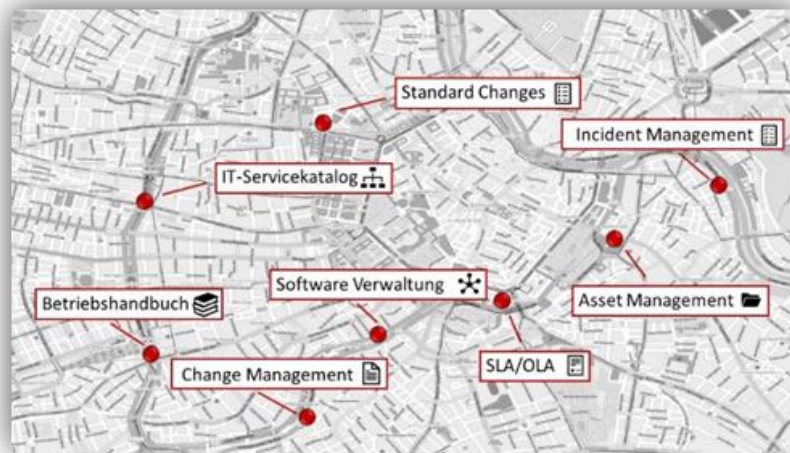


360° Analyse IT- Service Management

Wir wissen, dass eine ITSM 360 Grad Analyse nicht zu den alltäglichen Aktivitäten einer IT-Leitung zählt, aber eigentlich eine wesentliche Maßnahme darstellt, um Verbesserungspotential zu offenbaren.

Eine externe Betrachtung zu diesem Thema ist deshalb ratsam, da sie mit viel weniger Ressourceneinsatz verbunden ist und einen erheblichen Mehrwert erzielt.

In diesem Projekt wird der theoretische Ballast auf ein Minimum reduziert und setzt mehrheitlich auf praktische Erfahrungen unterschiedlichster Branchen (Best Practices).



Hard-Facts:

- Kompakte Ist-Analyse über alle für den IT Betrieb notwendigen Prozesse (Haltestellen)
- Ausführlicher Endbericht über die im Workshop gewonnen Erkenntnisse
- Grafische Darstellung von Ist- und Ziel-Reifegrad je „Haltestelle“
- Empfohlene Maßnahmen zur zielgerichteten Verbesserung des Reifegrads je „Haltestelle“ (Roadmap)

Hillside Haltestellen:

IT-Servicekatalog

Der IT-Servicekatalog stellt die Basis für Strukturierung der Informationen in der IT-Umgebung dar. Ähnlich dem Artikelstamm in ERP-Systemen, sind alle in der IT benötigten Informationen und Prozesse mit dem IT-Servicekatalog abbildbar.

Asset Management

Um einen Überblick über die zu verwaltenden Assets zu bekommen, werden auf Basis des IT-Servicekatalogs verschiedene Asset-Klassen identifiziert und auf Relevanz für die IT-Abteilung überprüft.

Für jede relevante Asset-Klasse wird dann u.a. definiert, welche Daten gesammelt werden sollen, wie das passiert (manuell, über ein Inventory-Tool, o.ä.).

Software Verwaltung

Ziel ist es, einen Überblick über die im Unternehmen genutzten Applikationen zu bekommen und sie hinsichtlich verschiedener Zuständigkeiten zu kategorisieren. Dazu werden sieben Prozesse herangezogen:

Budgetierung von Software

- Beschaffung von Software
- Installation von Software
- Patch Management
- Verwaltung der Software (Source/Setup)
- Verwaltung der Lizenzen

Standard-Changes

Regelmäßig wiederkehrende Routineaufgaben werden soweit wie möglich standardisiert bzw. automatisiert.

Die erforderlichen Schritte werden optimalerweise in einem ITSM-Tool implementiert und können so über ein Self-Service-Portal initiiert werden.

Betriebshandbuch

Auf Basis des IT-Servicekatalogs werden die einzelnen Technischen Services im Detail mit Hilfe von Systemakten technisch beschrieben. Für jedes Technische Service sollen alle Dokumente, die zum Betrieb des Service benötigt werden (Anleitung, Rechtekonzept, Konfigurationsdateien, etc.), an zentraler Stelle gesammelt werden.

Change-Management

Ein kontrollierter Ablauf von Änderungen – speziell an unternehmenskritischen Applikationen – wird aufgesetzt.

Änderungswünsche sollten strukturiert gesammelt, auf Relevanz und Machbarkeit geprüft, sowie nach der Implementierung getestet und freigegeben werden. Je nach Größe Ihres Unternehmens werden dabei verschiedene Rollen (bspw. Change Manager, Change Advisory Board, Key User) definiert und

Incident Management

Der Prozess des Störungsmanagements wird analysiert, um einen strukturierten Ablauf für die Identifikation und Behebung von Störungen zu schaffen, sowie diese zu dokumentieren.

Die Technischen Services des IT-Servicekatalogs bilden hierbei die Grundlage um (optimalerweise in einem ITSM-Tool) die Priorität einer Meldung zu bestimmen und an das zuständige Team weiterzuleiten.

Service Level Management (SLM)

Hierbei sollen die Leistungserwartungen aller Anspruchsgruppen (Fachabteilungen, externe Partner, etc.) erhoben und mittels Leistungsvereinbarungen, die in einem ITSM-Tool hinterlegt sind, abgedeckt werden.

Es ist wichtig, dass vor allem Leistungsvereinbarungen für kritische Services (hohes Konfliktpotential; die Leistungserwartung übertreffen die Vorgaben und aktuellen Möglichkeiten der IT) definiert werden.

Vorgehensweise:

Im Rahmen einer 360 Grad Analyse werden die einzelnen „ITSM-Haltestellen“ mit Ihnen pragmatisch durchleuchtet. Dabei wird der aktuelle Status dokumentiert und Verbesserungspotential identifiziert. Abschließend werden geeignete Maßnahmen zur Weiterentwicklung, gemeinsam definiert und priorisiert.

Haltestelle	Inhalt	Priorität	IST Reifegrad	SOLL Reifegrad (Anspruch)	Reifegrad nach Maßnahmen	Planung (Quartal/Jahr)
IT-Servicekatalog	Erhebung und Abbildung aller von der IT zur Verfügung gestellten Technischen Services für den definierten Scope (Standorte, Kategorien etc.) anhand eines definierten Templates	1	3	2	2	Q3/2017
Incident Management	Der Störungsprozess dokumentiert ist bzw. funktioniert die Störungserkennung, wie funktioniert die Störungsbekämpfung, Servicelevelwerts	2	1	5	4	Q3/2017
Asset Management	Hardware-Assets identifiziert, Verwaltung im Rahmen der ITSM-Prozesse	3	1	5	4	Q3/2017
Software-Verwaltung	Wartungsdichte, Teilprozesse, relevante Informationen vernetzen	4	1	5	4	Q3/2017
Service Level Agreements	Leistungsverträge für Services definieren	4	1	5	4	Q3/2017
Betriebshandbuch	Sammlung aller betriebsrelevanten Informationen und Abbildung in besserer State Prozess zur Aktualisierung der Themen	4	1	5	4	Q3/2017
Standard Changes	Dokumentation und wiederkehrenden Aufgaben standardisieren, ggf. Automatisieren	4	1	5	4	Q3/2017
Change-Management	Change Management Prozess definiert sind Teilprozesse definiert sind	4	1	5	4	Q3/2017

- Workshop (ca. 4-6 Stunden vor Ort)
 - ✓ Ist-Analyse auf Basis des Hillside Haltestellen Modells
 - ✓ Initiale Bewertung (ITSM-Reifegrad)
 - ✓ Maßnahmenplanung für unmittelbare kurz- und langfristige Verbesserungen (Empfehlungen)

- Nach dem Workshop
 - ✓ Erstellung des Endberichts mit Detailinformationen je Haltestelle und besprochenen Ergebnissen und Maßnahmen
 - ✓ Erstellung einer individuellen Roadmap mit Priorisierung der Themen auf Basis der „Haltestellen“

Ihr Nutzen:

Neben einem Überblick über die ITSM-Prozesse im Allgemeinen, erhalten Sie mit der ITSM 360 Grad Analyse einen Blick von „oben auf das große Ganze“.

Sie beginnen somit selbstständig, Verbesserungspotentiale frühzeitig zu erkennen, welche sich auf lange Sicht wertschöpfend auf die gesamte Organisation auswirken.

Aufgrund unserer langjährigen Erfahrungen in den unterschiedlichsten Branchen, sind wir in der Lage Prozessschwächen klar zu identifizieren und strukturierte Lösungsansätze zu empfehlen.

