

## IT Service Management • Organisieren der IT

### Wofür IT Service Management?

Das Thema IT Service Management wurde in den vergangenen Jahren sehr stark durch das Rahmenwerk ITIL (IT Infrastructure Library) geprägt. Die Autoren versuchen mit diesen Standards die Prozesse und Rollen innerhalb der IT anhand sogenannter „Best Practices“ zu beschreiben.

Sie sollten Grundkenntnisse in Bezug auf ITIL haben, wenn Sie sich mit dem Thema IT Service Management beschäftigen wollen. Im Folgenden habe ich einige grundlegende Aspekte zusammengetragen.

### Definition von Services

Services, die Sie managen wollen, müssen Sie zunächst definieren.

- Haben Sie bereits ein Service-Portfolio für Ihre IT Organisation beschrieben?
- Sind Ihre „Kunden“ darüber informiert?
- Arbeitet Ihre IT nach dem Motto „Der Kunde ist König, wir liefern was der Anwender begehrt“?

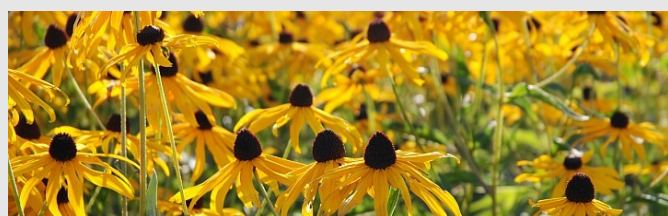
### Service und Support Prozesse

Alles was Ihre IT liefert, sollte in ein klar definiertes Service und Support Konzept eingebettet sein.

- Was leistet die IT? Wann tut sie das? In welcher Menge und in welcher Zeit?
- Wie finden Wartung und Veränderungen statt?
- Wer ist für Applikation, Betrieb und Geschäftsprozess verantwortlich?

### Rollen und Verantwortlichkeiten

Eine Service Organisation kennt klare Rollen und Verantwortlichkeiten. Dabei gilt die Maxime, nicht von einzelnen Personen, sondern stets von Rollen zu sprechen. Fluktuation, Urlaub oder Entwicklung innerhalb ihres Teams darf nicht dazu führen, dass die Services nicht mehr in der definierten Art geliefert werden können.



### Service Level Agreement (SLA)

Für alle IT Services gilt: die Services haben einen Auftraggeber. IT ist kein Selbstzweck und schon gar keine Spielwiese. Ihre Kunden haben ein Recht auf eine verbindliche Beschreibung dessen, was zu liefern ist.

Die IT Organisation generiert in der Regel kein Geschäft, ist also in der Regel ein Kostenblock. Daher haben diejenigen, die den Auftrag zum Betrieb von Applikationen, Servern und Netzverbindungen geben, ein Recht darauf, mit der IT eine vertragliche Grundlage zu schaffen.

Ein SLA beschreibt in diesem Sinne, was zu welchen Konditionen, in welcher Menge und in welcher Qualität geliefert wird.

Es sollte auch beschrieben werden, was passiert, wenn die gesetzten Ziele nicht erreicht werden. Das ist kein überflüssiger Ballast und Papierkram - im Gegenteil!

Durch Lieferung von IT Services auf Basis von SLA's wird es für die IT Organisation leichter, denn es gibt keine Beauftragungen mehr nach der Devise „Machen Sie mal!“. Es wird künftig möglich sein, den Erfolg zu dokumentieren.

### Herausforderungen

Eine Ausrichtung der IT Organisation an Prozessen, Rollen und Leistungsbeschreibungen birgt jede Menge Herausforderungen. Viele liebgewonnenen Bequemlichkeiten finden keinen Platz mehr. Kopfmonopole werden abgebaut und einige der Kollegen können sich nicht mehr „unersetzlich“ fühlen.

Die Leistung des Teams wird transparent und kann sich dem externen Vergleich stellen. Gehen Sie davon aus, dass dies auch erhebliche Widerstände und Blockaden mit sich bringen kann.

Ich empfehle Ihnen als weiterführendes Material zu diesem Thema das eBook

„Die Schattenseiten eines Hype“

welches Sie sich auf meiner Website kostenlos downloaden können.

[www.stadlerit.de](http://www.stadlerit.de)