

# ITIL als Grundlage einer serviceorientierten IT-Organisation

Prof. Dr. Eberhard Schott  
Jörg Striebeck

im Arbeitskreis COBit/ITIL der **itSMF**  
*IT Service Management Forum®*  
*Deutschland e.V.*

23. März 2007

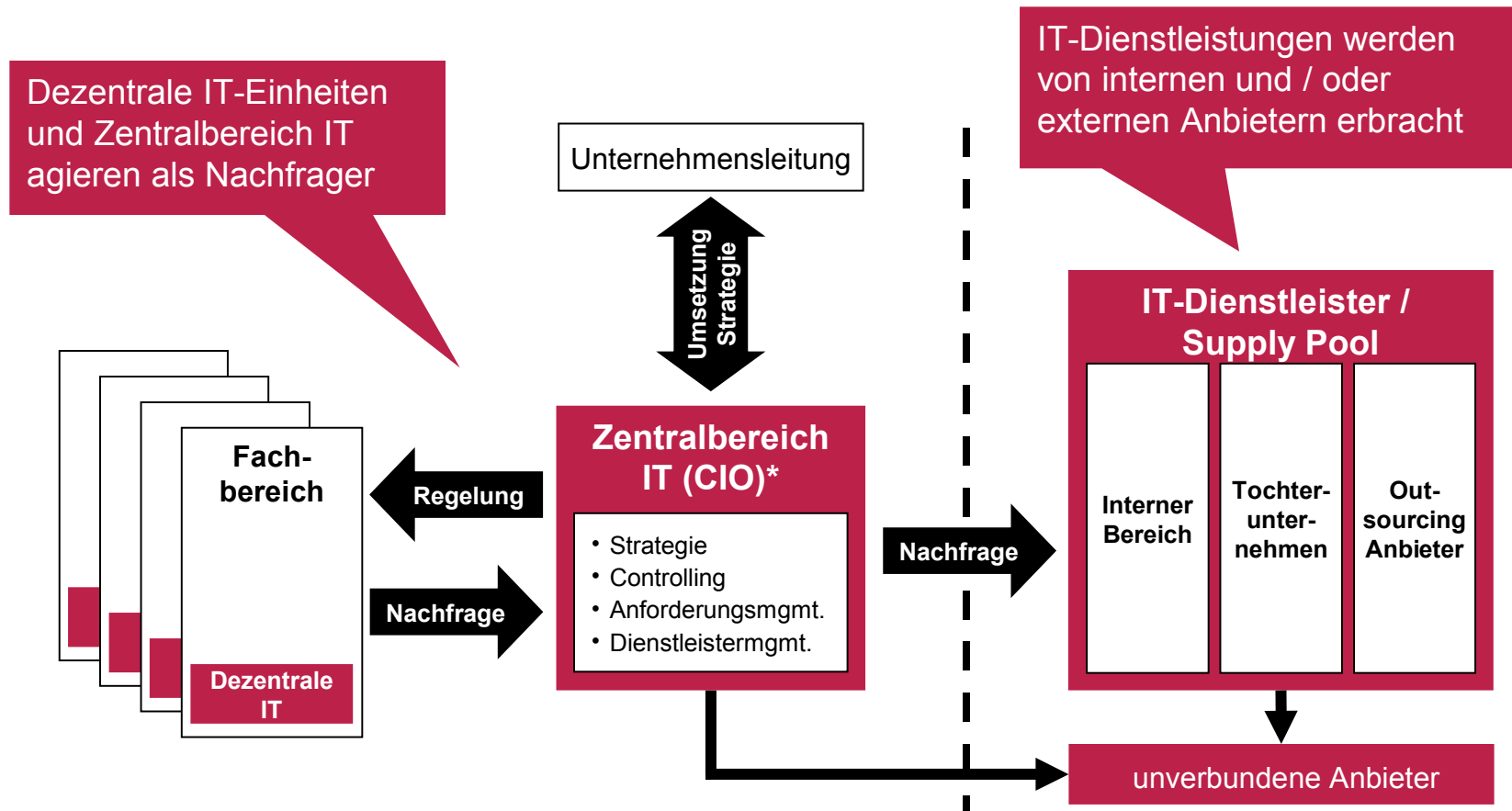
## Agenda

- Serviceorientierte IT-Organisation (SOO)
- ITIL-Prozesse in der SOO
- Non-ITIL-Prozesse in der SOO
- Resultierende Thesen

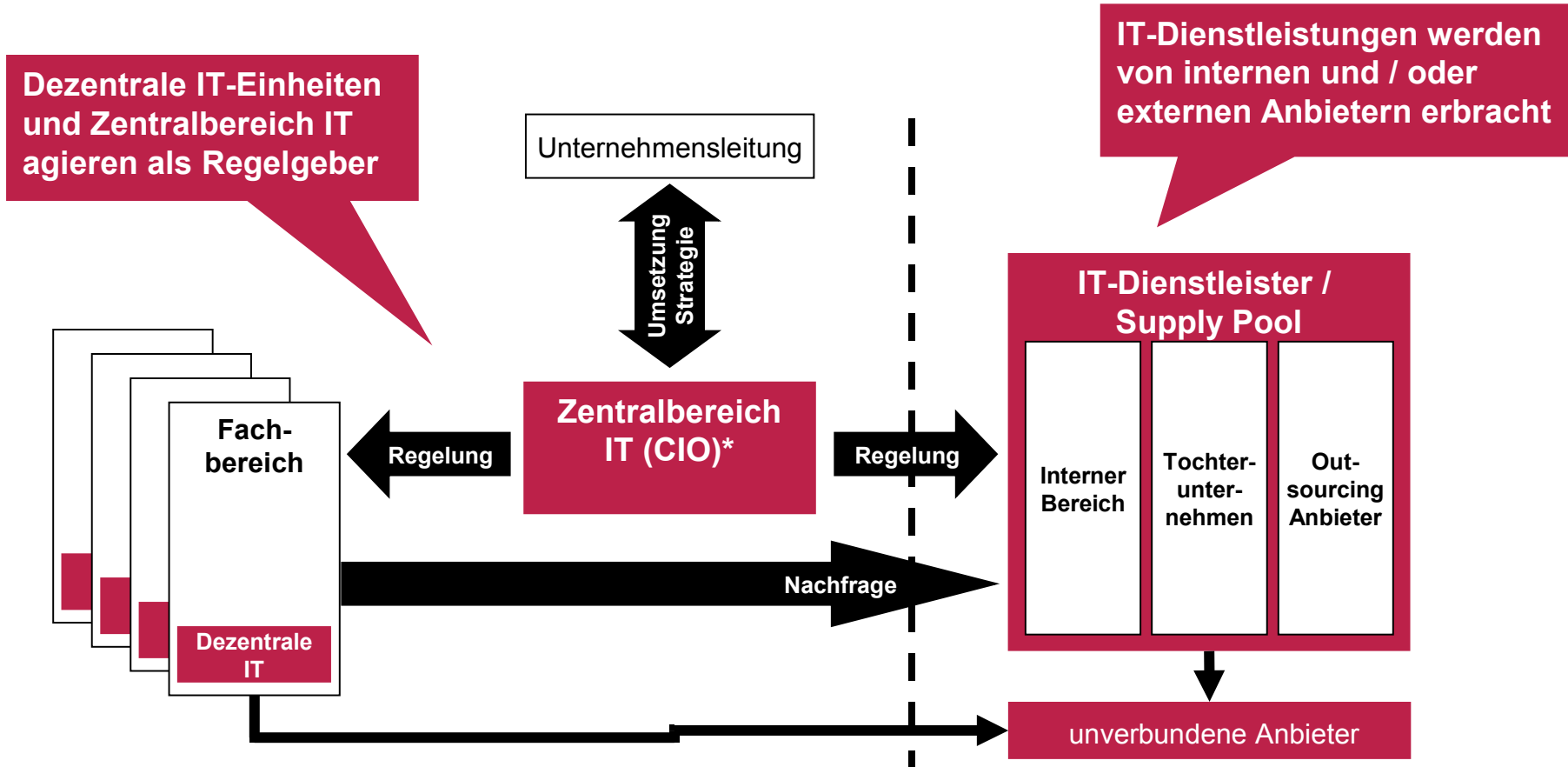
## Leitgedanken einer serviceorientierten IT-Organisation

1. Business & IT Alignment
2. Trennung von IT-Nachfrage (Demand) und IT-Angebot (Supply).
3. Skills der Mitarbeiter in einer „Business IT“
4. Standardisierte Prozesse (ITIL) für die Zusammenarbeit mit internen und externen Lieferanten und den Fachseiten
5. Program Management als Kernfunktion einer IT-Nachfrageorganisation
6. Intensives “Change Management” für den notwendigen organisatorischen und mentalen Change auf Business- und IT-Seite
7. Klare Widerspiegelung Zentralisierung oder Dezentralisierung des Unternehmens

## Die serviceorientierte IT-Organisation (SOO) – zentrale Lösung



# Die serviceorientierte IT-Organisation (SOO) – dezentrale Lösung



## ITIL-Prozesse in der SOO

ITIL-Prozess	Fachseite	Zentralbereich	interne IT	IT-Tochter	Out-sourcing Anbieter	unverb. Anbieter
Incident Management	Input, Melder, Veranlasser	Information bei urgent, security	Bearbeitung			X
Problem Management	Info	Info (Eskalationsfreigabe)	Ursachenforschung			Beauftragung und Bezahlung DL
Change Management	Input, Auftrag (Freigabe)	Input, Auftrag, Freigabe	Input, Durchführung			Beauftragung durch DL
Config Management	X	Eigentumsrechte an CMDB	Durchführung			X
Release Management	Testing, Abnahme	Testing, Abnahme	Durchführung + Planung			X
Service Level Management	def. Anforderung Beschwerden klären -> Zufriedenheitsbefragung ->	Verhandlung, Pönale Monitoring, Eskalation	Messung + Reporting			X
Availability	X	X	Durchführung + Input für Chg.			X
Continuity						
Capacity						
Security Management	Anforderungen für Serviceplanung	dito	Planung + Durchführung			X
Financial Management	X	Steuerung	Abwicklung / Fibu - Input			X

## Non-ITIL-Prozesse in der SOO

- Anforderungsmanagement
- Business Relationship Management – Nachfrage(r)management
- Program Management
- Projektmanagement (Methode)
- Dienstleistermanagement
- Leistungskatalog erstellen und warten
- (Order-Management)
- Architektur-Planung
- Portfolio-Management

## Resultierende Thesen (1)

1. Problem Management ist Sache der Dienstleister.
2. Disziplinierung der Nachfrager ist notwendig. ITIL bietet keinen Rahmen für die Erstellung von Servicekatalogen, aber gerade klare Servicekataloge reduzieren die Möglichkeiten für die bestellenden Anwender.
3. Kontrolle der ganzen Wertschöpfungskette durch CIO ist ein zentrales Problem der Outsourcing-Philosophie.
4. CIO darf im dezentralen Modell nicht die unverbundenen Anbieter beauftragen (wohl aber Kontrolle der Wertschöpfungskette erlaubt).
5. Warum werden SLA-Messungen eigentlich immer vom Anbieter definiert und durchgeführt? Dienstleister sagen letztlich, ob sie eine Pönale zahlen!
6. Kundenmitsprache sollte bei Serviceplanung (Availability, Continuity, Capacity) nicht vorhanden sein, einziges Einfallstor via Security Mgt. ins Security Mgt. des IT-Serviceproviders und via Change Mgt. - hier bezahlt der Kunde.



## Resultierende Thesen (2)

2. Nur übersichtliche, kleine Leistungskataloge führen wirklich zu Kosteneinsparungen.
3. Bestellungen neben dem Leistungskatalog sind Teil des Business Case der Anbieter <> Nachfrager wollen Kosten über Standardisierung reduzieren = beide sind unehrlich zu sich selbst.
4. Eine serviceorientierte Organisation erzwingt eine Prozesssteuerung. ITIL deckt hier nur einen Teil der notwendigen Prozesse ab.
5. ITIL muss um Partnermanagement und um weitere Prozesse ergänzt werden.
6. Architekturplanung ist Sache des Outsourcing-Dienstleisters (Infrastructure Management in ITIL, kollidiert evtl. mit Kern der IT-Strategie).



**INTARGIA**