

IT-Service Management

IT-Service Management bedeutet, die Qualität und Quantität der IT-Services zu planen, zu überwachen und zu steuern. IT-Service Management muss dabei nach folgenden Kriterien gestaltet werden:

- **Zielgerichtet:** Die Aktivitäten für die Gestaltung und den Betrieb der IT-Services richten sich an definierten Zielen aus und werden an diesen gemessen.
- **Geschäftsprozessorientiert:** Sinn von IT-Services ist die bestmögliche Unterstützung der Geschäftsprozesse des Kunden (also des Servicekonsumenten).
- **Benutzerfreundlich:** Neben der objektiven Qualität der Services spielt die Wahrnehmung eine entscheidende Rolle. Services müssen nicht nur hochwertig sein, sondern auch durch die Benutzer und damit letztlich durch den Kunden (Vertragspartner der IT-Organisation) akzeptiert sein.
- **Wirtschaftlich:** Neben der Effektivität (also der Lieferung der vereinbarten Ergebnisse) ist es von großer Bedeutung, auch die Effizienz (also die Zielerreichung mit angemessenem Aufwand) zu betrachten und permanent zu verbessern.

Um die richtigen Services in der erwarteten Qualität liefern zu können, benötigt die IT-Organisation Informationen über die Anforderungen des Business an die IT-Services. Die IT-Organisation muss also zwingend eine enge Beziehung zum Business pflegen, um die Anforderungen nicht nur zu kennen, sondern sie auch zu verstehen und umsetzen zu können. Um geeignete Ziele zu formulieren müssen die folgenden Fragen geklärt werden:

- Welche Vorgaben gibt es vom Management?
- Welche Rahmenbedingungen und gesetzlichen Vorgaben gelten?
- Wie lautet die Unternehmensstrategie und welche Ziele lassen sich daraus für die IT-Organisation ableiten?
- Welche Aktivitäten müssen geleistet werden, um die vereinbarten Ziele zu erreichen?
- Was bedeutet das für die Gestaltung der IT-Services?
- Welche Anforderungen ergeben sich aus dem operativen Geschäft des Kunden?
- Was bedeutet das für den Betrieb IT-Services auf operativer Ebene?
- Wie wird die anforderungsgerechte und benutzerfreundliche Gestaltung der Services sichergestellt?
- Wie müssen die Services betrieben werden?

IT Infrastructure Library