

Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting

Karl Czerny - Gasse 2/2/32
A - 1200 Wien

' +43 1 92912 65

7 +43 1 92912 66

office@walter-abel.at
www.walter-abel.at

Unser pragmatischer Ansatz zur nachhaltigen Optimierung der IT Services

Dipl.-Ing. Walter Abel

Geschäftsführer

Das Wort zum Anfang: Service, wohin man blickt !

Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting

- ⊔ Der Autohändler verkauft heute **Mobilität** und nicht **nur ein Auto**
- ⊔ Der Telekommunikationsprovider verkauft heute ein **Erreichbarkeits- und Informationsservice** und stellt nicht **nur ein Telefon** zur Verfügung
- ⊔ Der Reinigungsdienst stellt heute **ein sauberes Haus** zur Verfügung und nicht **nur Reinigungspersonal**

„Kunden wollen kein ¼ Zoll Bohrer, sie wollen ein ¼ Zoll Loch.“

Theodore Levitt
Harvard Business School

Worum geht es ?

- ⊃ IT Service Management als Gesamtheit aller unternehmensspezifischen Maßnahmen, welche notwendig sind, die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsabläufen durch die EDV-Organisation zu erreichen
- ⊃ dadurch **werden Ihre individuellen Geschäftsabläufe** (Ihr Wettbewerbsvorteil) **erst möglich**, denn
- ⊃ Ihre EDV ist schon lange **keine simple Kostenstelle** oder interner Dienstleister mehr, sondern **führender Bestandteil des Unternehmenserfolges** !

Wozu brauchen wir das ?

- u Ad - Hoc Aktionen
- u Hey Joe - Prinzip („Einfangen“ von EDV - Mitarbeitern)
- u Aufgabenverteilung nach Können und Neigung
- u „Gefühlte“ Kundenerwartung (EDV „nimmt an, dass“)
- u Reaktive Weiterentwicklung der EDV

Die aktuelle Lage: Integration des operativen Geschäftes

- ⊍ 85% aller Organisationen haben keine Service Level Agreements, d.h. **keine Vereinbarung mit ihren internen Kunden**, was diese eigentlich brauchen und was zur Verfügung gestellt werden muss
- ⊍ 77% der Organisationen meinen, dass **ihre IT - Dienste nicht unbedingt den Geschäftsanforderungen entsprechen**
- ⊍ 74% der Organisationen **verrechnen ihre Leistungen intern nicht weiter**
- ⊍ 73% der Organisationen **scheitern regelmäßig** an der Budget- und Termineinhaltung ihrer IT - Projekte

Die aktuelle Lage: Entwicklung der EDV im Unternehmen

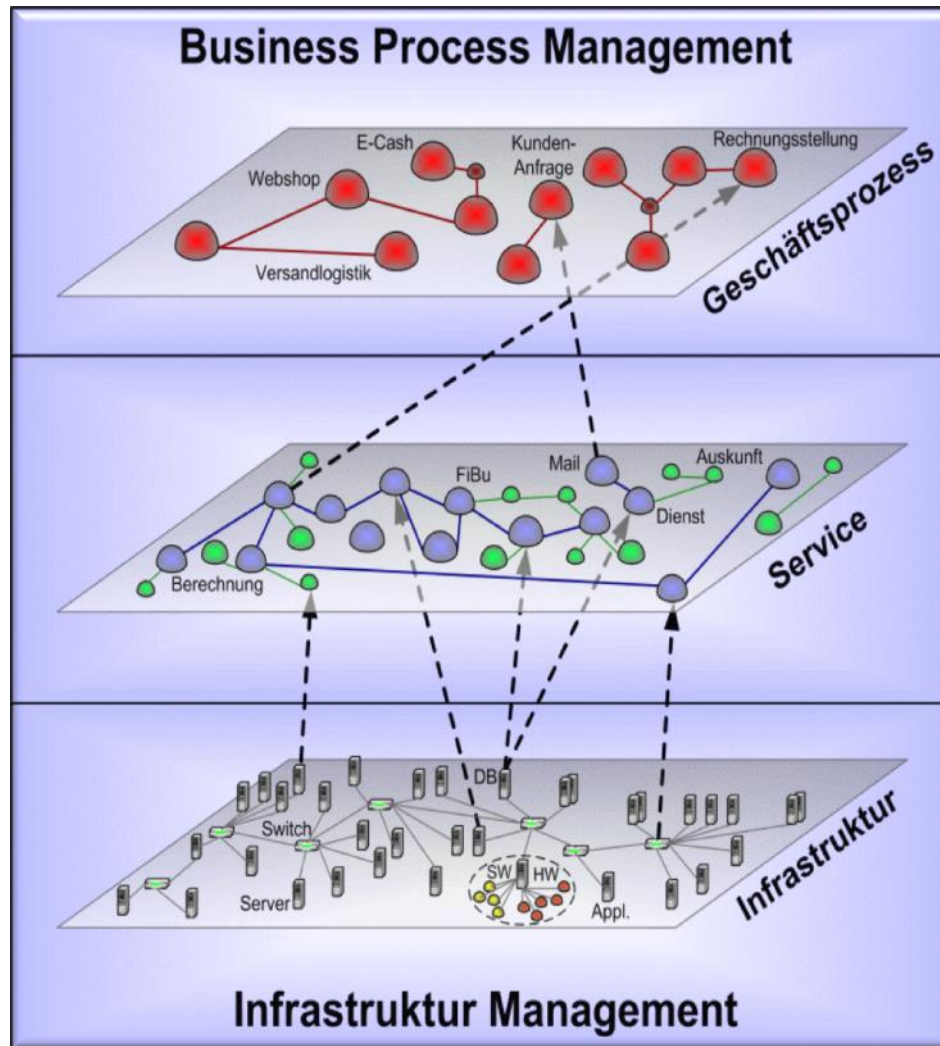
- u 70% der Organisationen haben **kein festgelegtes Verfahren** für die Durchführung von **Änderungen an der IT - Infrastruktur**
- u 64% der Organisationen haben auf Seite des operativen Geschäftes **kein Gegenüber**, welches die Weiterentwicklung der IT steuert
- u 51% der Organisationen klagen über **mangelnde Ressourcen**
- u 33% der Organisationen sind in ihren IT - Investitionen weitgehend durch die Fortentwicklung der Technologie und **nicht durch die Bedarfe der Organisation** getrieben

Die Folgen der aktuelle Lage

- ⊍ 80% der der IT - Gesamtkosten sind Betriebskosten
- ⊍ 50% davon (d.h. 40% der IT - Gesamtkosten) entstehen aus reaktiver Fehlerbehebung, Mängelbeseitigung und Nachbesserungen
- ⊍ 60% der IT - relevanten Projekte liefern nicht die angestrebten Ergebnisse

Die wahren Zusammenhänge: Prozesse - Services - Infrastruktur

Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting



wie Sie arbeiten
(was Sie einmalig macht)

womit Sie arbeiten
(was die Einmaligkeit möglich macht)

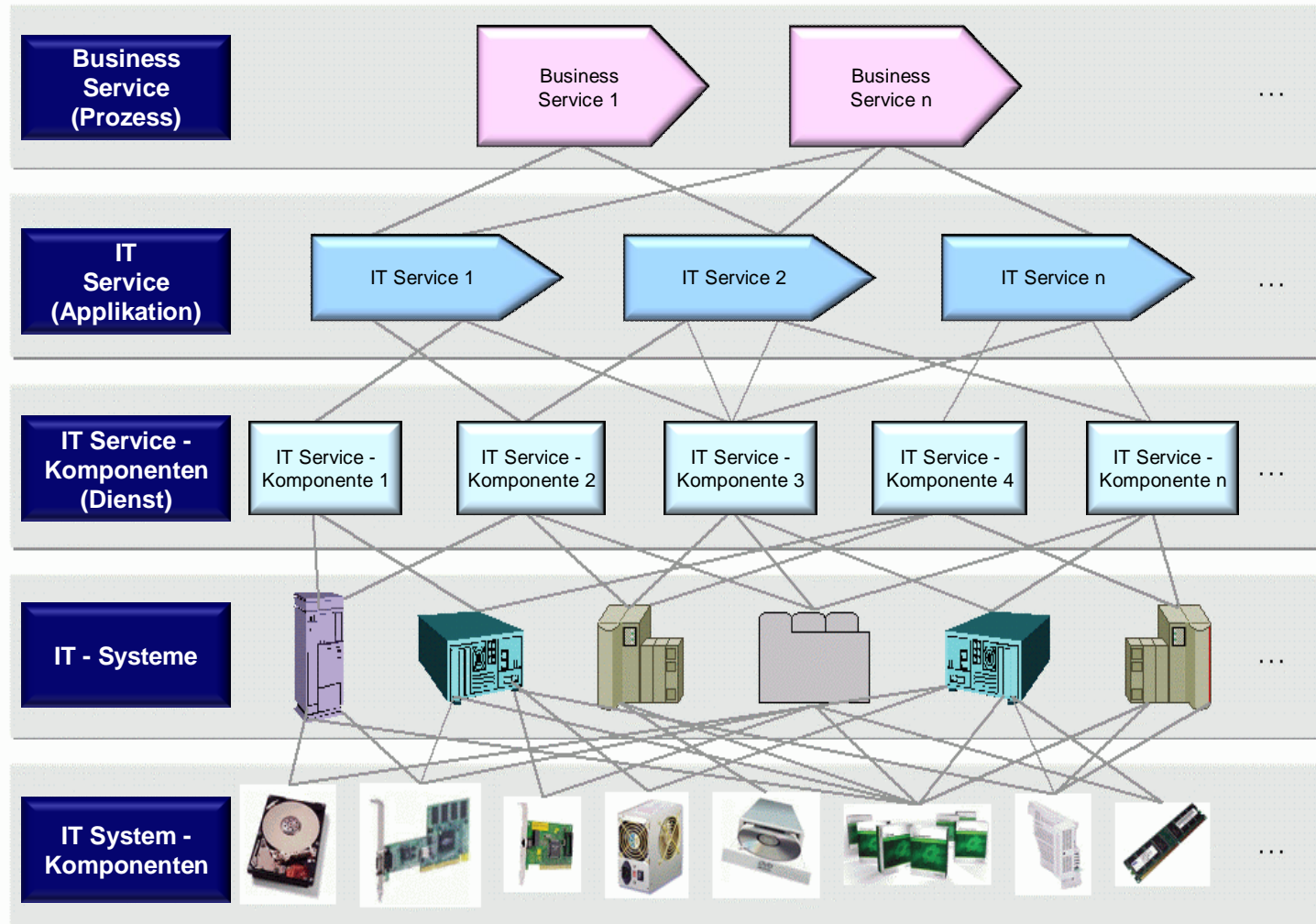
die Technologie im Hintergrund
(die einfach funktionieren muss)

Die Gesamtsicht: Servicelandkarte

Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting

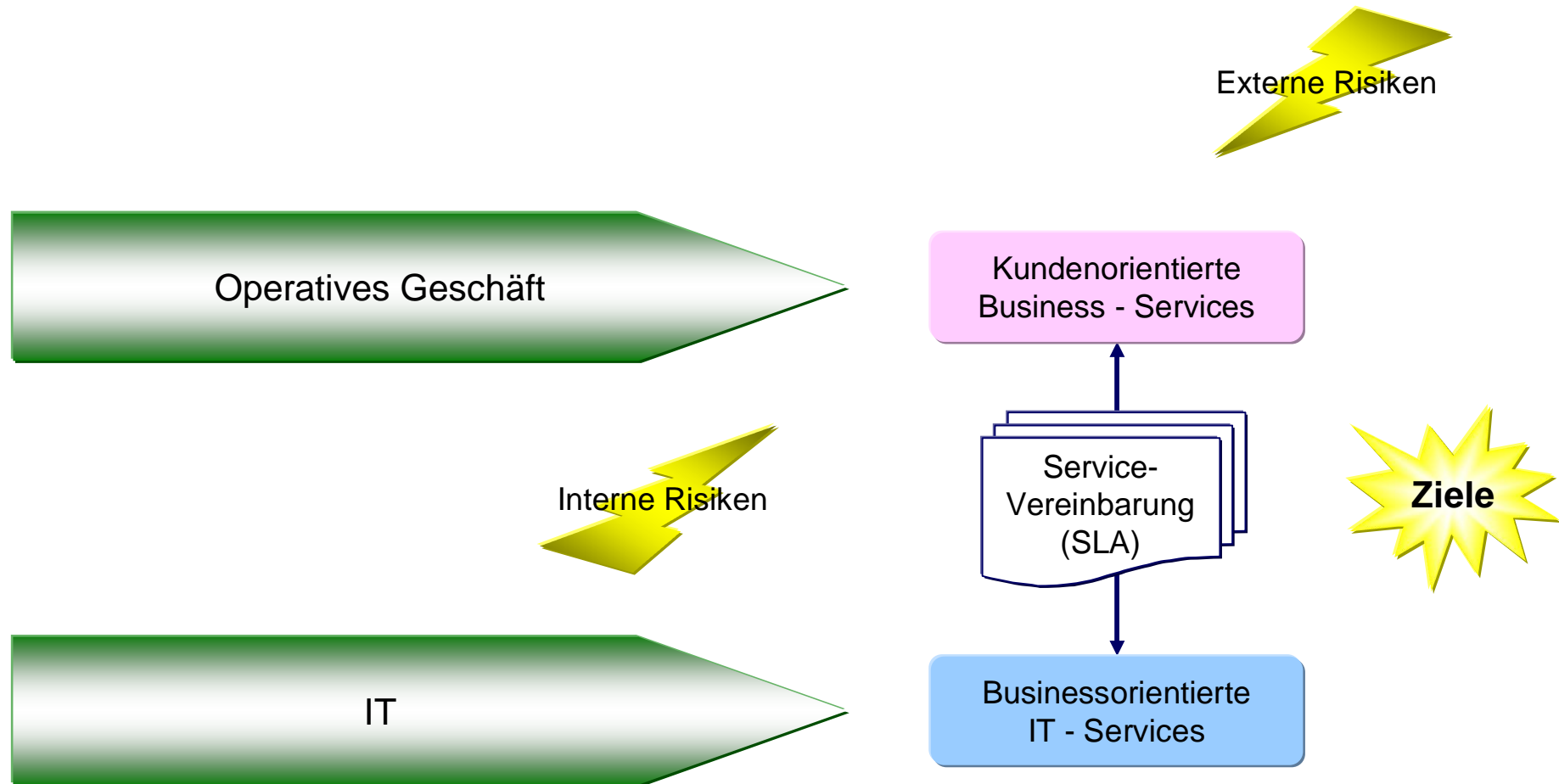
Servicelandkarte

Infrastruktur – Baum



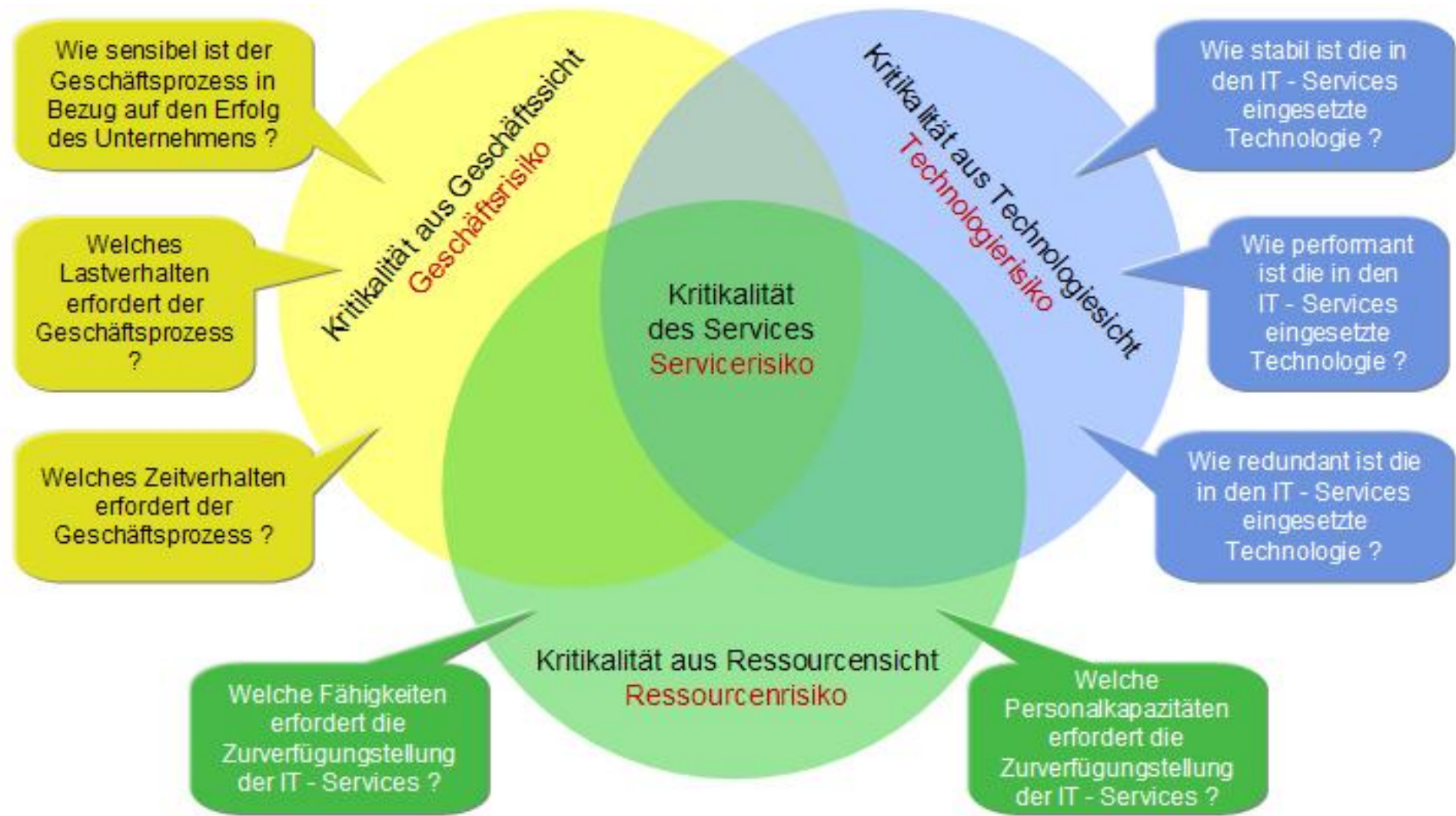
Der wahre Kern: Fusion der Geschäfts- und IT - Prozesse

Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting



Der wahre Kern: IT - Risikomanagement

Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting

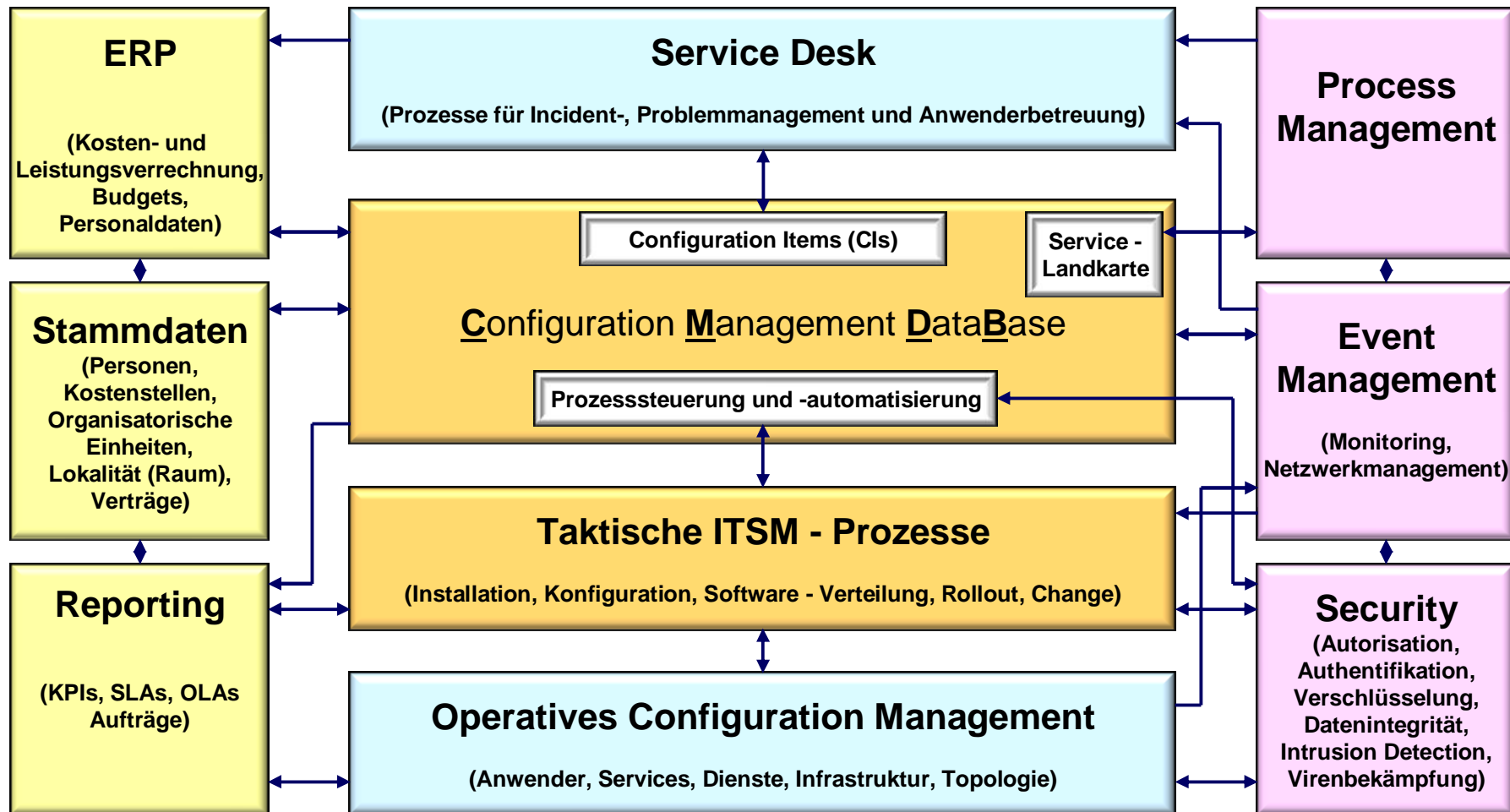


Der richtige Ansatz:

- u „Gesinnungswandel“ - die neue Sicht auf die EDV (vom Kosten- zum Produktionsfaktor - EDV als Asset)
- u Permanente engest mögliche Integration von Geschäfts- und EDV - Prozessen
- u Integriertes, gesamthafes Risikomanagement
- u Management des Lebenszyklus‘ der IT - Services
- u Unternehmensrelevante IT - Prozesse gemäß ITIL

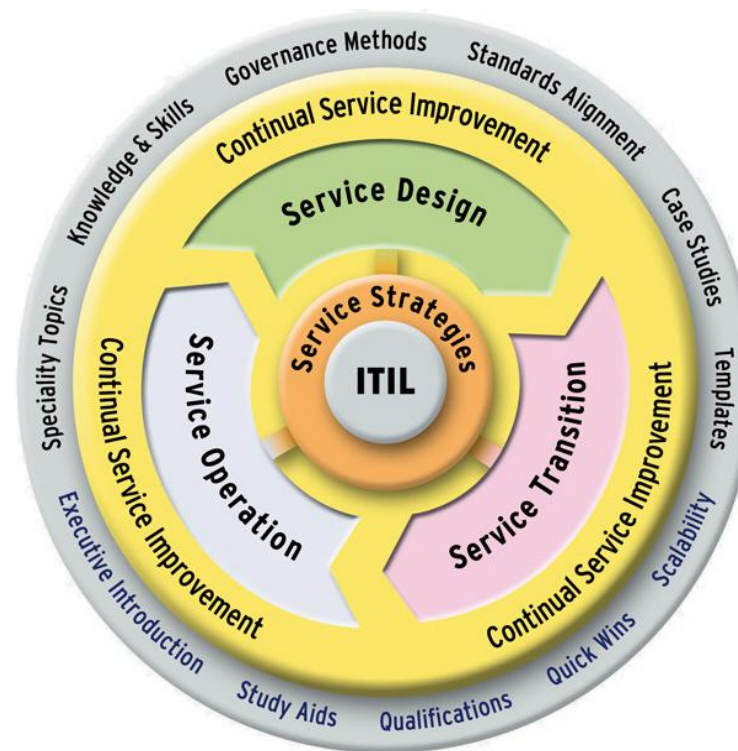
Das Zusammenspiel: Kollaboratives EDV - Management

Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting



Die erste Frage: Was ist ITIL ?

- u Anerkannter internationaler Standard für das IT Service Management
- u Ausgereift und erprobt - aktuell Version 3
- u Ziel ist das Lebenszyklusmanagement von IT Services



Die zweite Frage: Was bedeutet ITIL für das Unternehmen ?

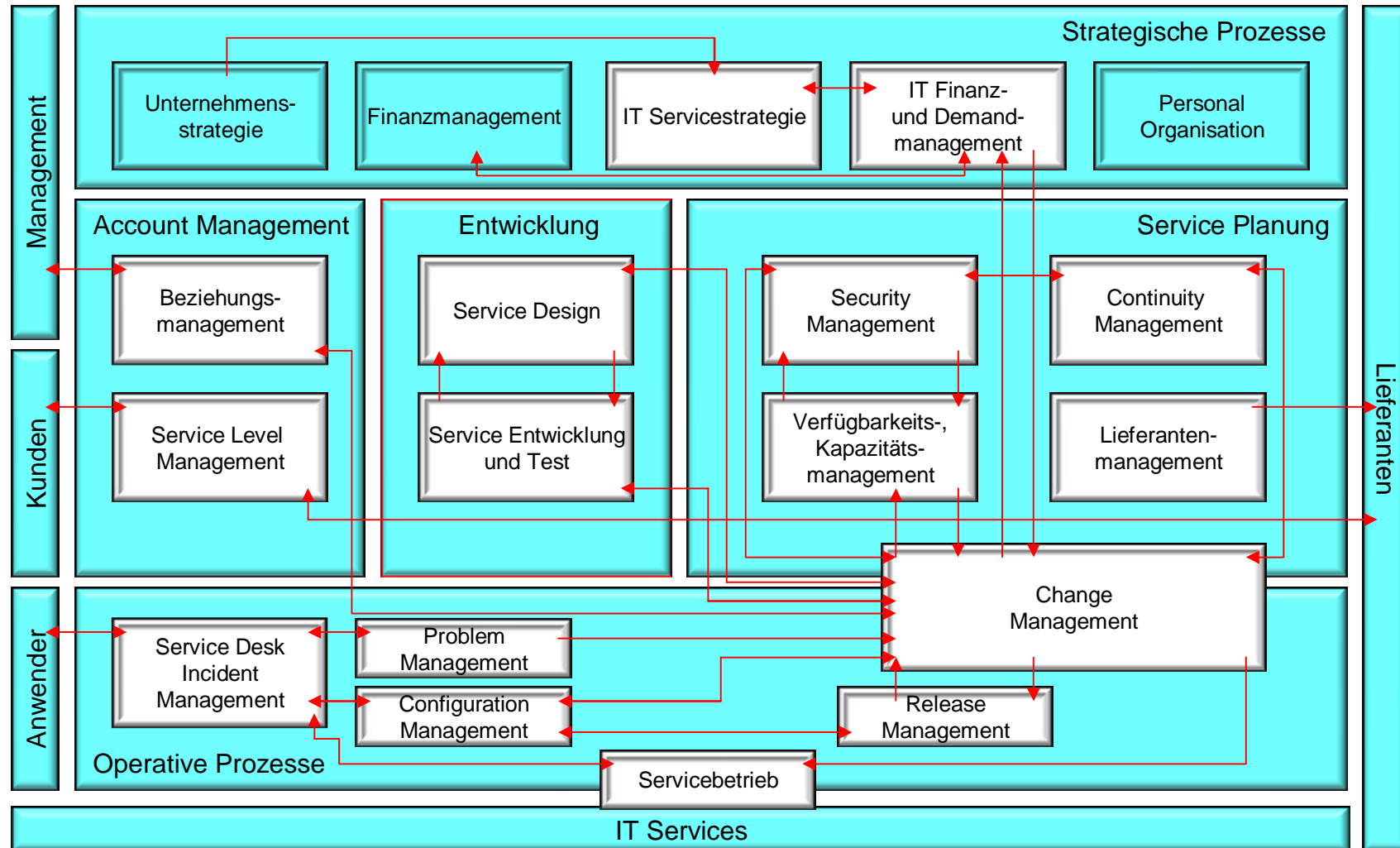
Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting

- u Definierte, dokumentierte Abläufe
 - u Risikominimierung
- u Planung des EDV - Geschehens
 - u Strategieorientierung (Integration in Geschäftsabläufe der Kunden)
 - u Kundenorientierung (gemeinsames Verständnis über Leistungen)
- u Dokumentation des EDV - Geschehens
 - u Erfahrungssicherung
 - u Risikominimierung
 - u Arbeitserleichterung
- u Wenn man es gescheit umsetzt bedeutet ITIL eine Verlagerung von **Fehlerbehebung** zur **Prävention**
 - u Kostenoptimierung !
 - u Erhöhte Kundenorientierung, -bindung und -zufriedenheit !

Die dritte Frage: Was bedeutet ITIL für den Einzelnen ?

- u Definierte, dokumentierte Abläufe
 - u Klare Aufgaben ohne Hektik und Chaos
- u Planung des EDV - Geschehens
 - u Strukturiertes und vorhersehbares Arbeiten ohne Mehrfacharbeit
 - u Besseres Verhältnis zu den Benutzern
- u Dokumentation des EDV - Geschehens
 - u Erfahrungssicherung
 - u Entscheidungssicherheit
 - u Arbeitserleichterung
- u Wenn man es gescheit umsetzt bedeutet ITIL eine Verlagerung von **Fehlerbehebung** zur **Prävention**
 - u Nicht Mehrarbeit, sondern geänderte Arbeitsinhalte !
 - u Mehr konstruktive „interessante“ Arbeitsinhalte !

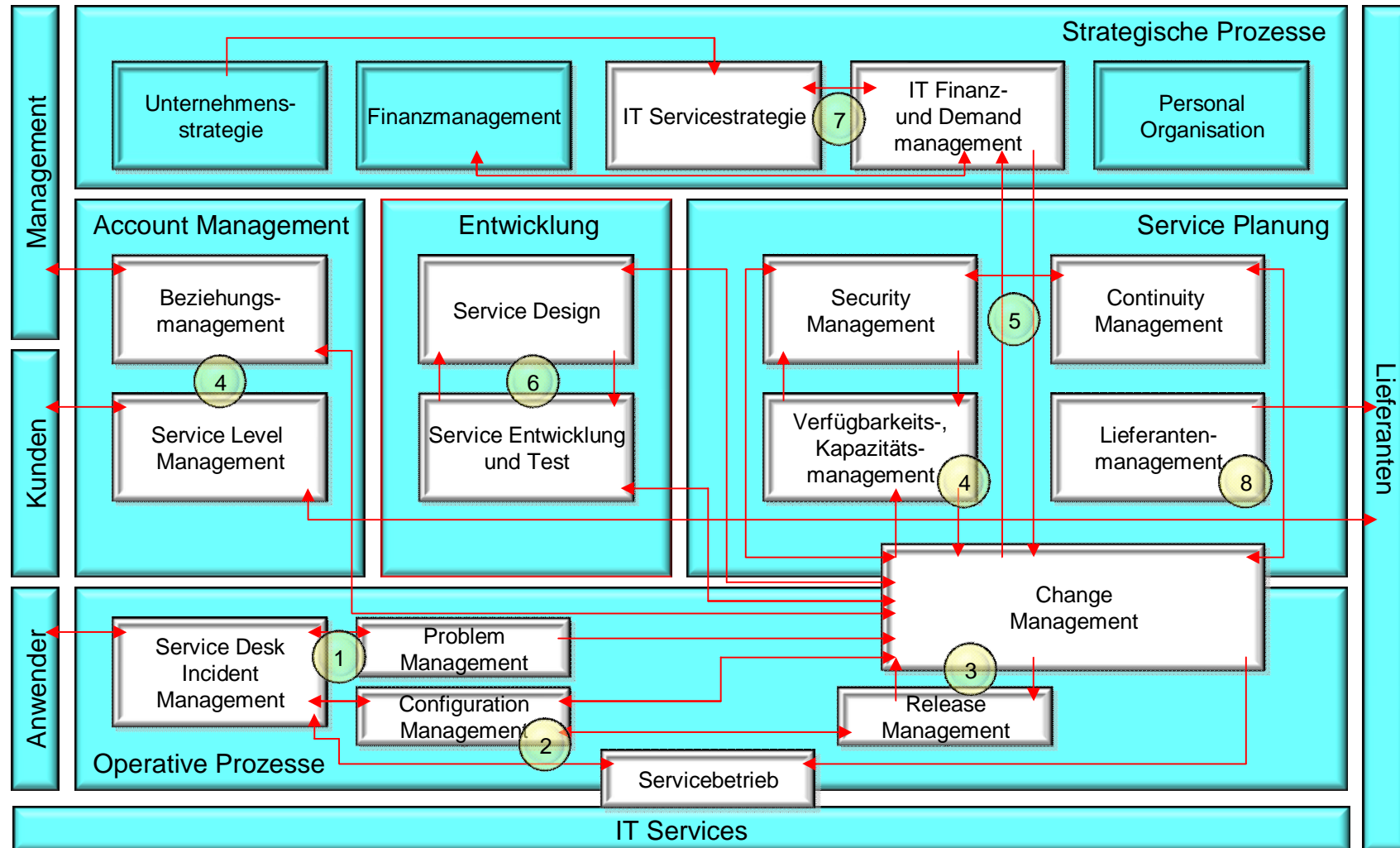
ITIL - die Umgebung: Relevante Prozessgruppen



ITIL schrittweise: Arbeitspakete

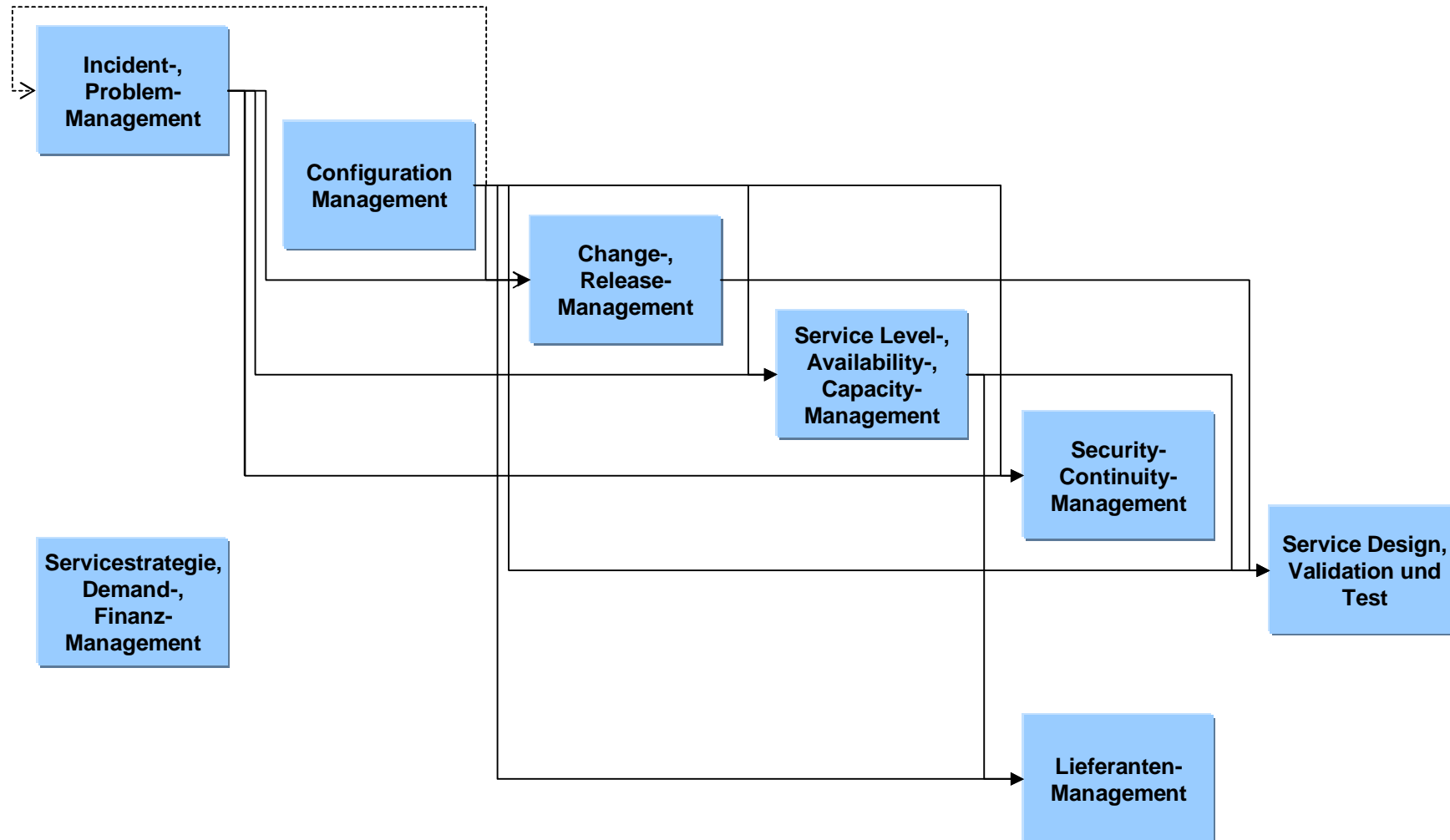
1. Incident-, Problemmanagement inklusive Systemsupport
2. Configuration Management inklusive Systemsupport
3. Change-, Releasemanagement
4. Service Level-, Verfügbarkeits-, Kapazitätsmanagement
5. Security-, Continuity Management
6. Service Design, Validation und Test
7. Servicestrategie, Demand-, Finanzmanagement
8. Lieferantenmanagement

ITIL optimiert umsetzen: Arbeitspakete



ITIL - warum diese Reihenfolge: Abhängigkeiten der Arbeitspakete

Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting



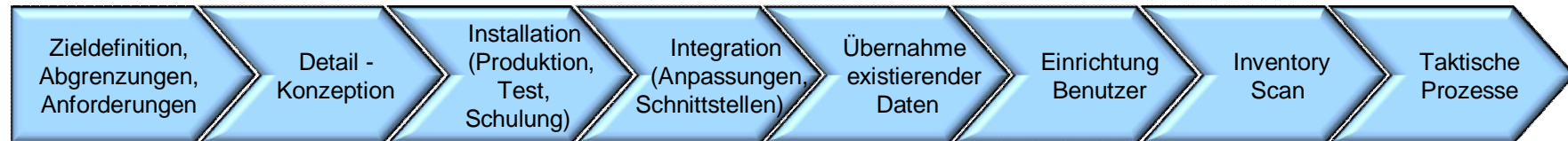
ITSM Einführung: Der Einfluss der Unternehmensgröße

- ⊍ Im Wesentlichen **sind die notwendigen Prozesse** für große und kleine Unternehmen **identisch**
- ⊍ aber **die inhaltlichen Ausprägungen unterscheiden sich in der Tiefe** der Implementierung maßgeblich !

- ⊍ Die entscheidenden Faktoren der Implementierungstiefe sind:
 - ⊍ die Komplexität der EDV - Landschaft
 - ⊍ die Kritikalität der EDV - Landschaft
 - ⊍ die Anzahl der Anwender

ITSM Systemeinführung: Grundlegendes Vorgehensmodell

Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting



Vorgehen

- | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▫ Festlegung der Detailziele ▫ Aufsetzen der Projektorganisation | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Prozesse ▫ Architektur ▫ Sizing ▫ Design ▫ Schnittstellen ▫ Zugriffs-konzept ▫ Failover - Konzept | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Installation Standard-software ▫ Herstellung Connectivity ▫ Sicherstellung Standard-funktionalität ▫ Administrator-schulung | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Realisierung Schnittstellen (Monitoring, Accounting) ▫ Anpassungen an spezielle Kunden-prozesse ▫ Einrichtung Inventory Scanning | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Übernahme Personen-daten ▫ Übernahme Inventory-daten | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Einrichtung Rollen ▫ Rechte-vergabe ▫ Benutzer-schulung (Service Desk, Configuration-, Availability-, Capacity Management) | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Automatisierte Erfassung Inventory ▫ Erstes Befüllen der CMDB ▫ Optimierung Inventory Scanning | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Einrichtung Change-, Release Management ▫ Einrichtung Service Level Management ▫ Einrichtung Knowledge Base ▫ Benutzer-schulung |
|---|---|--|--|---|--|--|--|

Ergebnisse

- | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▫ Projektziele im Detail ▫ Projektplan ▫ Ressourcen ▫ Gemeinsames Verständnis | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Dokumentierte Prozesse ▫ System-architektur ▫ Methoden ▫ Struktur CMDB ▫ Schnittstellen ▫ Security ▫ Ausfallsicherheit | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Standard-funktionalität ▫ Einbettung in Kundennetz (Routing, Firewalls) ▫ Geschulte Ad-ministratoren | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Customizing ▫ Add Ons ▫ Schnittstellen ▫ Reporting | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Verfügbare Daten ▫ übernommen ▫ Vorbereitet für automatisierte Datenüber-nahmen (Inventory Scanning) | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Eingeführte Prozesse ▫ Service Desk ▫ Geschulte Benutzer ▫ Dokumentation Prozess und Installation | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Daten Inventory verfügbar ▫ Eingeführte Prozesse ▫ Configuration Management ▫ Dokumenta-tion Prozess und Installation | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Eingeführte taktische Prozesse ▫ Basis der Knowledge Base ▫ Geschulte Benutzer ▫ Dokumentation Prozess und Installation |
|--|--|--|---|--|--|--|--|

ITSM Einführung: Was wir für Sie tun können

- u Bewertende Analyse Ihrer EDV - Prozesse auf Basis unseres Best Practice Referenzmodelles ITIL V3 ProcessMap
- u Definition Ihrer Servicelandkarte
- u Festlegen Ihrer unternehmensspezifischen Sollprozesse inklusive Verantwortlichkeiten und Service Level Agreements
- u Umsetzungsplanung
- u Kostenbewertung der EDV - Services
- u Abbildung in (unseren oder auch anderen) ITSM - Lösungen
- u Umsetzungsbegleitung (Projektmanagement, Management auf Zeit)
- u Soweit gewünscht periodische Reviews

- u Wir holen Sie dort ab, wo Sie gerade stehen !
- u Wir führen Sie zu Ihrem individuellen Ziel !

Unsere Werkzeuge: ITIL V3 ProcessMap

Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting

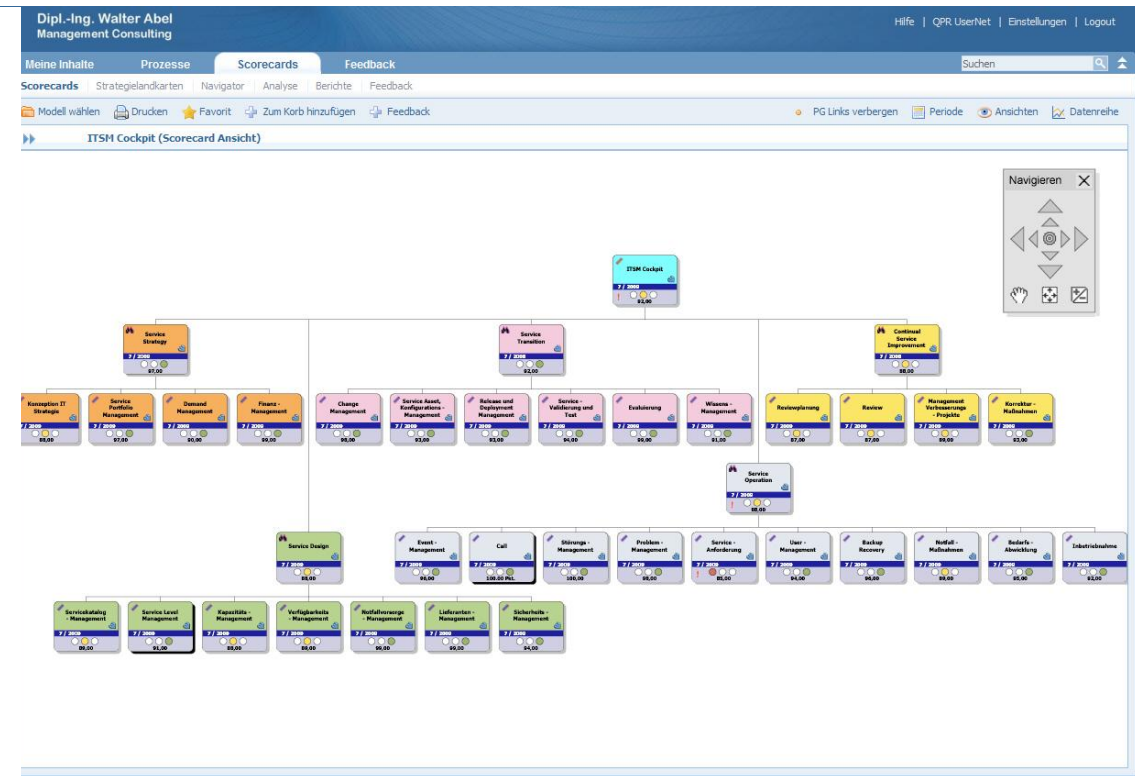
- u Best Practice Standardprozesse nach ITIL V3
- u Detaillierungsgrad ohne Einschränkung der Allgemeingültigkeit
- u Detaillierte Rollenbeschreibungen
- u Umfangreiche Checklisten für die Implementierung und den Betrieb
- u Einfach an Ihre Anforderungen adaptierbar
- u Integrierbar in Ihr Unternehmensprozessmodell



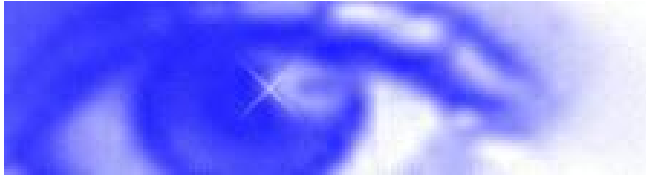
- u **Reduziert den Einführungsaufwand deutlich (geringere Beratungs- und Projektkosten)**

Unsere Werkzeuge: ITSM Cockpit

- u Macht Ihre EDV - Prozesse und deren Ergebnisse transparent
- u Best Practice Kennzahlen nach ITIL V3
- u Proaktive Alarmierung bei Abweichungen (Kennzahl, Trend)
- u Modular ausbaubar:
 - u ITSM Scorecard
 - u ITIL V3 ProcessMap
 - u Operatives ITSM - System
- u Integrierbar in Ihre Unternehmensscorecard



- u Jederzeitige proaktive Information über den aktuellen Status des EDV - Betriebes mit integrierten Frühwarnmechanismen bei Abweichungen und Bedrohungen



Mit uns auf dem Weg zur Spitze

.... gestalten wir gemeinsam die Zukunft

**Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting**

Karl Czerny - Gasse 2/2/32
A - 1200 Wien

Tel: +43 1 92912 65
Fax: +43 1 92912 66
Email: office@walter-abel.at
Internet: www.walter-abel.at