

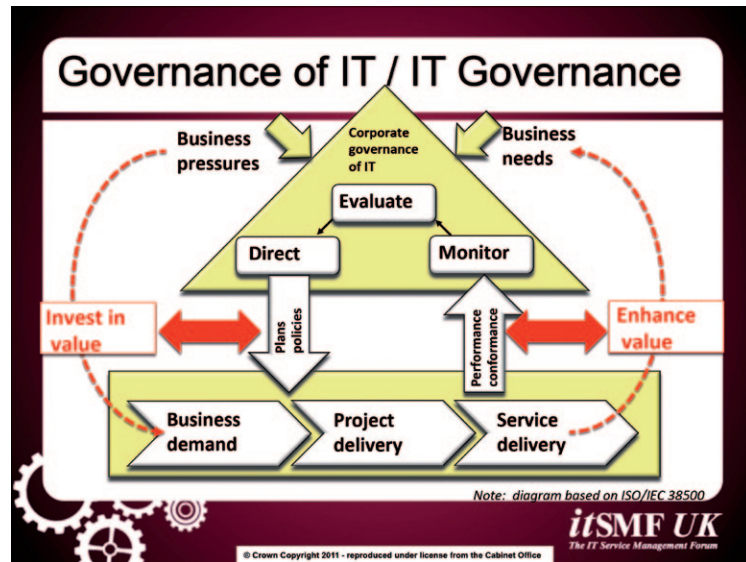
20. ITSM Frühjahrssymposium Wien

Future of ITSM und BSM und Multisourcing

Am Dienstag den 25. Februar 2014 fand im Europasaal der Industriellenvereinigung in Wien die führende Expertenkonferenz zum Thema IT-Service Management – BSM und Multisourcing unter großem Andrang statt. itSMF Österreich in Zusammenarbeit mit Con.Ect Informunites gelang es war auch diesmal wieder in Kooperation eine gelungene Mischung von Anwenderberichten wie A1 Telekom, Software-Lösungsansätzen, und Aussichten auf Trends und Entwicklungen aus der itSMF Community zusammen zu stellen.

Alexandra Fehringer, die seit über 10 Jahren die Verantwortung für das Thema ITSM bei der A1 Telekom innehat, sprach aus Anwendersicht über die gesamtheitliche Einführung aller 26 ITIL® Prozesse. A1 ist als Unternehmen nach unzähligen Umstrukturierungen aus der Telekom Austria und dem Mobilfunkprovider A1 hervorgegangen. Dementsprechend inhomogen sind die Prozesse, Lösungen, Methoden und das Verständnis für ITSM in den unterschiedlichen Unternehmensteilen. Fehringer macht daher nun seit über fünf Jahren monatlich eine interne Schulung für Mitarbeiter. Dies hilft ihr einerseits die ITIL-Botschaft im Unternehmen zu verbreiten, andererseits viel Wissen und Feedback über die gelebten Prozesse zurück zu bekommen. Eine wichtige Erkenntnis war für sie, dass allein es über die oberen Managementebenen vorzugeben und einzufordern zu wenig ist, sondern dass vielmehr hartnäckig von unten aufgebauter Druck ebenso viel oder mehr bewirken kann und damit zum Erfolgsfaktor wird. Am Beispiel eines vorerst gescheiterten CMDB-Projektes konnte sie diese Erkenntnis untermauern. Erst als sie es schaffte die IT-Security-Organisation dazu zu motivieren, ebenfalls die CMDB als zentrale Daten und Informationsdrehscheibe einzusetzen, wurde diese bei der sicherheitsaffinen A1 Telekom zum Selbstläufer und ist heute als Zentrum des Wissen aus keinem IT-Service-Management-Prozess mehr wegzudenken. Fehringer, die man als ITIL-Evangelistin bezeichnen kann, gab dem eifrig mitschreibenden Fachpublikum zehn Weisheiten ITIL zu leben und zu lieben mit auf ihre persönliche Reise an die Grenzen von IT-Service-Management.

Dominik Lonati und **Martin Schaub** von der IBITECH AG erläuterten wie der Service Desk den Anwendern effektiv und effizient Informationen über bekannte Störungen und geplante Nichtverfügbarkeiten gezielt zur Kenntnis bringen kann. Im Gegensatz zu den heute üblichen Kanälen wie Bandansage, Social Media Messaging, und vor allem E-Mail-Nachrichtenversand, schlugen sie als Alternative eine Benachrichtigung mittels Push-Nachrichten vor. Sie zeigten mittels Ihrer Software-Lösung IBI-aws vor, wie man gezielt die wirklich vom Ausfall betroffene Anwendergruppe erreichen kann. Am meisten beeindruckte dabei die Funktionalität, die bei Verwendung eines Programmes die bekannten Fehler oder Störungen dem Nutzer anzeigt. Es können damit viele Nachrichten, die entweder nicht, zu spät, oder eigentlich unbeteiligt gelesen werden, eingespart werden.



Colin Rudd ist Chairman des itSMF UK und Member of the Board beim itSMF International. Er berichtete den Interessierten über den aktuellen Stand und die internationale Verbreitung von ITIL, sowie über die Entwicklung die er bei den Unternehmen beobachten kann. Neben den 26 ITIL-Prozessen und den 19 ISO/IEC-2000-Prozessen spielen noch unzählige andere Standards und Frameworks unterschiedliche Rollen. Nach wie vor ist es jedoch so, dass die meisten Unternehmen einen durchgängigen Ansatz über alle ITSM-Prozesse haben. Viele stecken noch immer bei Incident-, Problem- und Change-Management fest. Meist sind die Unternehmen nach wie vor sehr reaktiv unterwegs. Die Performance der IT und der Prozesse wird schon häufiger gemessen, so gut wie nie jedoch der Wert der IT. Dies liegt vor allem daran, dass dieser nicht von der IT bestimmt werden kann, sondern vom Business erkannt werden muss. Der klare Trend geht jedoch auch dahin, dass die ITSM-Prozesse dynamischer und agiler werden müssen. IT-Infrastruktur Service sind heute praktisch Massenware und bald beliebig austauschbar (Stichwort Commodity). Es ist daher notwendig, die IT-Organisationen von einer Technologie-Stärke zu einer Service-Stärke weiterzuentwickeln. Dabei muss der interne Kunde genauso wertorientiert betrachtet werden, wie der externe Kunde. Colin Rudd zählte die Möglichkeiten auf, Wertebeiträge darstellen zu können. Der Wechsel von der Output-Messung zur Outcome-Messung ist der Schlüssel zu geänderten Wahrnehmung durch das Unternehmen. Die



Colin Rudd (itSMF Board International, UK)

Betrachtung der Werte-Netzwerke wird dabei zunehmend wichtiger. Im Mittelpunkt dabei steht der Service-Katalog. Je mehr Informationen in den Service-Katalog kommen, umso näher kommt die IT-Organisation an den Kunden.

Jürgen Frey von der LeuTek GmbH erklärte, dass die Anforderungen an die Verfügbarkeit von Geschäftsprozessen ständig wachsen und diese entscheidend für den Erfolg von Unternehmen sind. So wird die Abhängigkeit der Geschäftsprozesse von der Verfügbarkeit der vielen daran beteiligten Systeme komplexer und die Anforderungen an die zu überwachenden Service-Levels immer höher. Zusätzlich ist die IT-Infrastruktur einer steigenden Dynamik unterworfen, die eine kontinuierliche Analyse der Configuration Items (CIs) und ihrer Erfassung, beispielsweise in einer Configuration Management Database (CMDB), als Grundlage für ein erfolgreiches Business Service Monitoring erforderlich macht. Die Kette geht über das System Management, das Umbrella Management, das IT-Service Monitoring, bis hin zum Business Service Monitoring. Ein Kernpunkt eines zeitgerechten Business Service Monitorings stellt die Überwachung der vereinbarten Service- und Operation-Levels dar. Das ZIS-System von LeuTek ist ein zentrales System zur Überwachung der Business Services. Diese werden im Service-Level-Modul dynamisch berechnet und die Verfügbarkeiten der Geschäftsprozesse bei jedem Zustandswechsel in Echtzeit angezeigt. Somit ist es in Realtime möglich, Service-Levels zu überwachen und bei einer drohenden SLA-Verletzung die für den Geschäftsprozess verantwortlichen Personen zu alarmieren.



Jürgen Frey (LeuTek GmbH)

Fritz Kleiner von der Futureways stellte die Sicht der Fachgruppe ITSM der swissICT vor. Viele Unternehmen stehen heute vor der Herausforderung, dass mehrere IT-Partner gleichzeitig Sourcing-Dienstleistungen erbringen. Die Schnittstellen zu verschiedenen Dienstleistungserbringern erfordern einen erheblichen Koordinations- und Kommunikationsbedarf. Die Themengruppe IT-Servicemanagement in Praxis der swissICT hat die wichtigsten elf Risiken im Bereich des Multi Vendor Sourcing erhoben und dokumentiert. Es war dabei einerseits die Ermittlung der Risiken, aber andererseits auch die Entwicklung von passenden Risikobewältigungsstrategien und der entsprechenden Maßnahmen unter Betrachtung. Fritz Kleiner betonte die zunehmende Wichtigkeit der Retained IT-Organisationen und dass dort die besten Leute sitzen sollten. Multi Vendor Sourcing bietet viele Vorteile, aber die Risiken müssen gemanagt werden.



Fritz Kleiner (Futureways)

Agenda der Veranstaltung

10 Jahre ITIL in der A1

Alexandra Fehringer (A1 Telekom)

Service-Desk – welche Resultate Sie mit intelligenter Anwenderinformation erreichen können

Dominik Lonati, Martin Schaub (IBITECH AG, D)

The Future of IT Service Management

Colin Rudd (itSMF Board International, UK)

Vom technischen Monitoring hin zum Business Service Monitoring. Beispiele aus der Praxis

Jürgen Frey (LeuTek GmbH)

Multivendor-Sourcing – Ein Bericht der Fachgruppe ITSM des swissICT

Fritz Kleiner (swissICT / Futureways GmbH, CH)

Was bedeutet der DPSM® für Österreich? – Distinguished Professional Servicemanagement

Martin Pscheidl (itSMF Austria)

Abschließend trug **Martin Pscheidl**, Präsident des itSMF Österreich und zugleich auch der ITSM-Berater für KPMG Management Consulting in Österreich tätig ist, noch die neuesten Entwicklungen zum Thema Professional Recognition in IT-Service Management (priSM®) vor. Die priSM® Credentials sind ein innovativer, formeller, und international anerkannter Nachweis über Erfahrung, Ausbildung und Wissens, sowie das persönliche Engagements betreffend IT-Management. Es soll zunehmend die eigenständige Profession des IT-Service-management-Experten als Berufsbild Anerkennung finden.



Martin Pscheidl (itSMF Österreich)

Die nächsten ITSM- & BSM-Foren finden am 25. März 2014 in Zürich gemeinsam mit dem Help Desk & Service Center Vereinigung (Präsident Miguel-Angel Jimenez) und dem itSMF Schweiz und am 25. September 2014 in Wien mit dem itSMF Österreich als CON•ECT-Infomunity-Kooperationsveranstaltungen statt.

Weitere Informationen bei: www.itsmf.at Beiträge und Ausstellerinformationen auf Anforderung unter office@itsmf.at.

Mag. Bettina Hainschink (itSMF Österreich, Vorstand)

Mag. Martin Pscheidl (itSMF Österreich, Präsident)

Die Veranstaltung wurde unterstützt von:



In Kooperation mit:

