



**ITILn Sie schon  
oder basteln Sie noch?**

**IKT-Forum der FH Ansbach**

**8. Februar 2007**





## **Kurzvorstellung ASTRUM IT**

---

Motivation IT-Service Management

Praxistipps zur ITIL Implementierung

Ausblick ITIL v3

# ASTRUM IT - Daten & Fakten



**Walter Greul**  
Firmengründer &  
Geschäftsführer



- 1992 **Gründung** der ASTRUM Ges. f. angew. Informatik mbH
- 1995 **Zertifizierung** nach DIN EN ISO 9001
- 1996 **Gründerpreis** der IHK Mittelfranken
- 1997 Finalist beim „**Entrepreneur 1997**“
- 1998 **Vorzugslieferant** für Software von Siemens Medical Solutions
- 1999 „**Jobstar**“ der Wirtschaftsregion Nürnberg
- 2001 Risikomanagementsystem **RISKIT** Präsentation auf der CeBIT
- 2002 **Bundesverdienstkreuz** für Walter Greul
- 2004 ASTRUM Ges. f. angew. Informatik mbH (180 Mitarbeiter)  
Ausgründung der **ASTRUM IT GmbH** (80 Mitarbeiter)
- 2005 **Etablierung der Kompetenzfelder**  
CONSULTIT, ENGINEERIT und KEEPIT FLOW

# Drei Kompetenzfelder für den IT-Lebenszyklus



**KEEPIT FLOW**  
Konzeption, Einführung  
und Betrieb von  
IT-Infrastrukturen



**CONSULTIT**  
IT-Strategie und -Governance  
IT-Service Management  
IT-Sourcing  
IT-Security  
Chancen- und Risikomanagement

**ENGINEERIT**  
IT-Architektur  
Individualentwicklung  
Standard-Werkzeuge  
IT-Projektierung

# Kurzprofil - Jochen Scharnweber



**Jochen Scharnweber verfügt über mehr als zehn Jahre Berufserfahrung im IT-Management und Business Transformation Consulting.**

## **Beratungsschwerpunkte:**

- ▶ IT-Service Management (Zertifizierter ISO 20000 Consultant)
- ▶ Strategisches IT-Sourcing
- ▶ Prozess- und Organisationsoptimierung
- ▶ Projekt Management (Zertifizierter PRINCE2™ Practitioner)

## **Auszug Projektreferenzen:**

- ▶ Implementierung Customer Problem Management auf Basis ITIL (intern. Medienunternehmen)
- ▶ Design Corporate Service Management (führender Finanzdienstleister)
- ▶ Einführung Optimierungsprozess im Application Management (Versicherungsunternehmen)
- ▶ Business Transformation Programm (IT Service Provider, Ungarn)
- ▶ Outsourcing Global Telecommunication Services (Energie)



Kurzvorstellung ASTRUM IT

**Motivation IT-Service Management**

Praxistipps zur ITIL Implementierung

Ausblick ITIL v3

# Steigende Erwartungshaltung an den Wertbeitrag der IT

## Veränderte Situation der Geschäftsbereiche

- ▶ steigender Grad der **Globalisierung**
- ▶ hohe **Marktdynamik** erfordert schnelle Anpassungsfähigkeit
- ▶ erweiterte **technologische Möglichkeiten** generieren erhöhte Erwartungen
- ▶ der **Wertbeitrag der IT** wird kritisch hinterfragt

## Herausforderungen der IT-Organisation

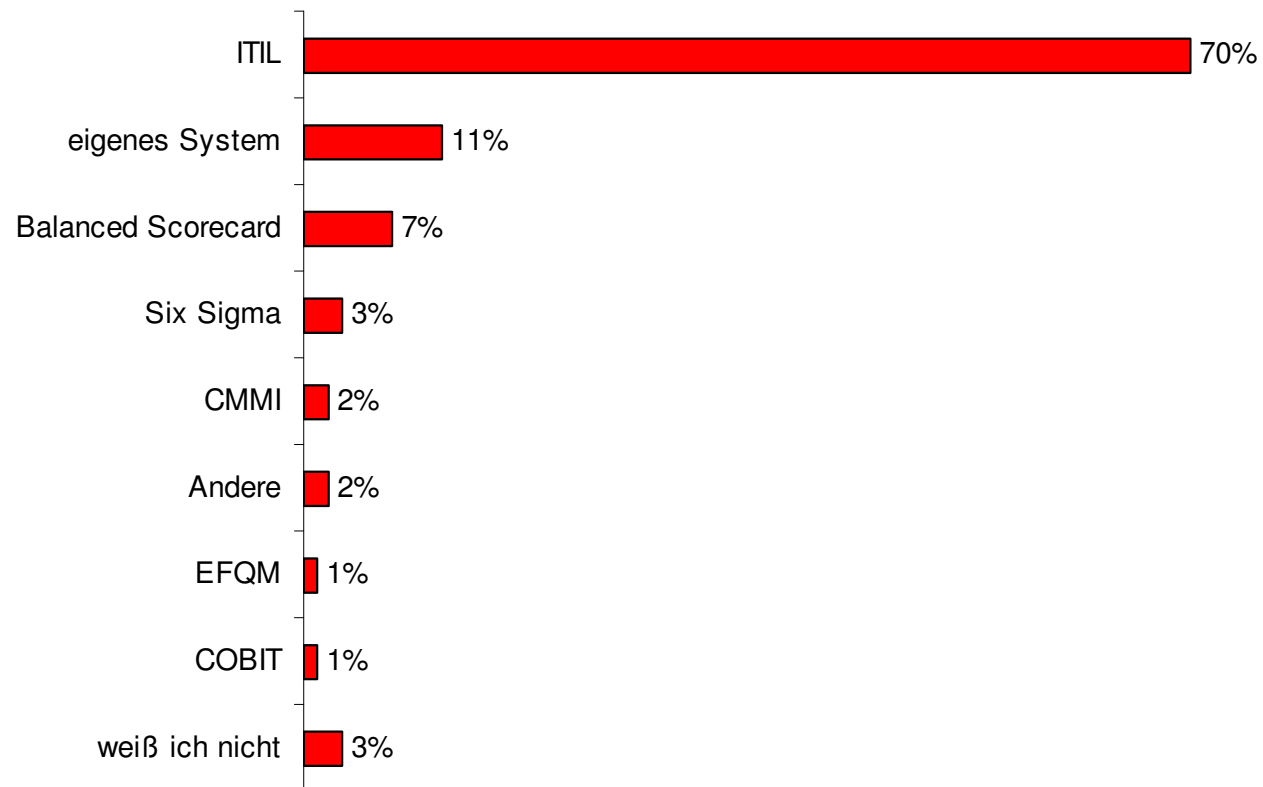
- ▶ **Ausrichtung** der IT an den Geschäftsbedürfnissen
- ▶ strikte **Kostenkontrolle**
- ▶ Sicherstellung der **Qualität**
- ▶ Pflege des **Leistungsportfolios**
- ▶ Effizienz in den **Prozessen**
- ▶ Management der **Nachfrage**
- ▶ Steuerung der **Lieferanten**
- ▶ Bindung der **Mitarbeiter**



Die IT steht vor der Herausforderung hochwertige Dienstleistungen in einem dynamischen Umfeld zu wettbewerbsfähigen Kosten bereitzustellen.

# ITIL hat sich als weltweiter de facto Standard für IT Service Management etabliert

Welches Framework nutzt Ihr Unternehmen?



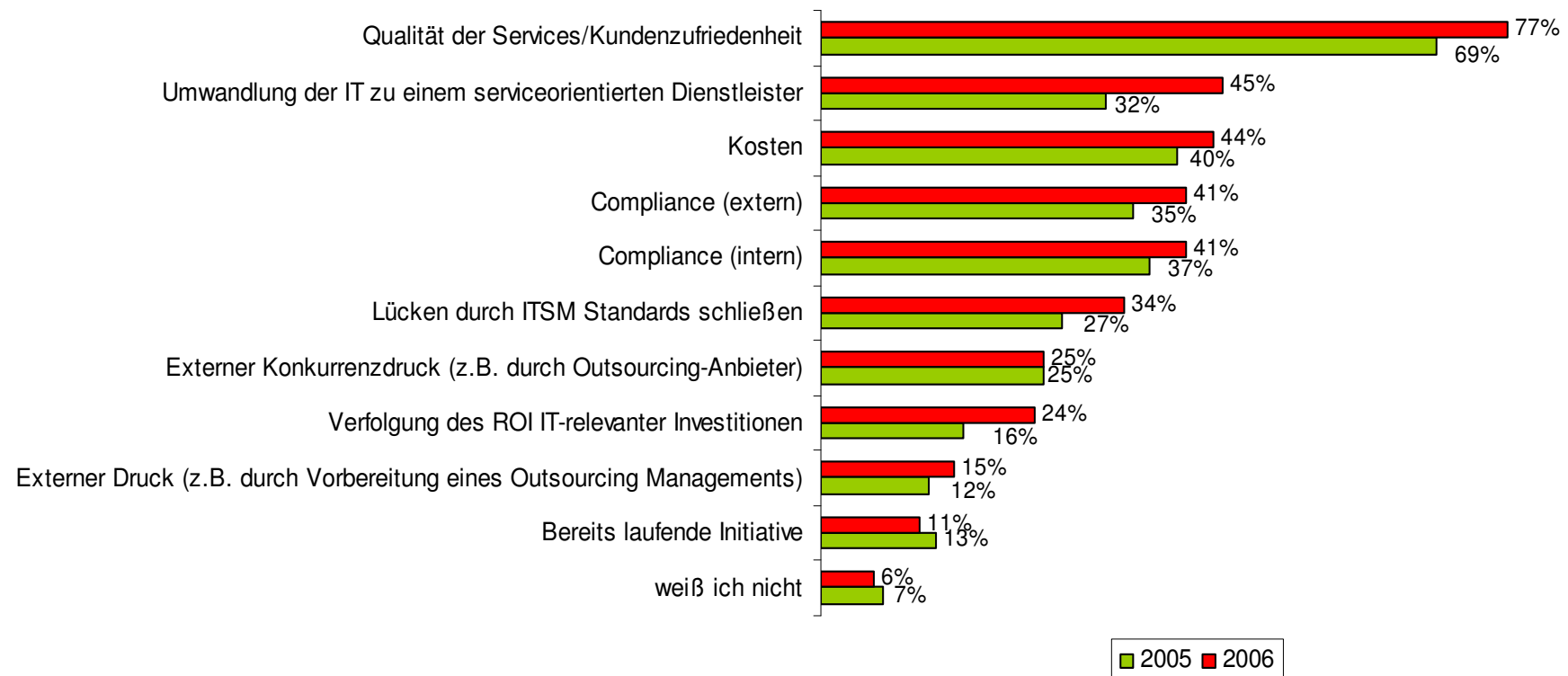
Quelle: Forrester Research, 2006



# Servicequalität und Anwenderzufriedenheit ist der Haupttreiber für IT-SM Investitionen



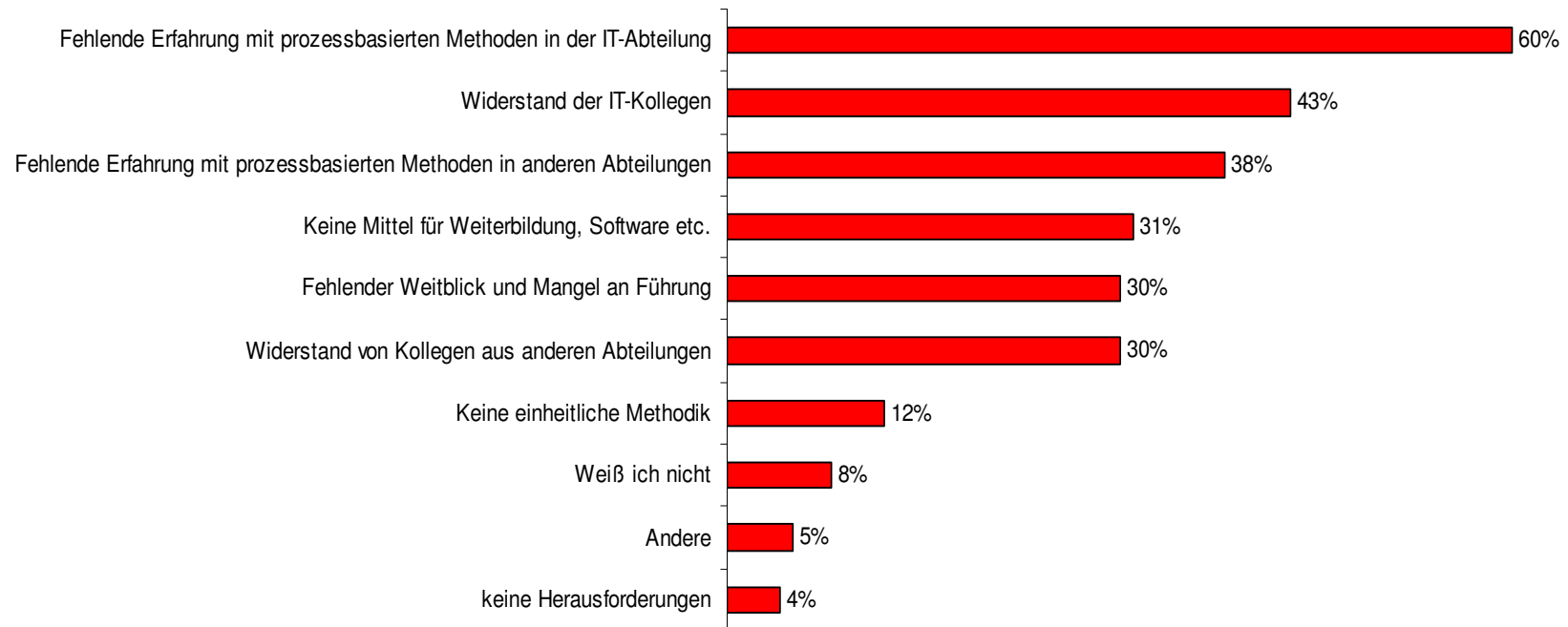
Welches sind Ihre Hauptantriebspunkte um in IT Service Management zu investieren?



Quelle: Forrester Research, 2006

# Die größten Herausforderungen sind fehlende Prozessorientierung und Widerstand der MA

Welchen Herausforderungen mussten Sie sich bei der Implementierung von IT Service Management stellen?



Quelle: Forrester Research, 2006



Kurzvorstellung ASTRUM IT  
Motivation IT-Service Management  
**Praxistipps zur ITIL Implementierung**  
Ausblick ITIL v3

# ITIL ist kein reines internes IT-Projekt

- ▶ Die Einführung von IT Service Management mit ITIL ist ein wesentlicher Bestandteil der strategischen IT-Initiativen
  - ▶ Die Auswirkungen von ITIL gehen über die IT-Organisation hinaus
  - ▶ Die Optimierung der Prozesse erfordert eine Änderung der Verhaltensweisen der involvierten Mitarbeiter
- ➔ Veränderungsmanagement ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor

A large red downward-pointing arrow shape, pointing towards the text box below.

**Das ITIL-Projekt IT-übergreifend planen,  
die Zustimmung des Managements sicherstellen  
und als organisatorisches Veränderungsprojekt führen.**

# Die Serviceorientierung beginnt schon beim Design der zukünftigen Organisation

---



- ▶ Einführung ITIL-basierter Prozesse erfordert neue Funktionen & Rollen.
- ▶ Größere IT-Organisationen setzen auf eine Matrixorganisation  
→ Service Manager & Prozessverantwortlicher
- ▶ In kleineren Unternehmen
  - Trennung der Verantwortlichkeiten in Service Support & Delivery
  - Incident & Problem Mngt. unbedingt in unterschiedliche Hände legen
- ▶ Im Rahmen des Neudesign sollte frühzeitig die optimale Sourcing-Strategie definiert werden.
- ▶ „End-to-end“ Betrachtung unter Einbeziehung der bestehenden Provider.

# Nicht alle Prozesse auf einmal angehen

- ▶ Einzelne Prozesse in Roadmap priorisieren
  - im Hinblick auf den zu erwartenden Mehrwert für das Unternehmen
  - aktuelle Reife der unterschiedlichen Prozesse berücksichtigen
- ▶ mit dem Entwurf des „Big Picture“ der Prozesslandschaft starten
- ▶ Prozesse nacheinander oder in „Paaren“ starten
- ▶ Kontinuierliche Verbesserung „vorleben“
- ▶ Frühzeitig die „Tool“-Frage adressieren

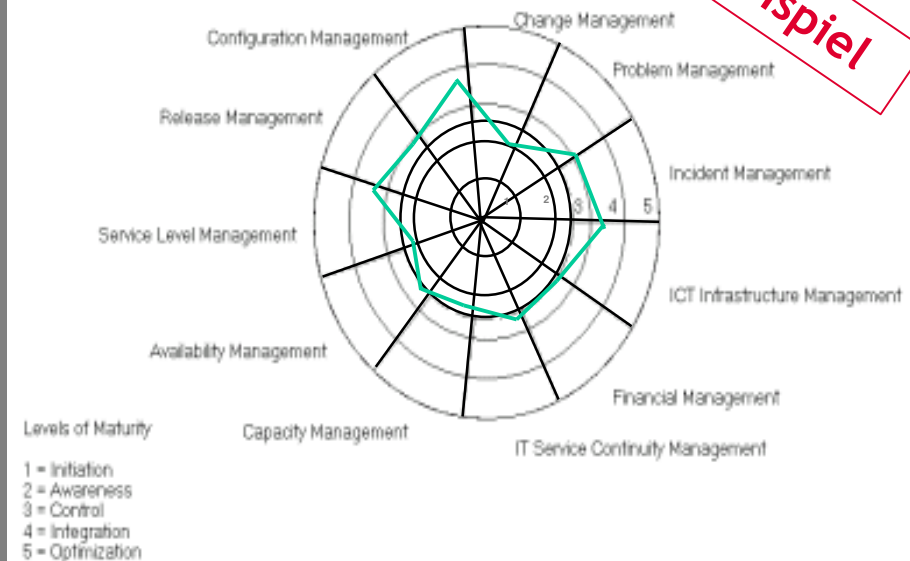
**Die Prozess-Roadmap auf Basis des erwarteten Geschäftsnutzens,  
bildet den Startpunkt für eine strukturierte  
und „verträgliche“ Einführung.**

# Diagnosephase: Bewertung Reifegrad der ITIL Prozesse

Projektbeispiel

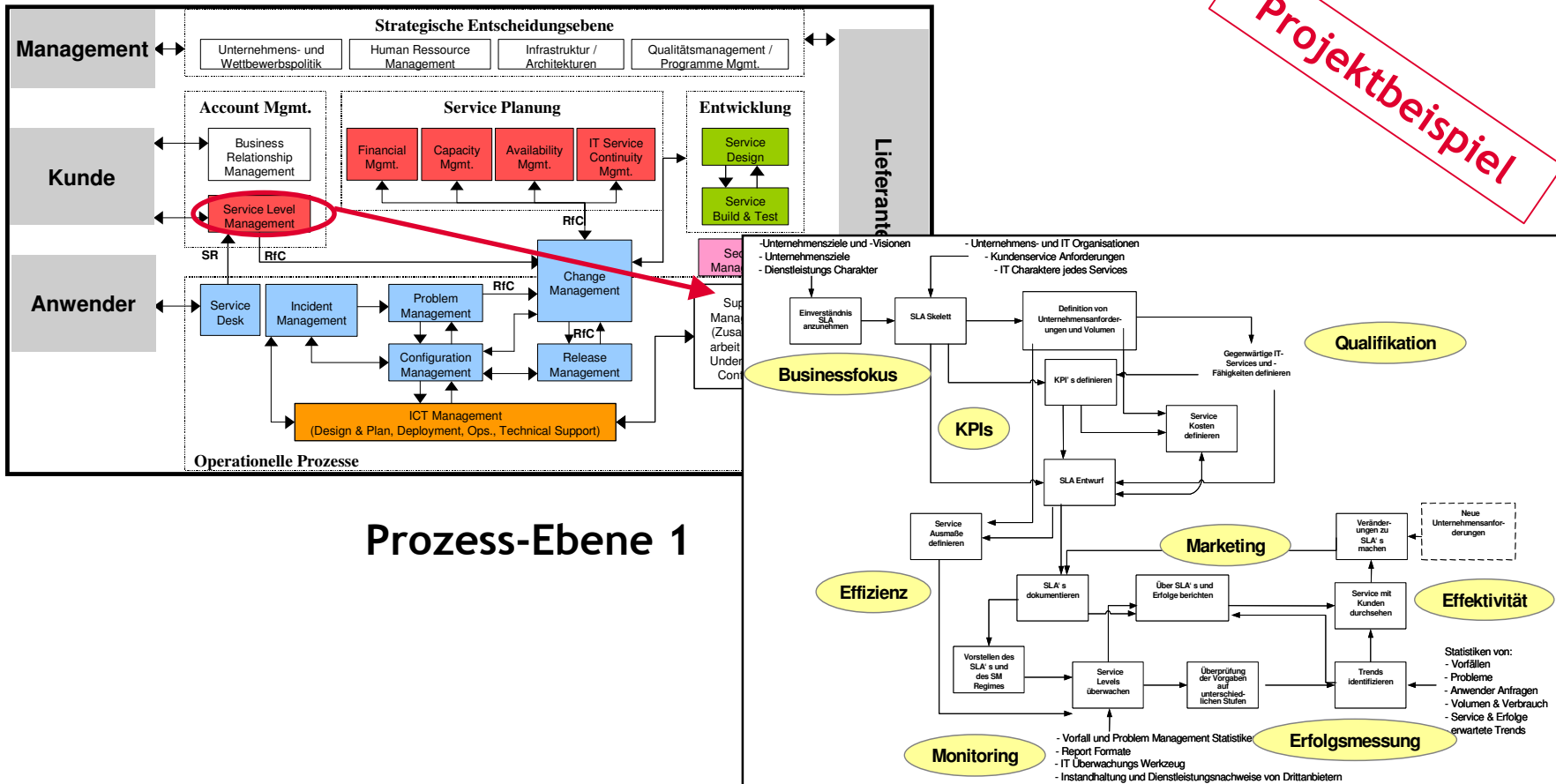
ITIL Process	Capability Assessment				
	TOTAL Score	Processes	Systems	People & Competencies	Reports
Incident Management	2.2	2.2	2.0	1.5	3.0
Problem Management	2.1	1.0	3.6	1.7	2.2
Change Management	2.4	1.4	1.5	3.8	3.0
Configuration Management	2.4	1.2	3.6	1.7	3.0
Release Management	1.7	1.4	3.0	1.1	1.1
Service Level Management	3.2	2.6	3.3	3.1	3.6
Availability Management	2.3	3.8	2.3	1.9	1.2
Capacity Management	2.4	2.7	3.0	2.0	1.8
IT Service Continuity	2.5	3.7	2.5	2.0	1.6
Financial Management	2.6	3.9	1.7	1.1	3.6
Service Desk*	2.7	3.1	2.6	2.2	2.9

\* Service Desk is a function, not a process



# Top-Down Prozessdesign

## Prozess-Ebene 0







## Kommunikation auf allen Unternehmensebenen **ASTRUM IT**

---

- ▶ In einem Veränderungsprojekt gilt es kulturelle, technische und prozessbezogene Aspekte zu berücksichtigen
- ▶ Einbindung aller betroffenen Bereiche in die fortlaufende Kommunikation
- ▶ Unterstützung durch die Geschäftsführung durch formalen Business Case
- ▶ Technische Performance und Qualitätsaspekte berücksichtigen
- ▶ Fortschritte fortlaufend messen und kommunizieren
- ▶ Unternehmensweite „Governance“ sicherstellen

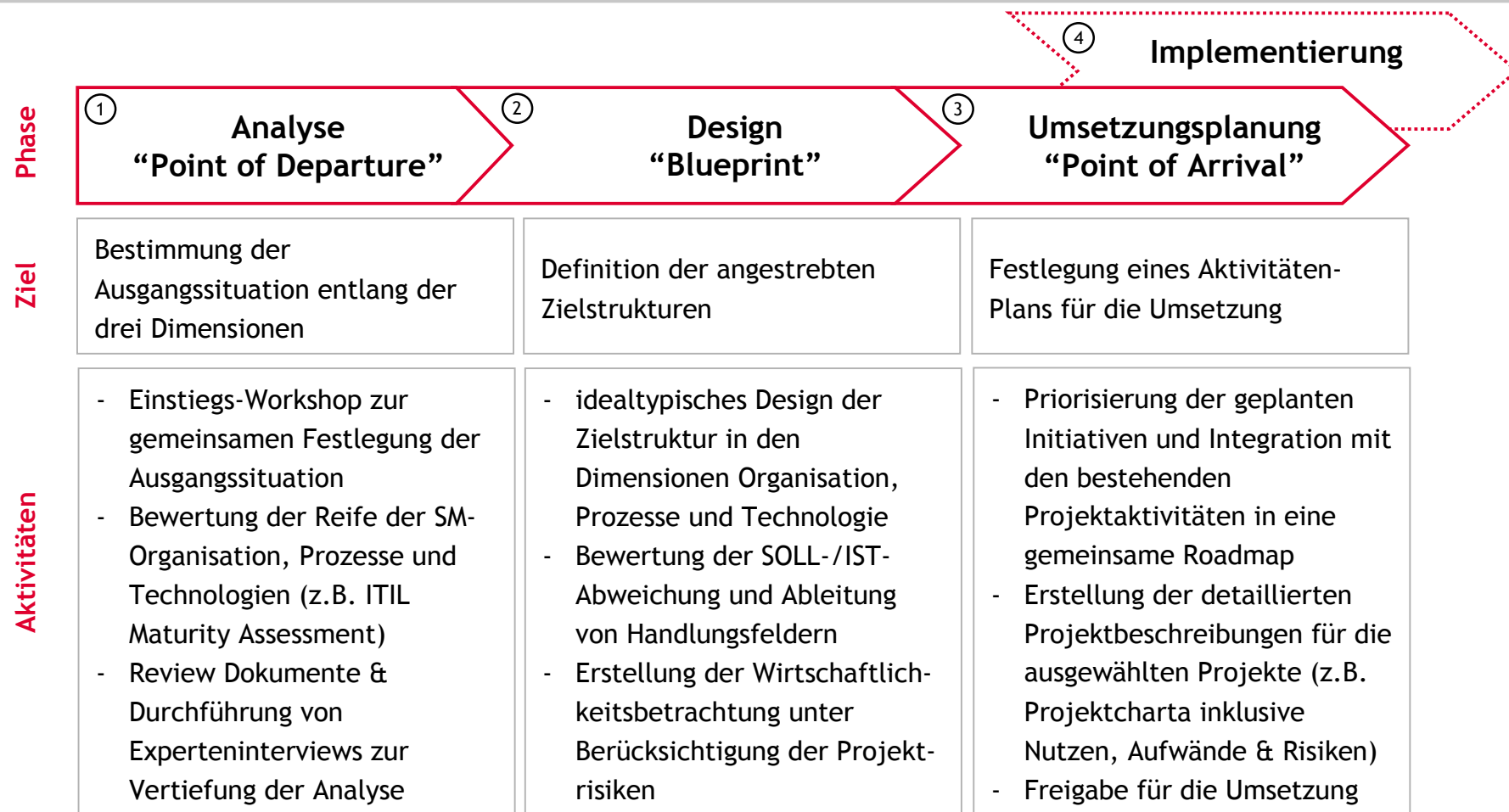
**Kontinuierlicher Nachweis des Mehrwertes für die einzelnen Geschäftsbereiche sichern das Momentum des Projektes.**

# Die Menschen sind der Schlüssel zum Erfolg



- ▶ Mit einer „Keimzelle“ von Experten starten
- ▶ Mitarbeiter beim Prozessdesign mitnehmen
- ▶ Ausreichend Ressourcen sicherstellen (Mitarbeiter, Zeit, Schulung)
- ▶ ITIL für die Mitarbeiter „erlebbar“ machen
- ▶ Persönlichen Nutzen darstellen
- ▶ Pragmatische Ansätze wählen
- ▶ Externes Coaching nutzen
  - Neutrale Meinung einholen
  - Aus vergleichbaren Projekten lernen
  - Spezial-Knowhow abgreifen
  - „Weiche Faktoren“ berücksichtigen

# Beispiel für eine Umsetzung in vier Phasen



# IT-Service Management bietet vielfältige Nutzenpotenziale

- ▶ erhöhte Kundenzufriedenheit durch konsequente Ausrichtung der IT auf den Kunden und den Geschäftsnutzen des Unternehmens
- ▶ signifikante Verbesserung der Kosteneffizienz und Produktivität durch optimierte Prozesse und Auslastung der beteiligten Ressourcen
- ▶ kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität auf Basis transparenter und messbarer Leistungsindikatoren
- ▶ klar abgestimmte Rollen und Verantwortlichkeiten sowie eine serviceorientierte Kultur erhöhen die Motivation der Mitarbeiter
- ▶ Professionalisierung erhöht die interne Akzeptanz der IT und stärkt die Position gegenüber externen Anbietern

**Ein professionelles IT-Service Management steigert die Effektivität und Effizienz der IT-Dienstleistungen**



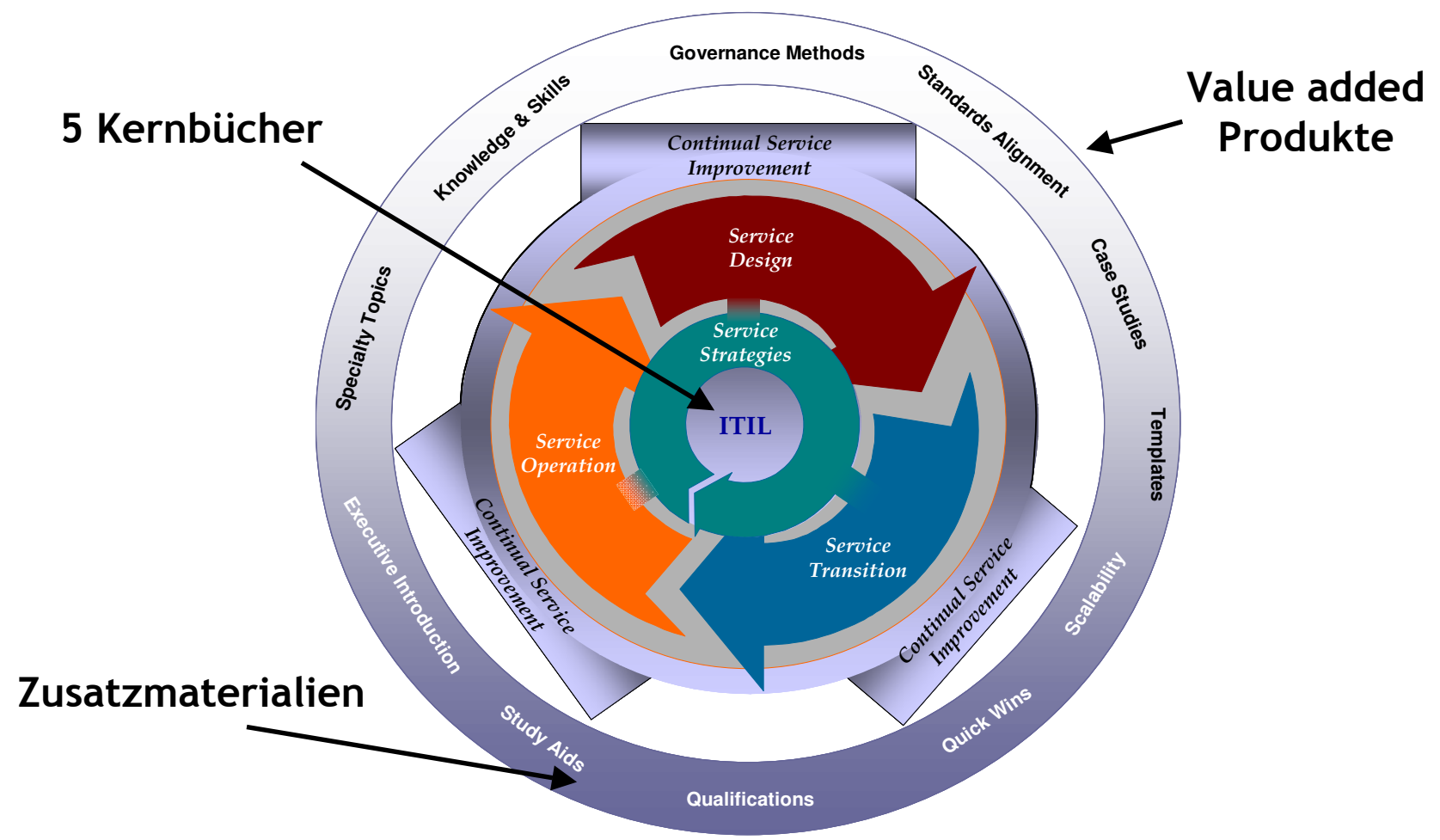
Kurzvorstellung ASTRUM IT  
Motivation IT-Service Management  
Praxistipps zur ITIL Implementierung  
**Ausblick ITIL v3**

---



# ITIL v3 rückt den Life-Cycle in den Mittelpunkt

ASTRUM IT



# Highlights von ITIL v3

- ▶ Orientiert sich am Geschäfts-Nutzen
- ▶ Fokus liegt auf dem Service Life Cycle
- ▶ Prozesse lassen sich leichter skalieren
- ▶ Für jeden Prozess wird es Key Performance Indizes und Metriken geben
- ▶ Alle Bücher werden in Deutsch erscheinen
- ▶ Alle Bücher werden eine einheitliche Struktur und gleiche inhaltliche Tiefe aufweisen.

Mit dem Refresh wird die Verbreitung von ITIL noch weiter steigen

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**



**Jochen Scharnweber**  
**Leiter IT-Consulting**  
**[jochen.scharnweber@astrum-it.de](mailto:jochen.scharnweber@astrum-it.de)**

ASTRUM IT GmbH  
Am Wolfsmantel 46  
D-91058 Erlangen  
Tel.: +49 91 31 94 08-0  
Fax: +49 91 31 94 08-1 08  
E-Mail: [info@astrum-it.de](mailto:info@astrum-it.de)  
Internet: [www.astrum-it.de](http://www.astrum-it.de)

