIL (IT Infrastructure Library) beschreiben ausreichend konkrete Prozesse und Schnittstellen um diese Anforderungen nach Best Practise zu lösen.

AIP ist eine Best Practise-Methodik der santix für die systematische Vorbereitung des Betriebs von komplexen Anwendungssystemen und unterstützt Ihre Einführungsprojekte erfolgreich unter Anlehnung an die Standards von ITIL und CMMI. Ein Einsatz von AIP schafft die Voraussetzungen für ein service-orientiertes Management.

www.santix.de/workshop-aip.html

25. April 2008 – Requirements & Claim Management in der IT (RCM)

Die Industrialisierung in der IT bringt eine zunehmende unternehmensweite Zusammenarbeit - von der Applikationsentwicklung bis zum Outsourcing - mit sich. Viele prominente Beispiele zeigen, dass solche - immer komplexer werdenden - IT-Projekte häufig scheitern. Grund hierfür ist meist eine für Auftraggeber und –nehmer zu ungenaue Leistungsbeschreibung. Um diesen Missstand zu beseitigen ist ein strukturiertes Anforderungsmanagement (Requirements Management) nötig. Es umfasst sowohl die Anforderungserhebung als auch Risiko-, Änderungs- und Umsetzungsmanagement. Wegen der Komplexität der Projekte kommt es trotzdem immer wieder zu Missinterpretationen oder nachträglichen Änderungswünschen, so dass immer wieder Streitigkeiten über Verantwortlichkeiten entstehen. Diesen wird mit einem dedizierten Forderungsmanagement (Claim Management DIN 69905) begegnet. santix hat mit Requirements und Claim Management in der IT (RCM) eine Best Practise-Methodik, die die zielgerichtete Umsetzung von IT-Vorhaben im Mittelpunkt stellt und schon im Vorfeld Maßnahmen definiert, die auch im Streitfall juristische Maßnahmen vermeiden helfen.

www.santix.de/workshop-rcm.html

IMPRESSUM**Herausgeber:**

santix AG · Freisinger Str. 9 · 85716 Unterschleißheim
Tel. +49 (0)89 321 506-0 · Fax +49 (0)89 321 506-99
www.santix.de

santix schweiz AG

Gerechtigkeitsgasse 23 · 8001 Zürich
Tel. +41 (0)44 430 1900 · Fax +41 (0)44 430 1904
www.santix.ch

santix AG · Niederlassung Österreich

Weißleiten 13 · 6393 St. Ulrich/Tirol
Tel. +43 (0)5354 57 0 57
www.santix.at

Redaktion:

Michael Santifaller (V.i.S.d.P.)

Gestaltung:

www.adverma.de



Impression vom santix Insight Workshop Service Level Management 30. November 2007.

Integrating IT & Business

Die santix AG ist eines der führenden Beratungs- und Systemhäuser für IT Management und IT Governance im deutschsprachigen Raum. Darüber hinaus ist santix im Bereich individueller Business Solutions tätig. Das Unternehmen unterstützt seine Kunden in diesen Bereichen mit Analyse, Beratung, Realisierung bis hin zur Produktionseinführung von Prozessen und Lösungen.

Das Credo der santix ist „Integrating IT & Business“, die Leitlinien sind Integrität, Professionalität und Flexibilität. santix setzt auf eine konsequente Multivendor-Strategie im Produktportfolio und ist Partner von BMC Software, HP, IBM und Frontrange Solutions sowie Siemens und QtoBe.

Kunden von santix sind national und international agierende Unternehmen jeder Größe aus unterschiedlichen Branchen, wie IT- und Automobilindustrie, Dienstleister und Versorger, Transport und Logistik, Handel und Touristik, Telekommunikation, Medien sowie Banken und Versicherungen.

Service Management Transformation

Mit dem Konzept der Service Management Transformation (SMT) unterstützt santix seine Kunden bei der jetzt geforderten Wandlung zum IT-Dienstleister durch ein gesamtheitliches IT Service Management und eine übergeordnete IT Governance. Dazu müssen Prozesse und Organisationen verändert und auch Werkzeuge im Infrastructure und Service Management erneuert werden. Deshalb beinhaltet SMT ein reiches Portfolio an Methodiken, Prozessen und Produkten um Anforderungen zu analysieren, Prozesse zu definieren, technische Lösungen auszuwählen und einzuführen. Der Anwendungsbereich von SMT umfasst die gesamte Prozesslandschaft der IT. Ein Schwerpunkt bildet dabei die bessere Verzahnung von Prozessen aus den verschiedenen Blöcken.

Business Solutions

santix entwickelt nach bewährten Vorgehensmodellen und Projektmanagement-Methodiken komplexe Enterprise-Anwendungen mit hohem Integrationsgrad, auch zum Festpreis. Gemäß dem Lasten- und Pflichtenheft des Kunden liefert santix mit Fach- und DV-Konzepten die Analyse der zu unterstützenden Prozesse und Architektur und Design für die Umsetzung, Betreuung und Wartung der Anwendungen.