

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 (ITIL)

ITIL beschreibt wichtige Aspekte der Gestaltung von IT-Services, aber nicht deren detaillierte (branchenspezifische) Ausgestaltung. ITIL sammelt *best practices* aus der IT-Welt und ergänzt diese um Erkenntnisse aus Wirtschaft und Wissenschaft.

Die aktuelle Version 3 trägt gegenüber Version 2 verbesserten Tools, Performancesteigerungen und dem Internet besser Rechnung. ITIL 3 ist nach dem *Service Lifecycle* aufgebaut. Dieser beschreibt den Lebenszyklus eines IT-Services von der Anforderungserfassung über Gestaltung, Implementierung, Betrieb, kontinuierliche Anpassung an den Betrieb bis schliesslich zur Ausserbetriebnahme. ITIL 3 besteht aus fünf Büchern:

1. *Service Strategy* ist der Ausgangspunkt; bietet Unterstützung und Anleitung zu Design, Entwicklung, Implementierung von Services.
2. *Service Design*: setzt *Service Strategy* um; liefert Vorgaben/Vorlagen für die Erstellung von IT-Services.
3. *Service Transition*: Anleitung und Prozessaktivitäten für den Übergang der Services in die Business-Umgebung.
4. *Service Operation*: täglicher Servicebetrieb; effektive und effiziente Lieferung/Unterstützung von Services, damit bei Kunde und Service Provider ein Mehrwert entsteht.
5. *Continual Service Improvement* (CSI): kontinuierliche Verbesserung von *Service Design*, *Service Transition* und *Service Operation*; kombiniert Methoden von Qualitätsmanagement, Change Management und Capability Improvement.

Diese fünf Bücher lassen sich einteilen in:

- Service Lifecycle Governance Elements: 1) *Service Strategy* und 2) *Continual Service Improvement*
- Service Lifecycle Operational Elements: 2) *Service Design*, 3) *Service Transition* und 4) *Service Operation*

ITIL unterscheidet zwischen zwei wesentlichen Rollen:

- Der *Service Owner* ist verantwortlich für einen Service über dessen gesamten Lebenszyklus. Er sorgt dafür, dass der Kunde den Service erhält, den er braucht.
- Der *Process Owner* ist verantwortlich für die Steuerung und Überwachung eines Prozesses. Er bildet die Schnittstelle zum Management und sorgt dafür, dass der Prozess dokumentiert ist, KPI definiert und überprüft werden, und dass alle Beteiligten ihre Rolle im Prozess kennen.