

1. Servicesysteme und das CMMI-Modell

Sie sind Azubi im IT-Unternehmen „DataSol GmbH“. Sie sind aktuell im Bereich Software-Management eingesetzt und erhalten von Ihrem Chef Herr Schäring folgende „Problem vs. Lösung“-Gegenüberstellung, um Servicebeteiligte und Schnittstellen herauszuarbeiten.



Ihr Problem:

„Mein Firmennetzwerk läuft nicht rund. Es gibt immer wieder Aussetzer und das WLAN ist in einigen Bereichen schlecht oder gar nicht“

Unsere Lösung:

„Wir können Ihre Ethernet-Konfiguration optimieren, den Datendurchsatz Ihres WLANs erhöhen und die WLAN-Antennen“

Ihr Problem:

„Immer wieder tauchen plötzlich Sicherheitslücken auf, mit denen keiner gerechnet hat und die DSGVO¹ schwebt auch immer“

Unsere Lösung:

„Wir können Datensicherheit und Datenschutz gleichermaßen wasserdicht machen, indem wir Backup-Systeme auch per Cloud implementieren, Firewalls einrichten bzw. korrekt konfigurieren, die gesetzlich geforderte E-Mail-Archivierung einrichten und alles auf Rechtskonformität prüfen. Nicht nur im Betrieb, sondern auch in den Home-Offices.“

Servicebeteiligte und Schnittstellen:

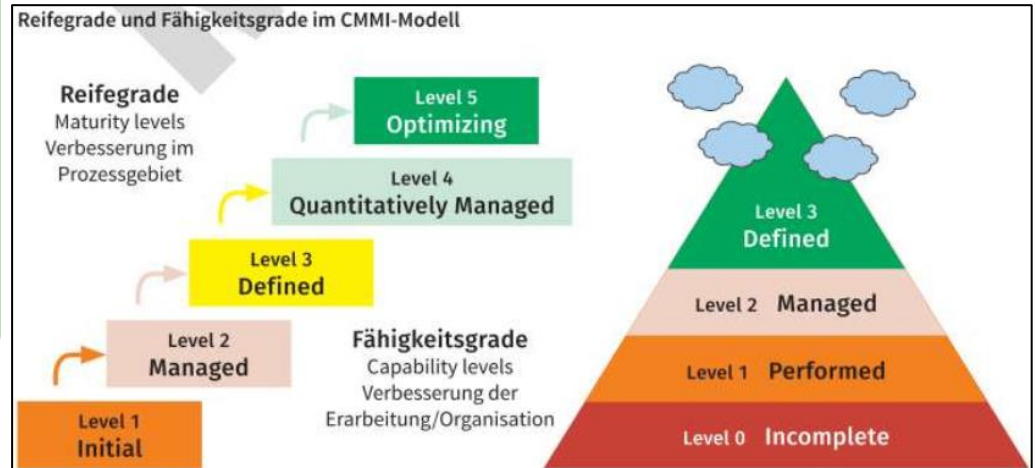


Wie können wir unseren bereits bestehenden bzw. potentielle Neukunden von unserem konstanten Qualitätsniveau durch abgestimmte Verfahrensweisen, übergreifender Funktionalität und Rechtschaffenheit bzgl. unserer Wertevorstellung und den gesetzlichen Vorgaben überzeugen und uns einen zusätzlichen Wettbewerbsvorteil verschaffen?

Vorschläge/Ideen:



Da es aufgrund der Vielfalt nicht nur eine einheitliche Normierung gibt, haben mehrere Organisationen und Unternehmen Standardisierungen geschaffen, die von Unternehmen beachtet und angewendet werden. Die Organisationen sind im ständigen fachlichen Austausch und beeinflussen sich daher gegenseitig → CMMI-Modell (Capability Maturity Model Integration), fasst bewährte Praktiken zusammen.



¹ Die **DSGVO** (Datenschutzgrundverordnung) wurde eingeführt, um zu vereinheitlichen, wie Unternehmen, die Online-Dienste anbieten, die Daten eines Besuchers auf ihrer Website oder die Daten ihrer registrierten Nutzer verarbeiten, d. h. sie regelt die Erhebung und Verarbeitung aller personenbezogenen Daten von allen in der EU tätigen Unternehmen.

2. Standards und Frameworks¹

Standard und Framework	Erklärung
ISO/IEC 20000	Eine systematische Aufbereitung bewährter Praktiken, um die Verbesserung einer Organisation zu unterstützen. Es beinhaltet die kontinuierliche Prozess- und Organisationsentwicklung und bewertet die Umsetzung nach Reife- und Fähigkeitsgraden. Insbesondere dort interessant, wo Entwicklung und Services angeboten werden.
ISO 9000, ISO/IEC 27000, ISO/IEC 15504	Freies und einfaches zu nutzendes Rahmenwerk für IT-Service-Management, das wesentliche Grundsätze aus ISO/IEC, ITIL® und COBIT® berücksichtigt. Es umfasst 75 Begriffsdefinitionen, 85 Anforderungen, sowie Umsetzungshilfen, Leitfäden und Empfehlungen inkl. Bewertungstools für operative Prozesse.
CMMI (Capability Maturity Modell Integration)	Internationaler Standard (Norm) für IT-Service Management (ITSM) und ein Service-Management-System (SMS). Basis für unabhängige Begutachtung z. B. ITIL®, COBIT® oder FitSM®. Zertifizierung für Organisationseinheiten möglich, welche alle 3 Jahre erneuert werden muss.
IT Infrastructure Library (aktuell ITIL® 4 (Version 4))	Vorgehensweise, um verschiedene Lieferanten zu managen und eine einheitliche geschäftsorientierte Organisation für die Anwender abzubilden, eine sogenannte Multiprovidermethode auf der Basis von ITIL.
COBIT® (Control Objectives for Information and Related Technology), aktuell COBIT 5 und COBIT 2019	CMMI-SVC®, VeriSM™, YaSM®
FitSM®	Norm für Qualitätssicherheit und Informationssicherheitsmanagement im Zusammenhang mit ISO 20000. Sie enthalten die Grundsätze für die Dokumentation der Maßnahmen zum Qualitätsmanagement.
SIAM® (Service Integration and Management)	Forum zur Entwicklung eines Standards bzw. Rahmenwerks für eine Plattform, siehe www.managebt.org .
Business Technology Standards	Weltweit meist berücksichtigtes Framework, bestehend aus Leitlinien zur Bewertung von IT-Dienstleistungen. Eingetragene Marke von AXELOS Limited, mit 34 Managementpraktiken (14 allgemein, 3 technisch, 17 speziell für Service). Best-Practice-Leitfaden zur Sicherung von IT-Services.
Sonstige Rahmenwerke	Internationales Referenz- oder Rahmenwerk mit Fokus auf IT-Unternehmensmanagement und IT-Governance (Steuerungs- und Regelungssystem). Definiert Anforderungen selbst.

Arbeitsauftrag:

Verbinden Sie Standard bzw. Framework mit der dazugehörigen Erklärung.

Arbeiten Sie dazu mit Ihrem Banknachbarn zusammen, vielleicht kennen Sie die ein oder andere Norm bereits und klären Sie unbekannte Begriffe.

Nutzen Sie zur Recherche gerne Ihr Handy oder nachfolgende LearningApp:

Link: <https://learningapps.org/watch?v=p520jnxbn21>

QR-Code:



¹ Darunter sind Konzepte, Vorgehensmodelle, Empfehlungen im Service-Management zu verstehen.

3. Übungsaufgaben

1. Aufgabe:

Kreuzen Sie an. Entscheiden Sie ob nachfolgende Aussage wahr oder falsch sind.

	Aussage	Wahr	Falsch
a)	ITIL® ist das am meisten beachtete Rahmenwerk und berücksichtigt die ISO 9000 und 27000.		
b)	COBIT® ist besonders bekannt als Standard für IT-Governance.		
c)	Basisstandard von ISO 2000 sind ITIL® und FitSM®.		
d)	CMMI ist als Standardisierung von Reifegraden bekannt.		
e)	ITIL® wird aktuell in der Version 6 umgesetzt.		

2. Aufgabe:

Bilden Sie sich zu folgenden Aussagen eine Meinung.

1. Standardisierung ist sinnvoll (Pro) oder heutzutage schlecht, da nicht innovativ (Kontra).
2. Heutzutage sollten Serviceunternehmen, wenn möglich, allein arbeiten oder besser mit anderen kooperieren.



3. Aufgabe:

Herr Schäring gibt Ihnen zwei weitere „Problem vs. Lösung“-Gegenüberstellungen. Überlegen Sie sich, mit welchen Standards bzw. Frameworks die DataSol GmbH bei den Lösungsvorschlägen werben sollten und begründen Sie Ihre Entscheidung.



Ihr Problem:

„Wir haben eigentlich schnelle Rechner, aber sobald auf den Server zugegriffen wird, schleichen die nur so dahin. Und ständig müssen wir den Server neu starten!“

Unsere Lösung:

„Wir können Ihre komplette IT-Infrastruktur auf den aktuellen Stand bringen, indem wir veraltete Komponenten -wie Server, Netzwerk und Software- erneuern, austauschen und updaten und sicherstellen, dass alle .. .“

Ihr Problem:

„Unser IT ist „organisch gewachsen“ – und jetzt gibt es immer öfter Probleme, weil keiner mehr durchblickt.“

Unsere Lösung:

„Wir erstellen eine präzise Momentaufnahme Ihrer gesamten IT-Landschaft, fertigen eine umfassende Dokumentation an und bringen Ihre IT gegebenenfalls auf den gewünschten Stand. Von da an lässt sich -durch unser IT-Abo-