

CSI_CONTINUAL_SERVICE_IMPROVEMENT

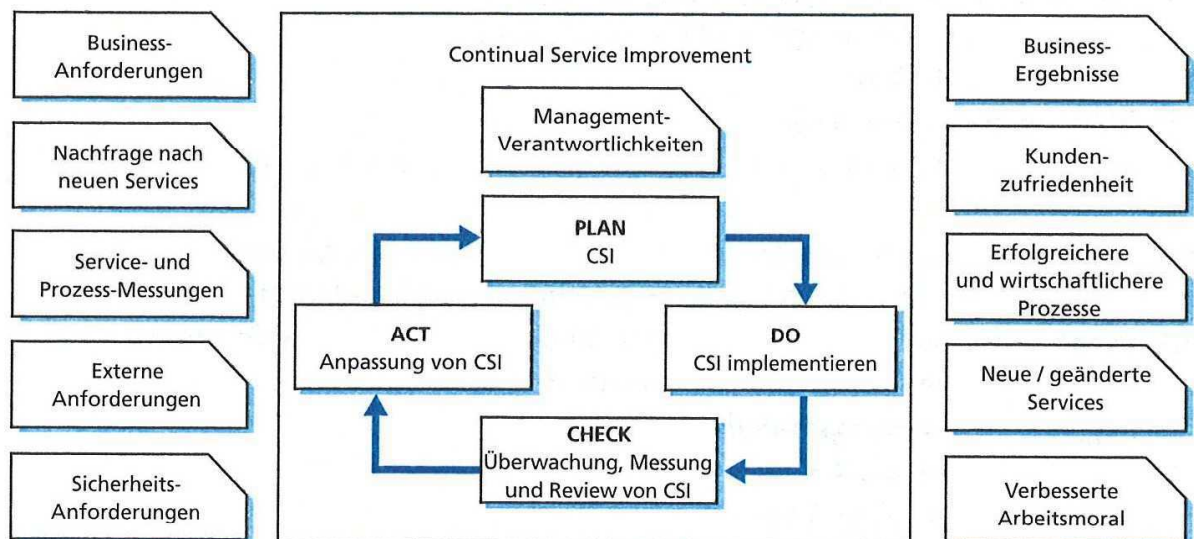
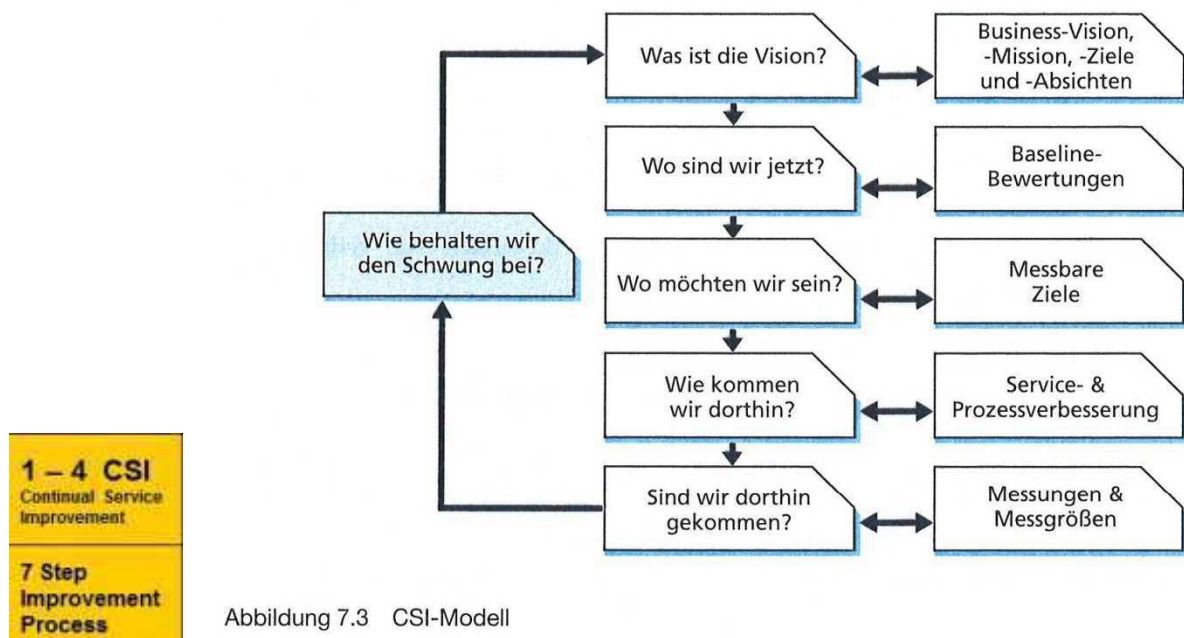


Abbildung 7.2 Der P-D-C-A-Zyklus für die Verbesserung von Services, angewandt auf die Einführung des CSI (gemäß ISO/IEC 20000)

Phase: Continual Service Improvement

Thema: Einführung

Zweck

- **Kontinuierliche Ausrichtung und Wiederausrichtung** der IT Services an die geänderte **Businessanforderungen** durch Umsetzung von **Verbesserungsmassnahmen**

Prozesse

- 7 Step Improvement Process
- Service Reporting

Prinzipien

- **Governance**
(Enterprise, Corporate, IT)
- **Deming Cycle**
- **CSI Model**
- **Ownership** CSI-Manager (Quality Mgr der IT)
- **Rollen-Definition**
(Production: CSI Manager, Service Manager, Service Owner, Service Level Mgr, Process Owner, Process Mgr etc. and Project: Spezielle Leadership)
- Externe und interne Treiber für Verbesserungen
- Service Level Mgmt & CSI (SIP / PIP)
- Verhältnis **CSF (Critical Success Factor) → KPI**
(Benötigung von KPI für die CSF's → Messen des Erfolges)
- **Service-Messung**
→ Benchmarking
- **Knowledge Mgmt**
→ **DIKW:**
 - Data
 - Information
 - Knowledge
 - Wisdom
- **Quality Management Systeme**
e.g. ISO 20000

Phase: Continual Service Improvement

Thema: Governance

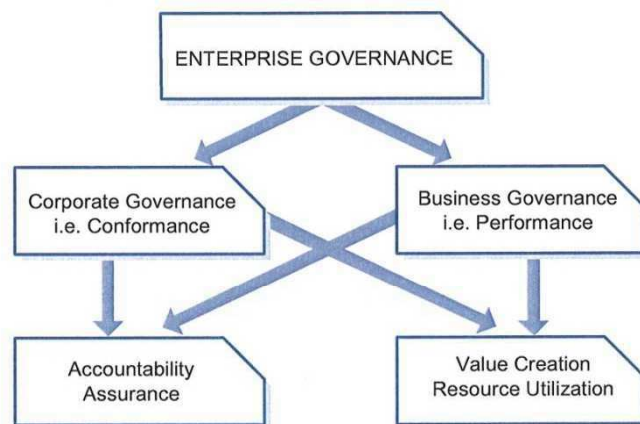
Ziel:

- Stellt sicher, dass **Richtlinien** und **Strategien** auch tatsächlich **implementiert** werden und die erforderlichen Prozesse korrekt **eingehalten** werden.

Umfang:

- Die Governance umfasst die Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten, Massnahmen und Berichte sowie Aktionen zur Lösung aller identifizierten Anliegen.

Governance



Die Governance steuert & kontrolliert Organisationen. Die Governance beschreibt das gute, ehrliche, transparente & verantwortliche Management der Organisation.

Anwendbare Standards für Service Management

- ISO/IEC 20000 – der Standard für IT Service Management
- ISO/IEC 27001 – der Standard für ein Information Security Management System
- ISO/IEC 15504 – der Standard für Software Entwicklung
- ISO/IEC 19770 – der Standard für Software Asset Management

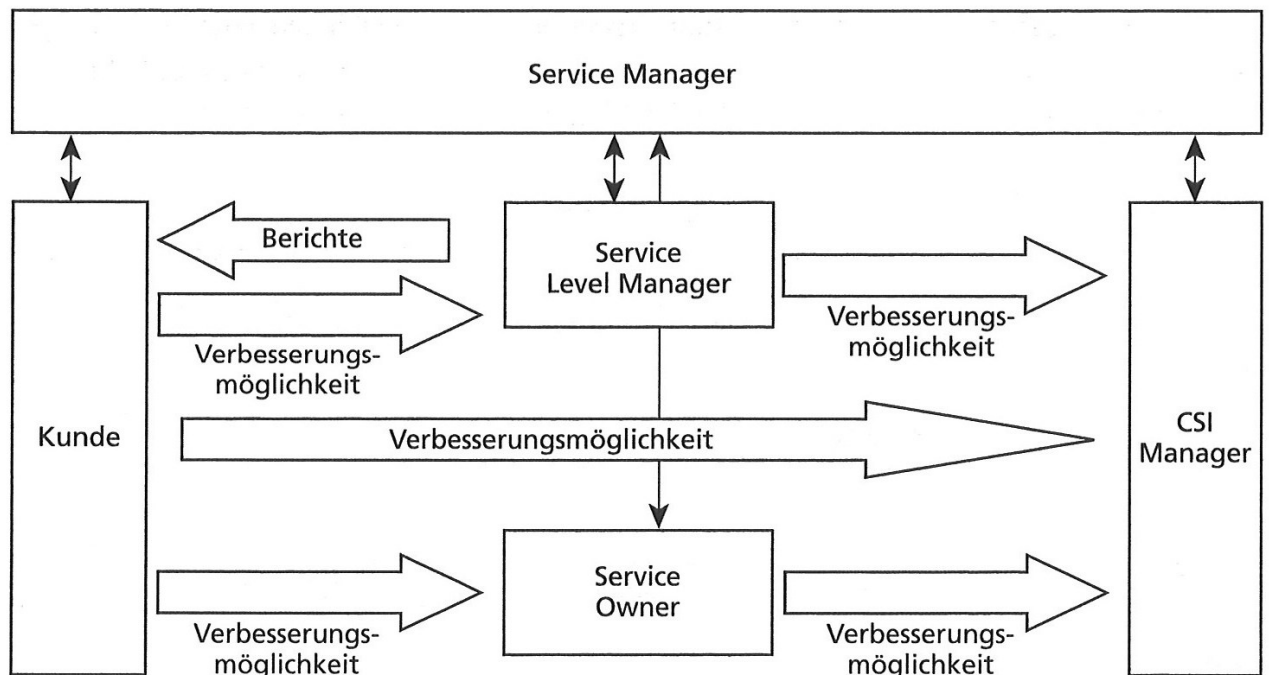


Abbildung 7.4 Wie die verschiedenen Rollen effektiv zusammenarbeiten

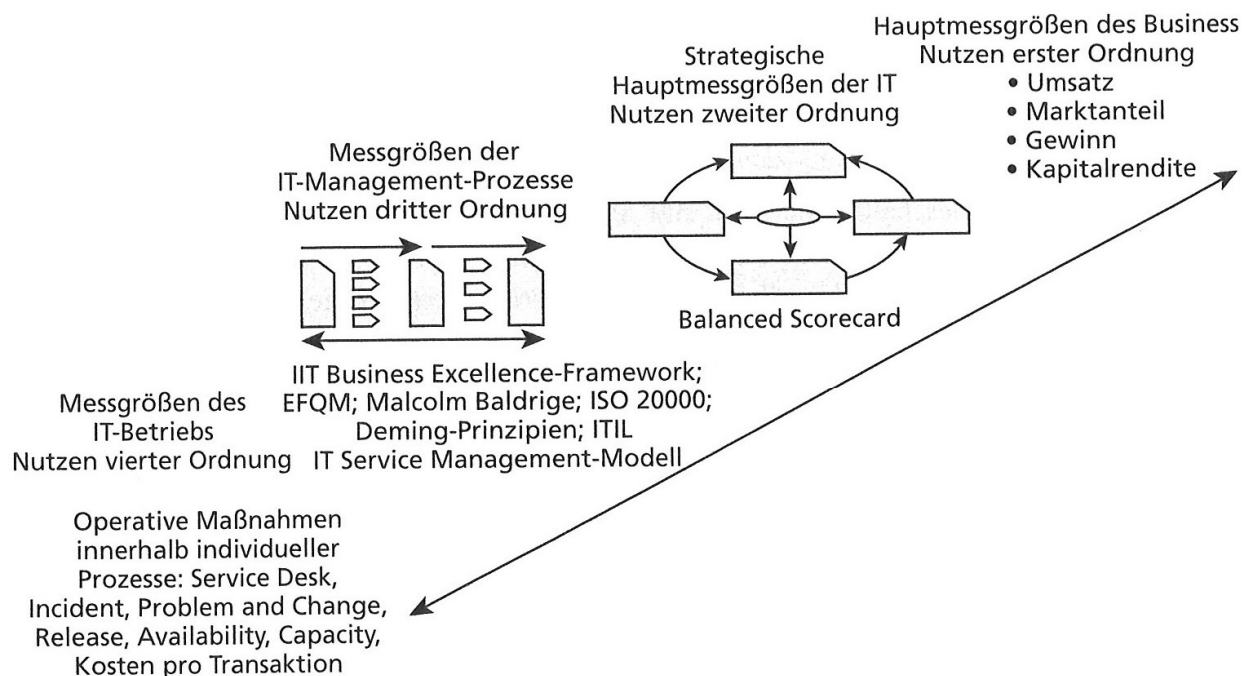


Abbildung 13.6 Verschiedene Ebenen der Organisation und ihre Bedürfnisse

7-Step Improvement Process

Phase: Continual Service Improvement

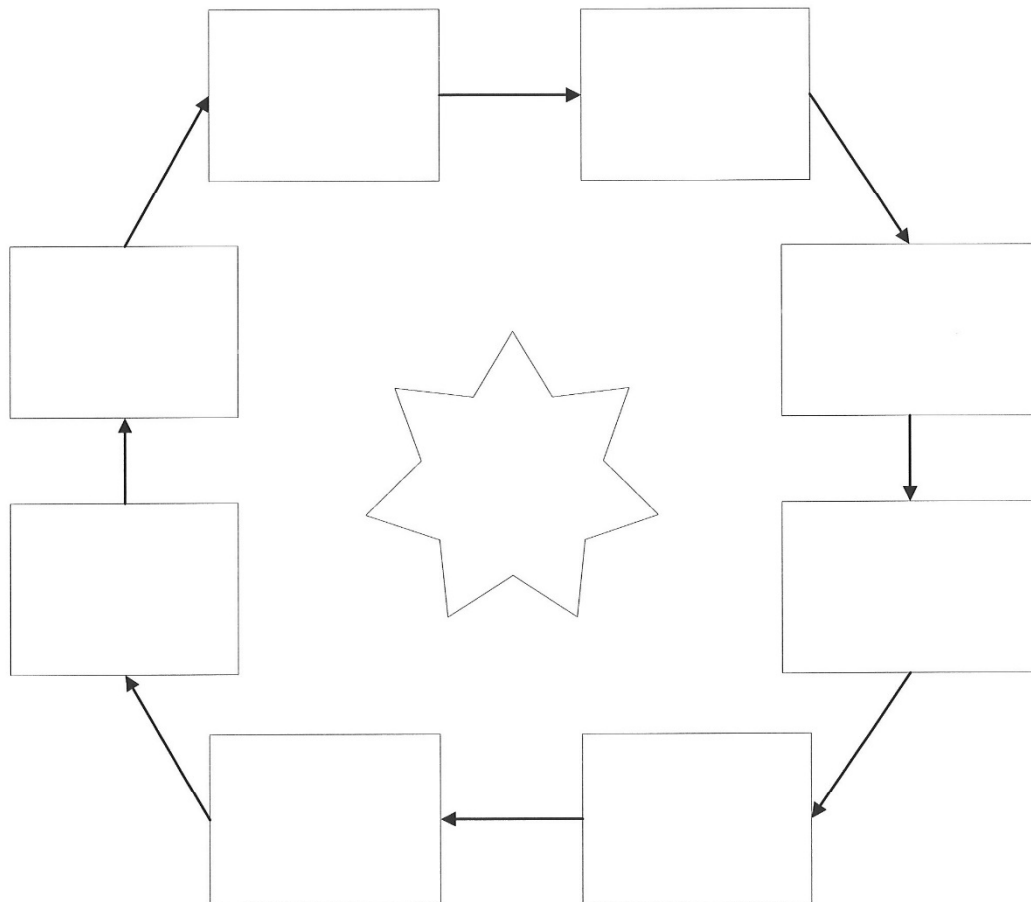
Thema: 7-Step Improvement Process

Ziel:

- Der 7-Step Improvement Prozess **misst** und **steuert** die **definierten** und **vereinbarten Massnahmen**.

Umfang:

- Dieser Prozess beschreibt, wie Serviceverbesserungen gemessen und berichtet werden. Der Prozess ist eng mit dem PDCA Zyklus und dem CSI Modell verbunden und mündet in einen **Service Improvement Plan (SIP)**.



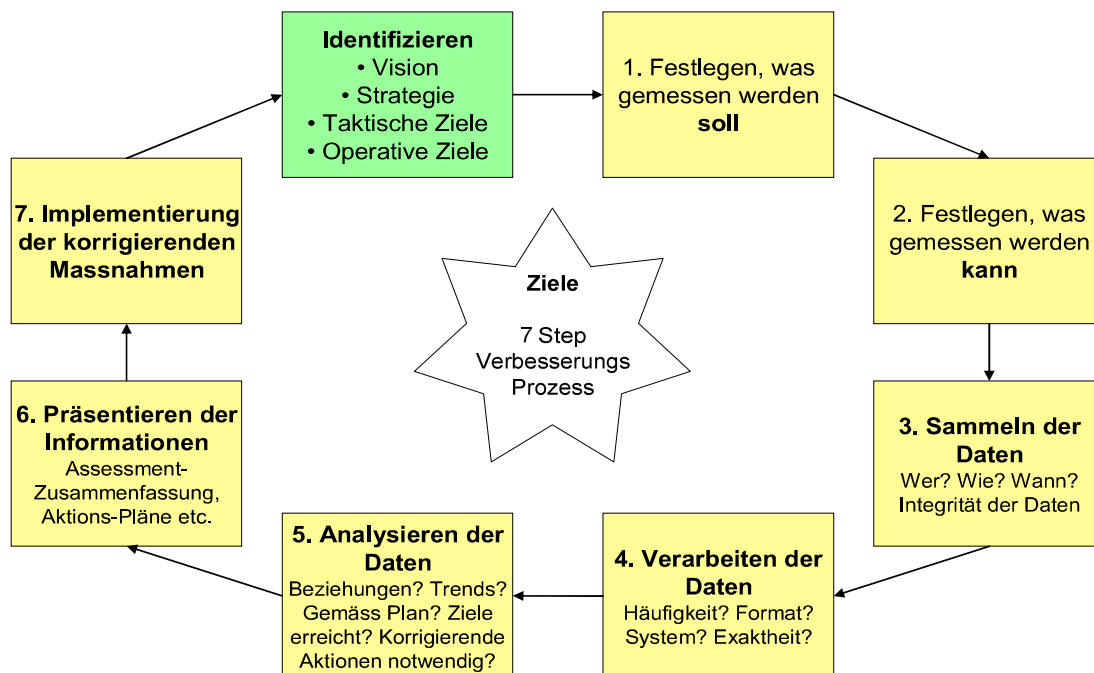
Warum messen?

-
-
-
-

Metriken:

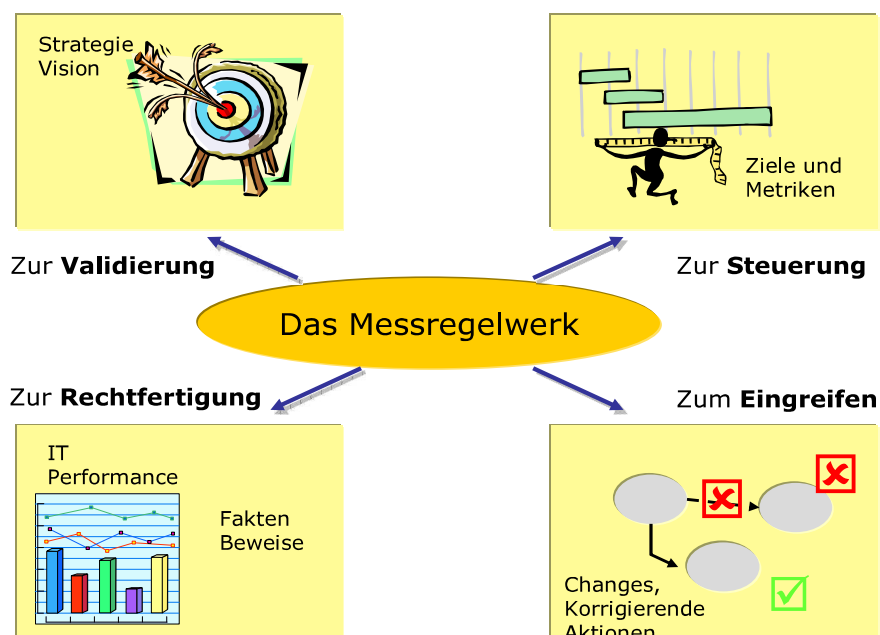
-
-
-
-

7-Step Improvement Process



TBZ TS ITSM ITIL V3 Hans Kuehne ® GLF

Metriken zur Steuerung



TBZ TS ITSM ITIL V3 Hans Kuehne ® GLF

Phase: Continual Service Improvement

Thema: Service Reporting & Service Automation

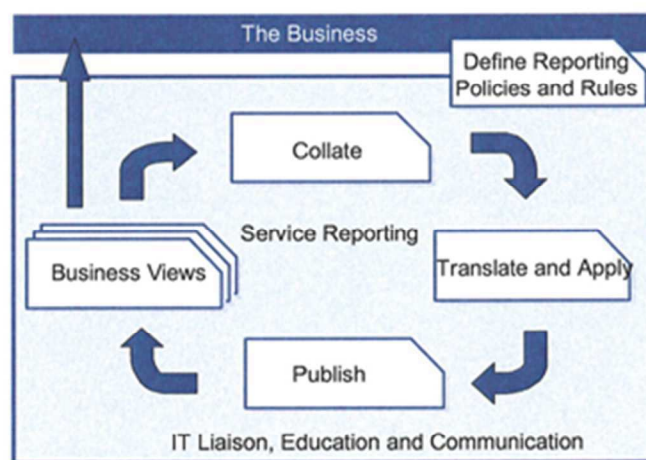
Ziel:

- Die zeit- und formgerechte Aufbereitung und **Präsentation** der gelieferten **Service Qualität**.

Umfang:

- Die Reports sind **empfängergerecht** aufzubereiten und haben **klare**, eindeutige und **relevante Informationen** in **verständlicher Sprache**.
- Die Reports bilden die Grundlage eines zusammenhängenden **Reporting Systems**.

Service Reporting



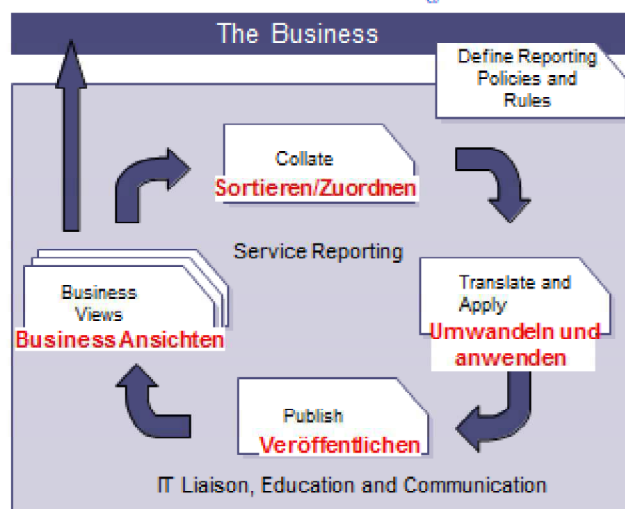
Aufgaben

- Identifikation der Zielgruppen
- Definieren und umsetzen eines Service Mess-Systems
- Erstellen von stufengerechten Messungen
- Interpretieren und Aufbereiten der Messreultate
- Erstellen von Balanced Scorecards und Reports

Service Reporting

Metriken:

Service Metriken
Prozess Metriken
Technologie Metriken
(„Tension“ Metriken Balance Score Card)



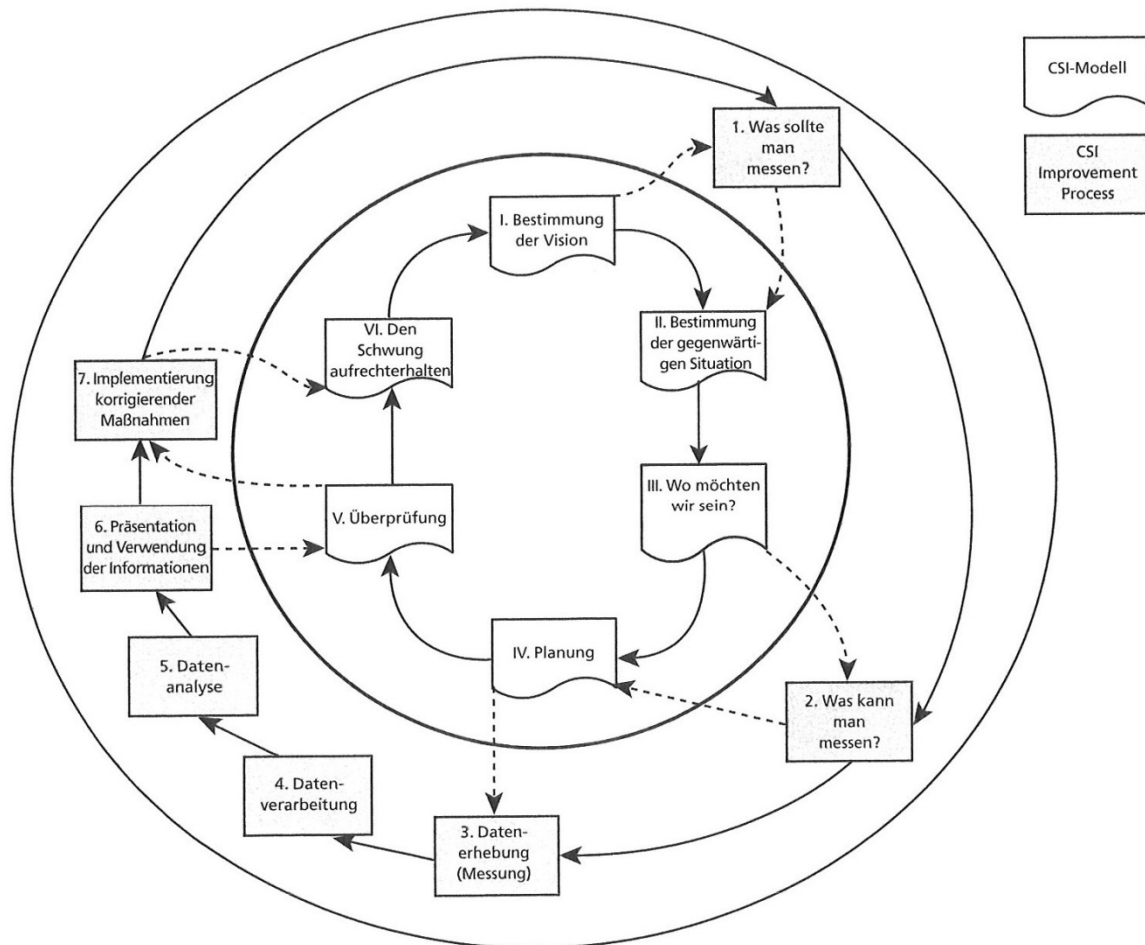


Abbildung 13.2 Verbindung zwischen dem CSI-Modell und dem CSI-Verbesserungsprozess

CSI in Ihrer Firma:

Der P-D-C-A-Zyklus

Ein 'Big Bang'-Ansatz führt üblicherweise nicht zu einem erfolgreichen Verbesserungsprogramm. Daher entwickelte der amerikanische Statistiker Dr. W. Edwards Deming in den 30er Jahren des 20. Jahrhunderts einen schrittweisen Verbesserungsansatz: den **Plan-Do-Check-Act Zyklus** (P-D-C-A):

- **Plan** - was muss getan werden, wer will was tun und wie?
- **Do** - Durchführung der geplanten Aktivitäten
- **Check** - Überprüfung, ob die Aktivitäten zum gewünschten Ergebnis führen
- **Act** - Anpassung des Plans entsprechend der vorangegangenen Überprüfungen

Als Nächstes gibt es eine Konsolidierungsphase zur Integration der Veränderung in die Organisation. Dieser Zyklus ist auch als der **Deming-Zyklus** (Abbildung 7.1) bekannt.

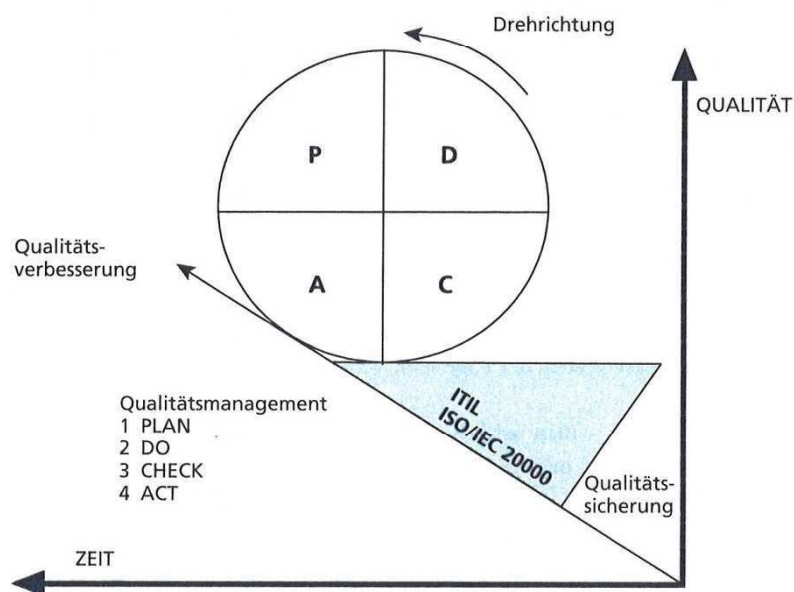


Abbildung 7.1 P-D-C-A-Zyklus

Das CSI verwendet den P-D-C-A-Zyklus in zwei Bereichen:

- Implementierung des CSI
- Fortwährende Verbesserung von Services und Prozessen