

Willkommen zum



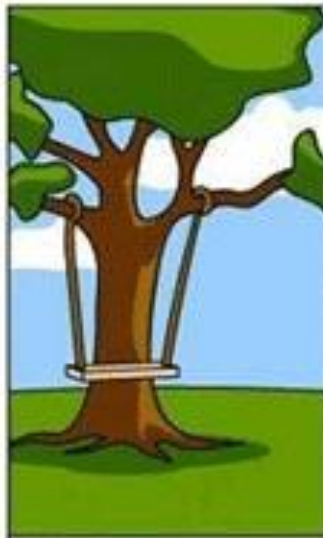
ITSM / ITIL - „Good Practice“ IT Service Management

Grundverständnis und Zusammenhänge

Markt	Kunde	Kunden- zufriedenheit	Qualität	ICT Branche
Wert- schöpfung	Dienst- leistung	Prozesse	Kommuni- kation	Methoden
Person	Business	Organisation	Techno- logien	Wandel
English	Standards	Doku- mentation	Nutzen	ITIL



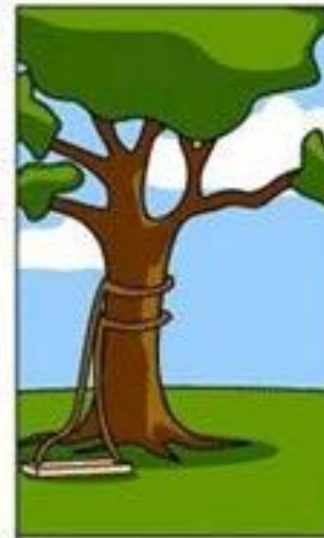
Was der Kunde erklärte



Was der Projektleiter verstand



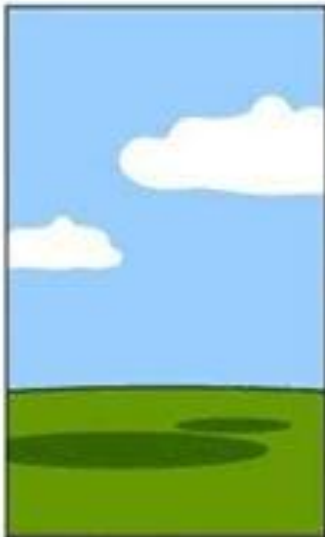
Wie es der Analytiker entwarf



Was der Programmierer programmierte



Was der Berater definierte



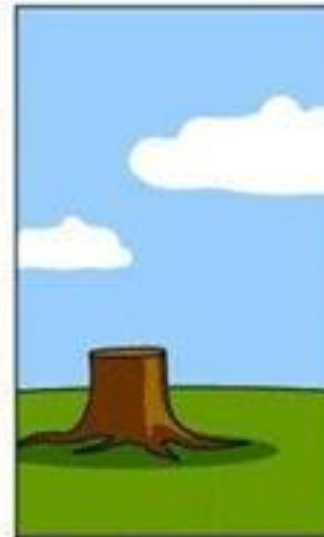
Wie das Projekt dokumentiert wurde



Was installiert wurde



Was dem Kunden in Rechnung gestellt wurde



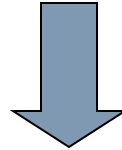
Wie es gewartet wurde



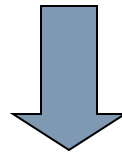
Was der Kunde wirklich gebraucht hätte

Ein paar ICT Grundgedanken

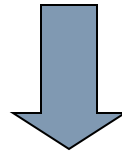
Wieviele Computer werden in der Schweiz hergestellt? ...



... also praktizieren wir in der Schweiz praktisch ausschliesslich ICT Dienstleistungen !

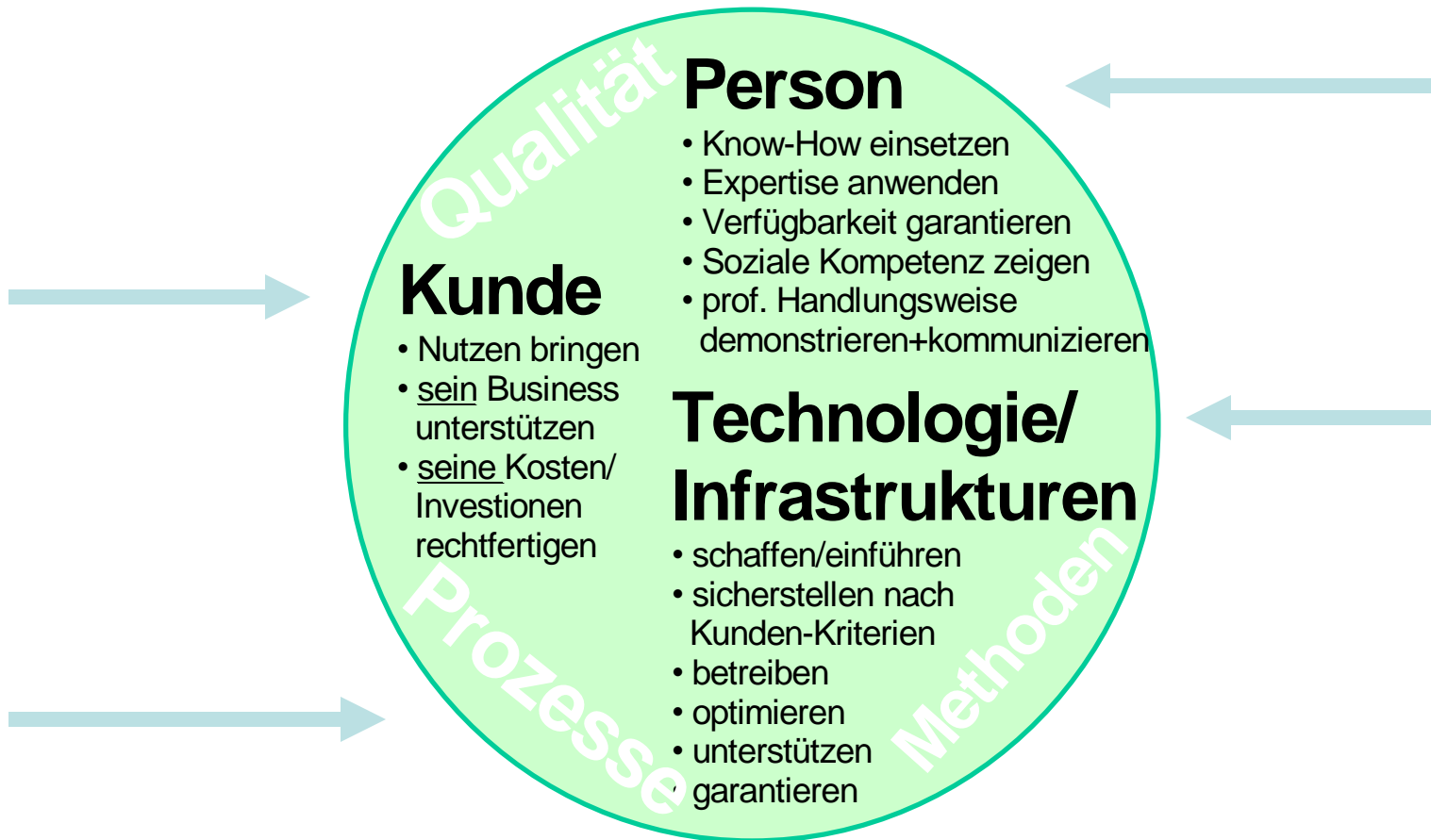


Welches sind die denn die wichtigsten Elemente bei Dienstleistungen? ...



Der (ICT) - **MENSCH** stellt sicher, dass die Erwartungshaltung des Kunden gemäss Grad der Übereinstimmung bestens erfüllt wird !

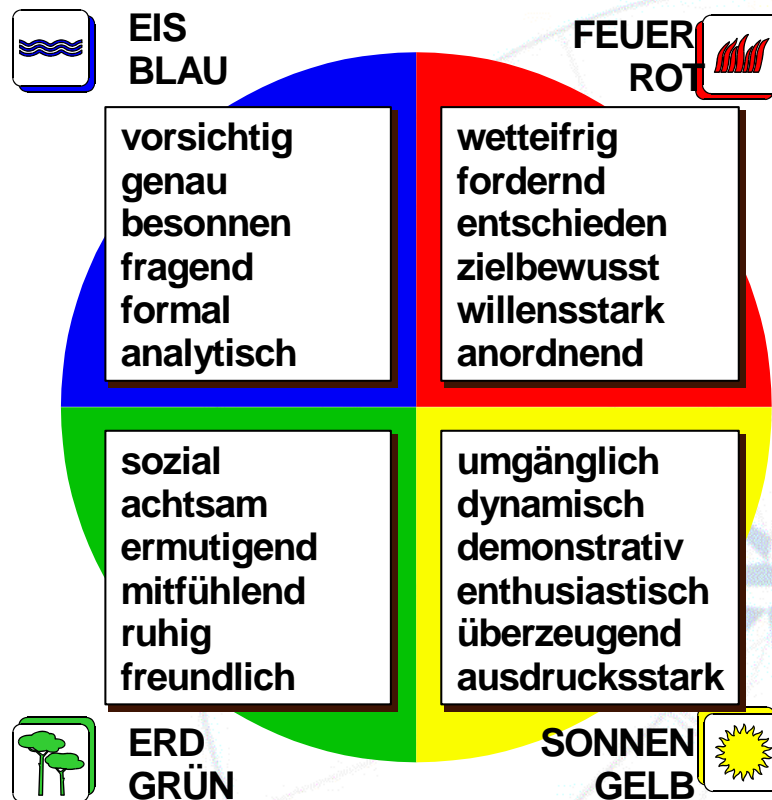
Die Anforderungen/Erwartungen an den **ICT - MENSCHEN** sind ...



Prozess Soziale Kompetenz / Eigen-/Fremd-Wahrnehmung

Die Farb-Quadranten **des Kunden** ?

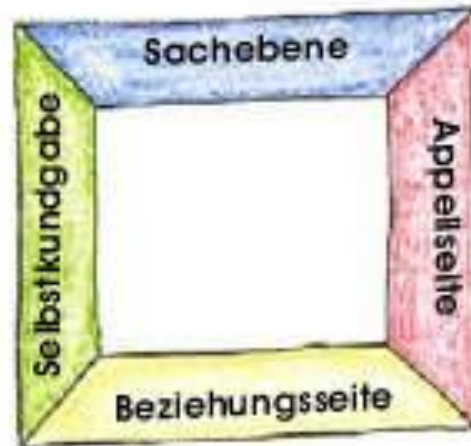
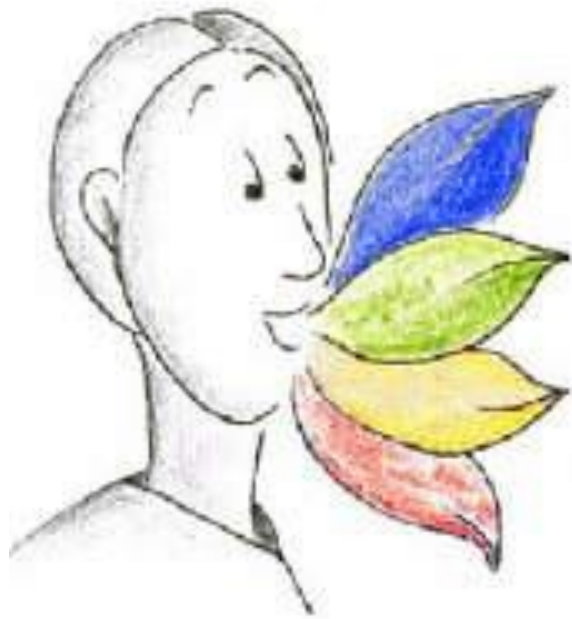
Unsere Farb-Quadranten und Interaktionen gegenüber des Kunden ?



**"Sich selber
besser
verstehen und
andere Typen
einschätzen,
steigert unseren
Erfolg in der
Interaktion mit
anderen..."**

**C.G. Jung
Persönlichkeits-
modelle (1921)**

Kommunikation



Kommunikations - Prozess



Streitsüchtige

Sachlich und ruhig bleiben. Nicht in Streit einlassen. Durch Konferenz widerlegen lassen. Taktik des toten Winkels.

Positive

Stütze der Konferenz. Ergebnisse zusammenfassen lassen, bewusst in die Diskussion einschalten.

Alleswisser

Gruppe zu seinen Behauptungen Stellung nehmen lassen.

Redselige

Zwischenredner taktisch unterbrechen. Redezeit begrenzen.

Schüchterne

Leichte Fragen stellen. Das Selbstbewusstsein heben. Lob verstärken.

Ablehnende

Ehrgeiz wecken. Seine Kenntnisse und Erfahrungen anerkennen und zunutze machen.

Dickfellige

Uninteressierte nach seiner Arbeit fragen. Beispiele aus seinem Interessengebiet bringen lassen.

Erhabene

"Das hohe Tier". Keine Kritik üben! "Ja-aber" - Technik anwenden.

Ausfrager

Der schlaue Fuchs will den Konferenzleiter reinlegen! Seine Fragen zur Stellungnahme an die Gruppe weitergeben.

Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit unterliegt dem Gesetz des
„only-bad news-are-good-news“

Untersuchungen haben gezeigt, dass ein unzufriedener Kunde 11 Personen von seiner Unzufriedenheit erzählt, aber ein zufriedener Kunde nur 4 Personen von seiner Zufriedenheit erzählt.

Wenn von 100 Kunden 30 unzufrieden sind,
erfahren 280 Personen von der Qualität und
330 Personen (!) von der Nicht-Qualität einer
Organisation

Qualität

- Erwartung des Kunden
- Grad der Übereinstimmung
- Wie die Erwartungen erfüllt wurden

Definition nach ISO:

Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf dessen/deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen

Qualität ist was der Kunde will – genau das. Qualität ist der Grad der Übereinstimmung zwischen Kundenerwartungen und Erfüllung der Erwartungen durch die Eigenschaften von Produkten oder Dienstleistungen.

Qualität ist: wie genau Erwartungen erfüllt werden.

Prozesse

Prozessdefinition nach ISO:

Jede Organisation besteht, um wertsteigernde Arbeit zu schaffen. Die Arbeit wird vollendet durch ein Netzwerk von Prozessen. Die Internationalen Normen in der ISO 9000 Familie sind auf die Vorstellung gegründet, dass jedliches Werk durch einen Prozess geschaffen wird. Jeder Prozess hat Eingaben (Input). Die Ausgaben (Output) sind die Ergebnisse des Prozesses. Die Ergebnisse sind Produkte/Dienstleistungen. Der Prozess ist (oder sollte sein) eine Umwandlung, die Wert hinzufügt. Jeder Prozess bezieht Menschen und/oder andere Mittel in verschiedener Weise ein. Es gibt Möglichkeiten für Messungen an den Eingaben, an verschiedenen Stellen im Prozess sowie an den Ergebnissen. Prozesse und ihre Schnittstellen sollten einer Analyse und ständigen Verbesserung unterzogen werden.

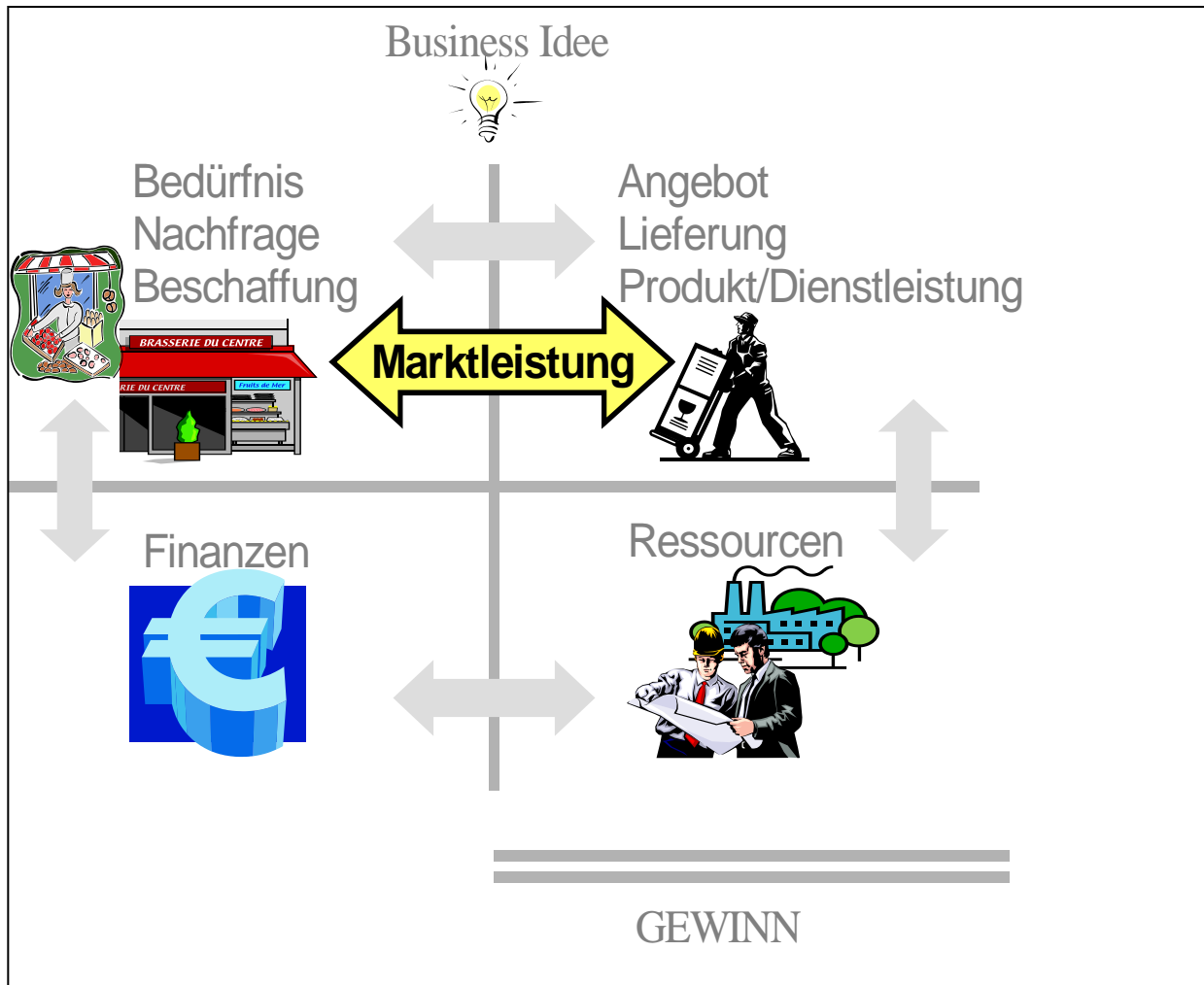
Als Prozessgrundlagen werden definiert:

- Input (Eingabe)
- Output (Ausgabe)
- Prozess-Schritte (ereignisgesteuert) mit
- Aufgabengruppen resp. Checklisten
- Prozess Owner (Inhaber) + Prozess Manager
- Rollen
- Funktionen
- Prozesskenngrößen
(Messwerte/Metriken) also bekannt als KPI's (Key Performance Indicators)

Prozessarten / Prozess-Stufen:

- 1 Kernprozess(e)
(Hauptprozesse/Kerngeschäft einer Firma gem. Strategie)
- 2 Geschäftsprozesse
(von Geschäftsfeldern/
Abteilungen/Business Einheiten)
- 3 Support Prozesse
(unterstützende Prozesse wie ICT, Admin,
HR, LOGISTIK, Infrastruktur etc)

Marktverständnis / Kundenorientierung



Unternehmensstrategie

(langfristig)

IT Strategie

(langfristig)

Betriebsarchitektur

(mittelfristig)

IT Service Management

(laufend)

99.99% GUT 7/24 FTS

(mission critical)

Kunde

Prozesse

Organisation
Mitarbeiter

Prozesse

Prozesse

Daten

Applikationen, Anwendungen, I*net, mobile

Betriebssystem, Datenbanken, Middleware

Hardware, System, Storage, Peripherie

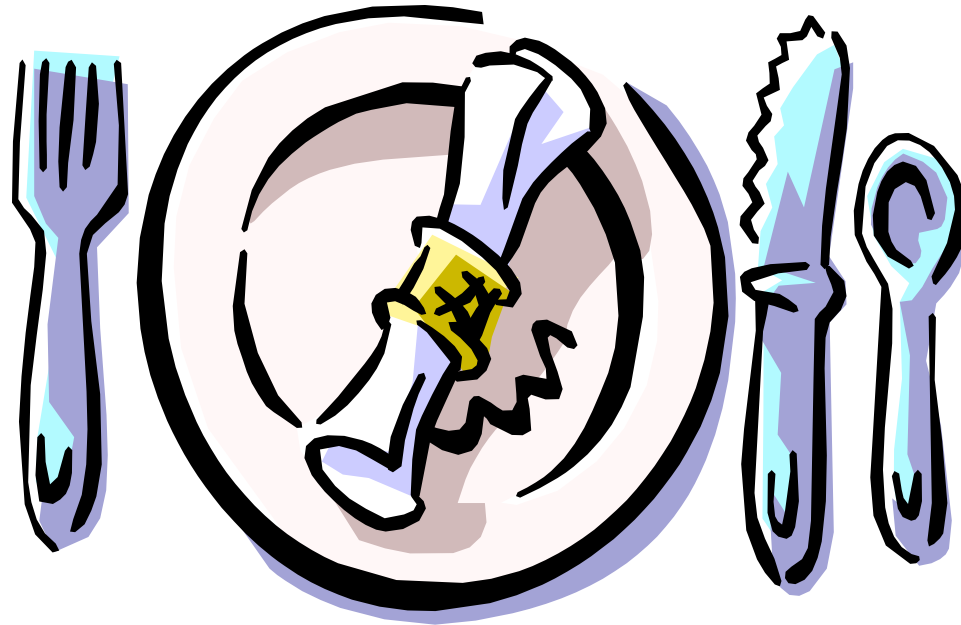
Logisches Netzwerk / Kommunikation

Physisches Netzwerk

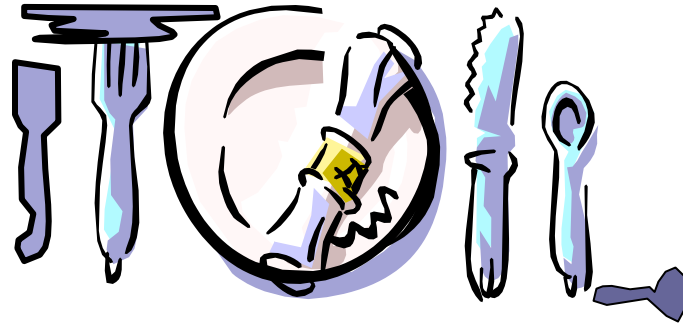
ICT Service Management Standards?

Vergleich mit der Gastronomie ...

Gemeinsamkeiten ?



- Kundenorientierung (Gast ist König, Kundenzufriedenheit, Preis/Leistung)
- MENSCH im Mittelpunkt (Kompetenz, Freundlichkeit, gemeinsame Sprache)
- Prozessorientierung (Vorspeise, warme Küche, Einkauf)
- De facto Standards (Gabel links, französische Sauce, Suppe mit Löffel)
- Methoden (Fleisch vorne auf dem Teller, Medium gebraten, Dokumentation)
- Qualität (Grad der Übereinstimmung, wie werden Erwartungen erfüllt)



- Wertschöpfung soll erreicht werden
- Qualität soll stimmen (auch im Vergleich zu anderen Branchen!)
- Kernkompetenzen sollen immer wieder bewiesen und ausgebaut werden ...
- *Wissen, Können, Ausführen* und *Erreichen* sind als Einheit ein MUSS

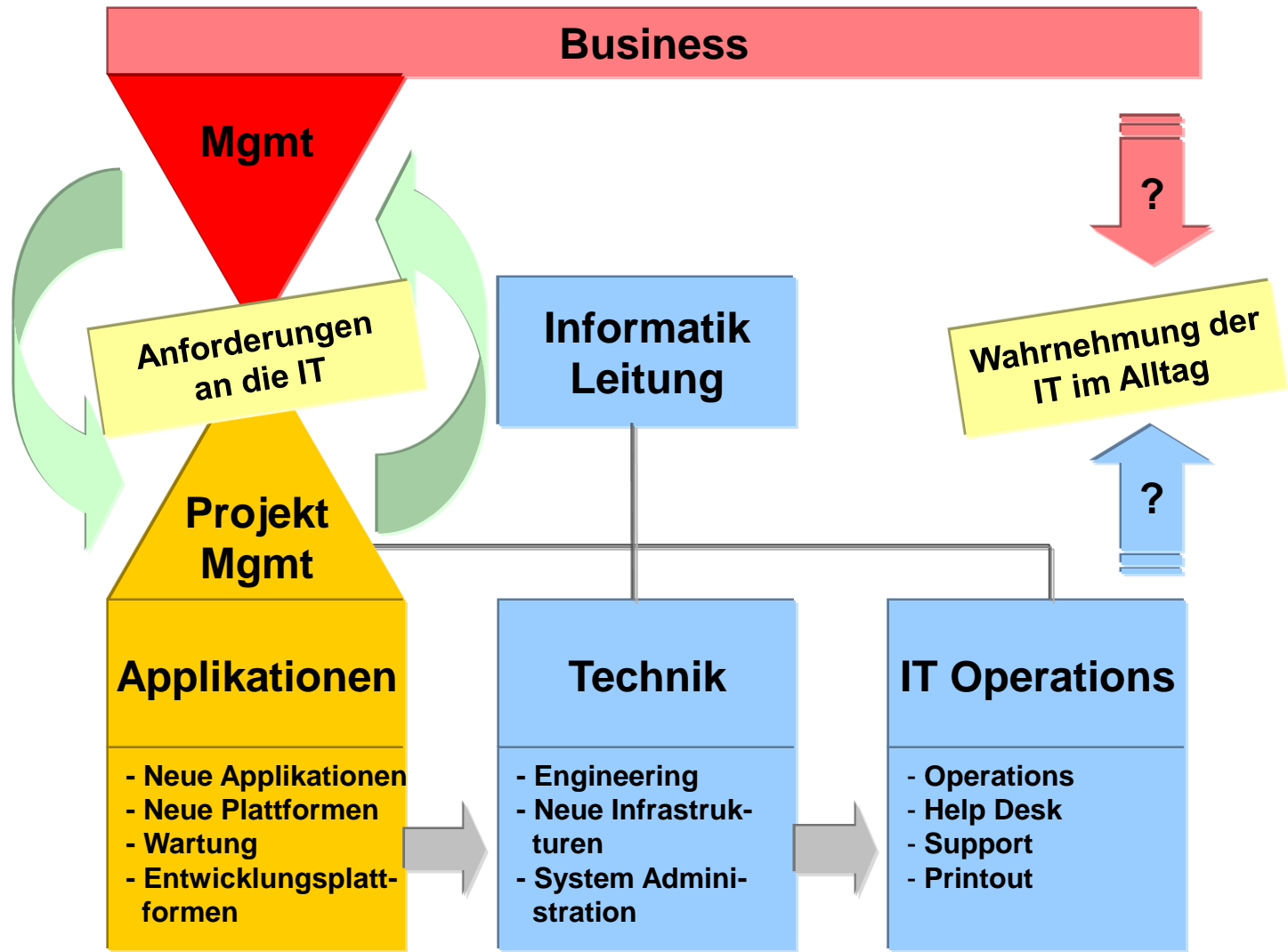
Good Practice ...

**Markt /
Kundenwelt
(Business)**

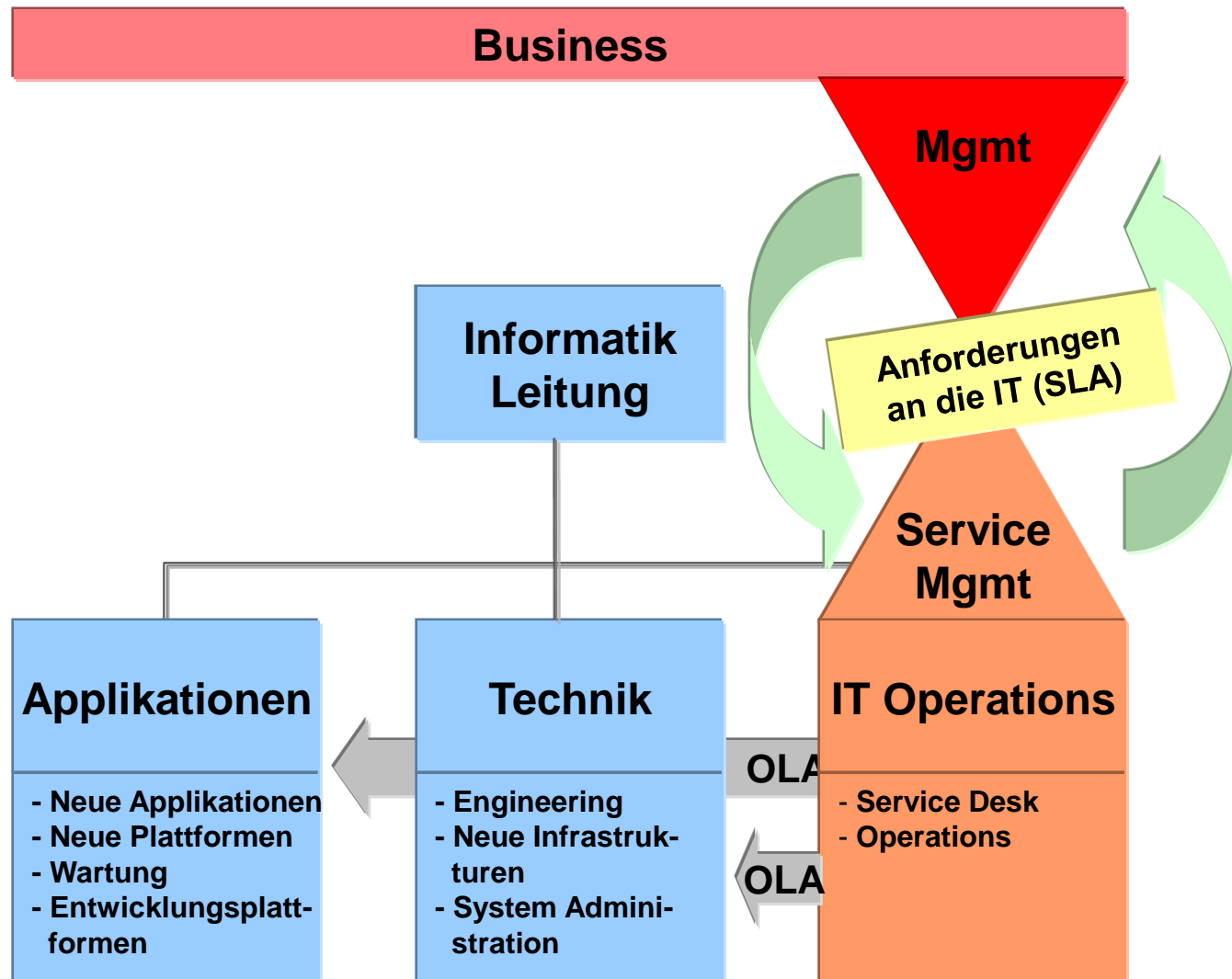


ICT Welt (Technologie)

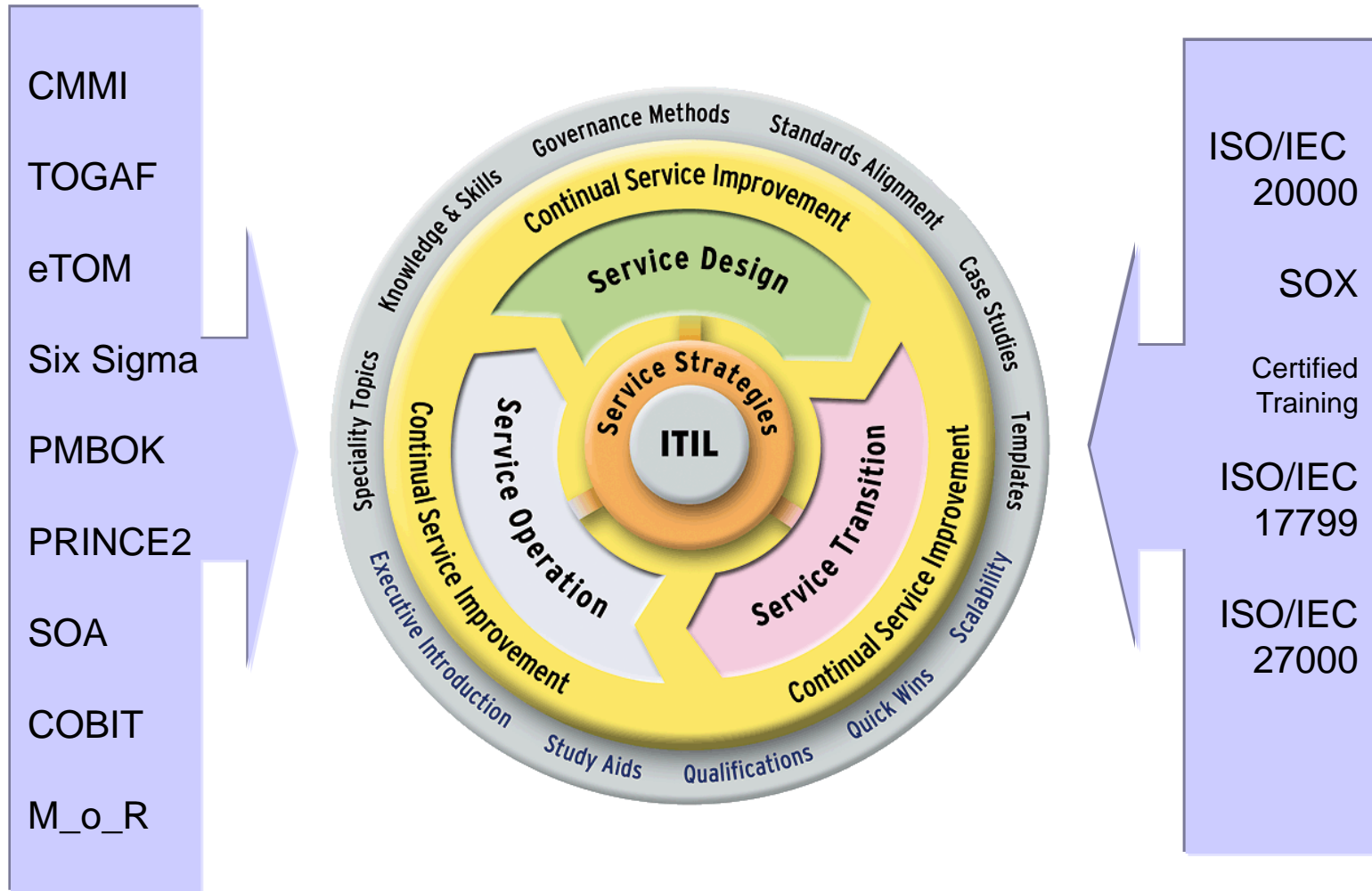
Traditionelle IT Organisation



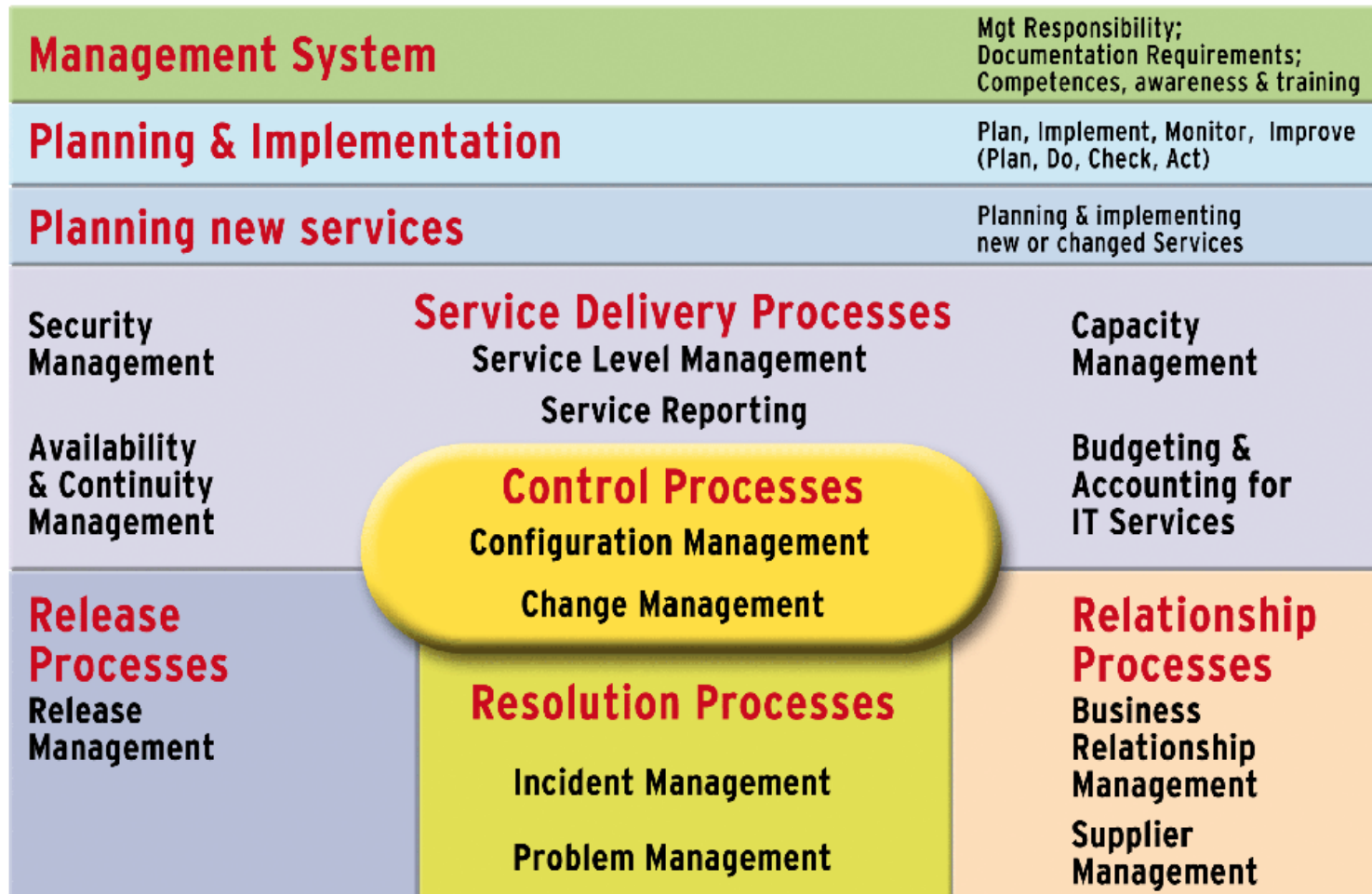
Neupositionierung IT Operations



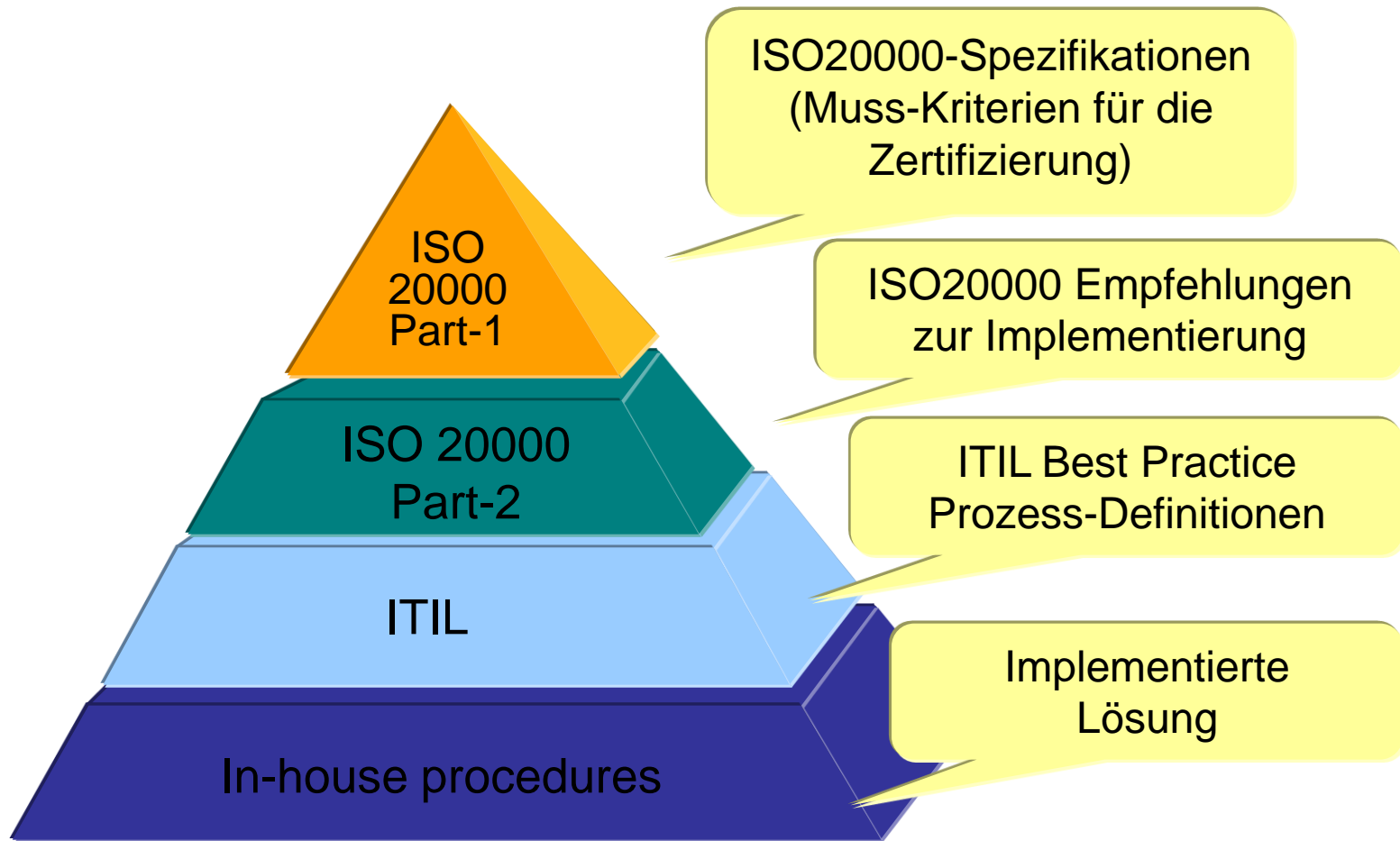
ITIL V3 Synergien



ISO 20000: IT Service Management



Beziehung ITIL & ISO 20000



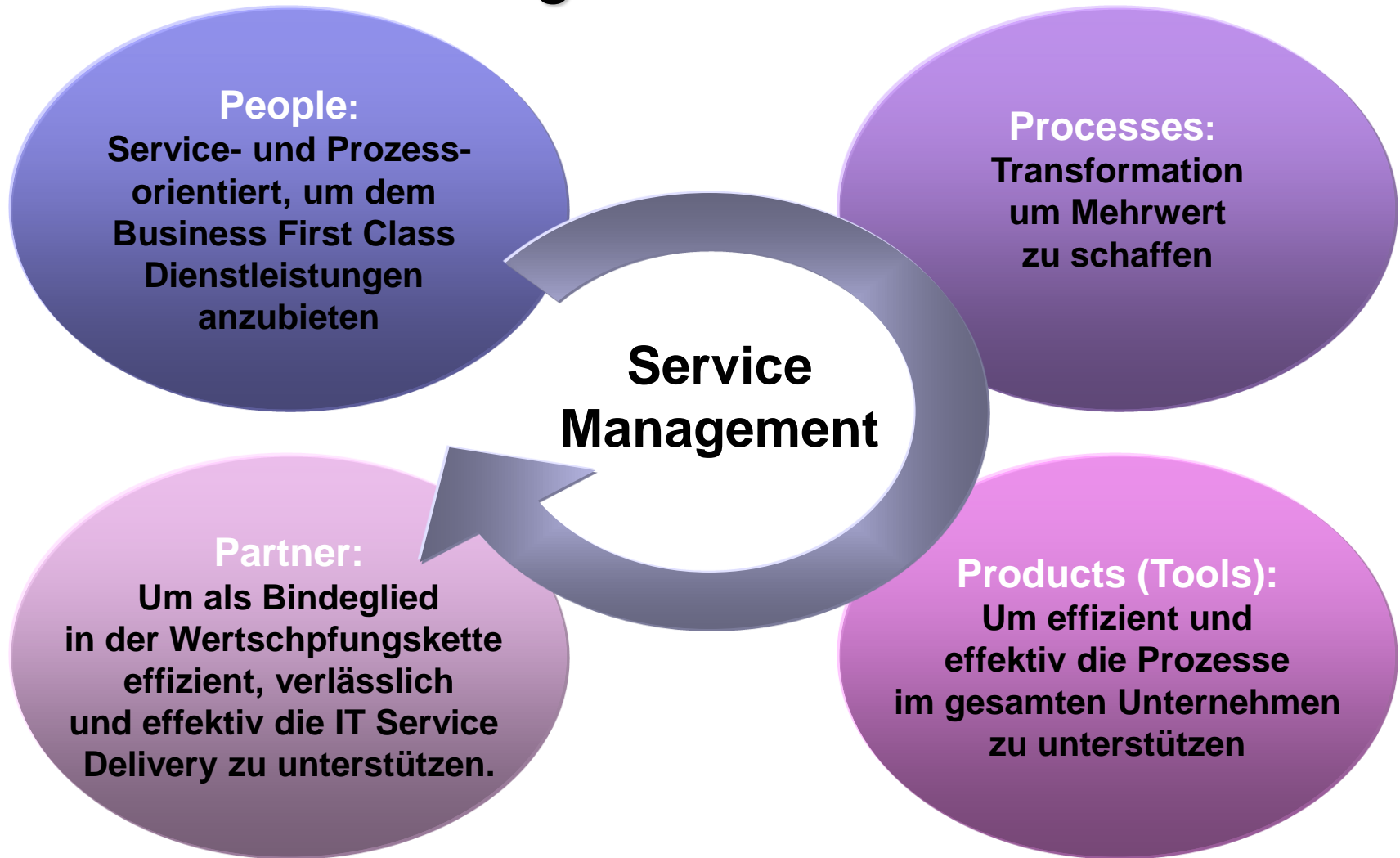
ITIL Philosophie

Von

Zu

Benutzer	→	Kunden
Innenschau	→	Aussenschau
Technologie Fokus	→	Service Fokus
Ad hoc Prozesse	→	Streamlined Prozesse
Best Efforts	→	Messbare Prozesse/Services
Total In-House	→	Balanced In-/Out-Sourcing
Silos-Denken	→	Integrierend, End-to-End
Reaktiv	→	Proaktiv
Betriebs-Manager	→	Service Manager
System Skills	→	„Zuhören“-Skills

Was ist ganzheitliches IT Service Management?



IITL ISTM

Laut einer Studie der Cambridge
Universität spielt es keine Rolle in
welcher Reihenfolge die Buchstaben
in einem Wort vorkommen, die einzige
wichtige Sache ist, dass der erste und
der letzte Buchstaben stimmen. Der
Rest kann in einem völlig anderen
Durchrücken sein und kann trotzdem
probieren gelesen werden. Das ist,
weil das menschliche Auge nicht
jede Buchstaben liest.
Erstmalig, nicht?