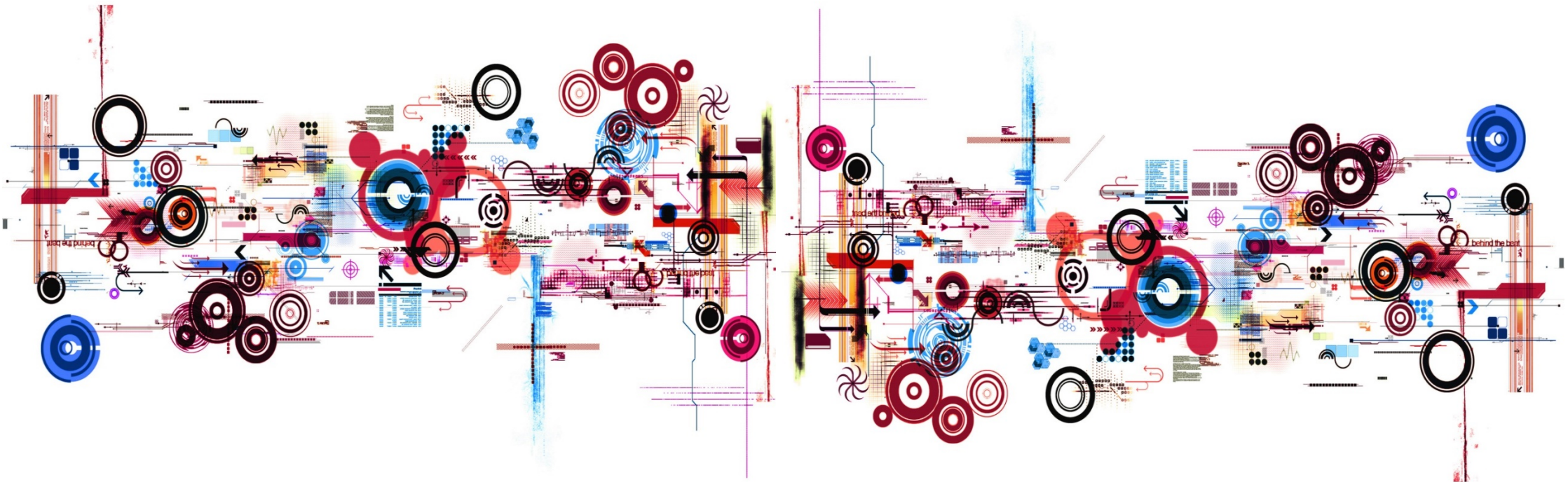


# IT-Prozess Outtasking

## Vertragsgestaltung mit ITIL®



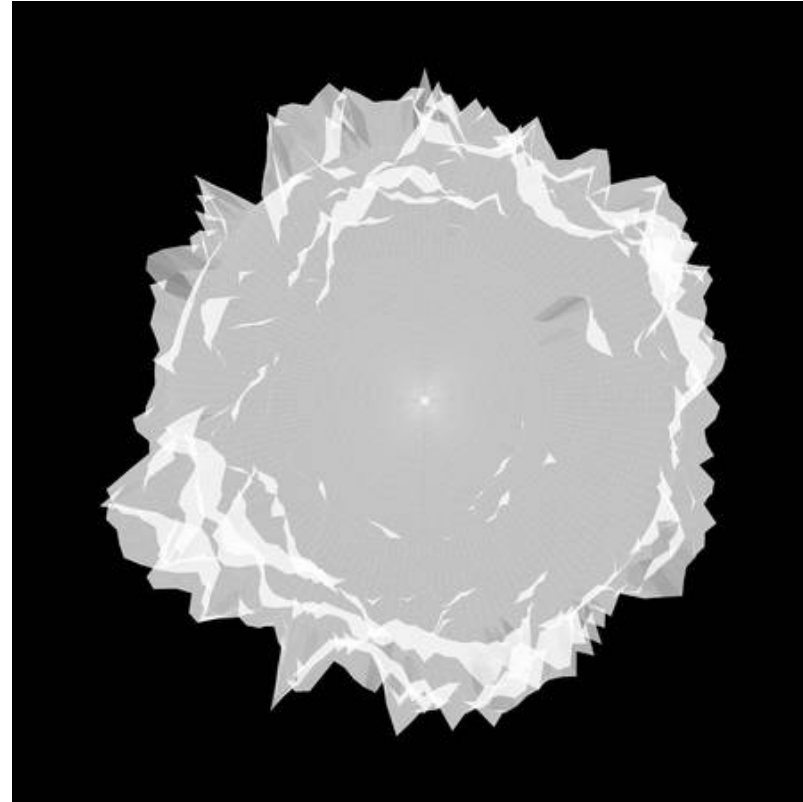
# Was ist ITIL®

## Qualitätsmanagement für IT-Prozesse

- Ein Prozess ist eine sachlich logisch verbundene Folge von Aktivitäten, die den Kunden:
  - einen messbaren Nutzen bringen
  - einen Beitrag zur Erreichung der Unternehmensziele leisten
  - von den Beteiligten nach bestimmten Regeln durchgeführt werden.
- Einflussfaktoren u.a.:
  - Menschen mit Erwartungen
  - Kommunikation
  - Ziele ändern sich
- Werkzeuge, die ITIL zur Verfügung stellt:
  - Einheitliche Zielsetzung (Das Problem des Users so schnell wie möglich lösen, egal wie. Ursachenforschung machen wir später)
  - Definiertes Wording
  - Definierte Schnittstellen zwischen Prozessen
  - Checklisten u.a. zur Herstellung transparenter Erwartungshaltungen

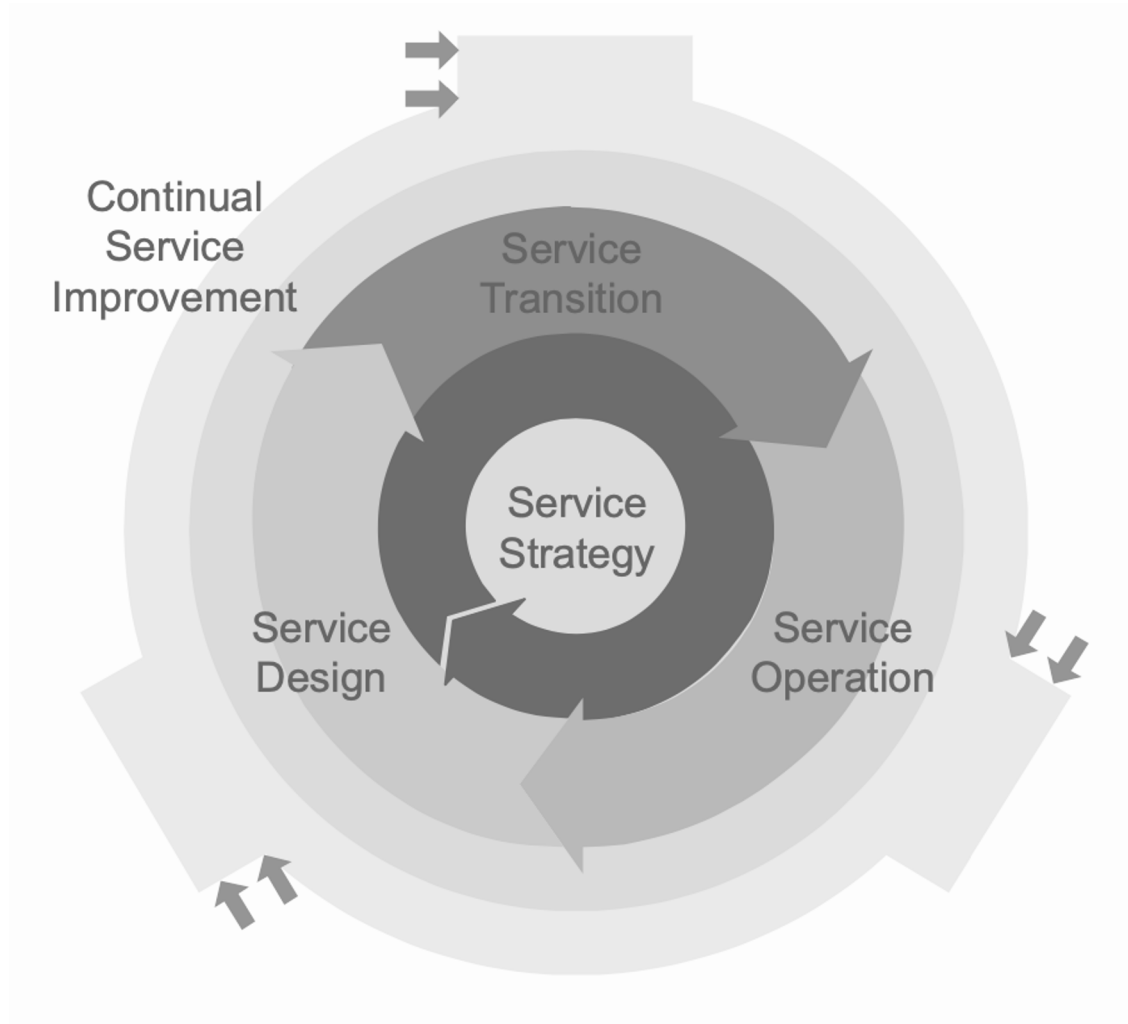


# Mein Problem: mein Zahnrad, das ich verzahnen möchte...



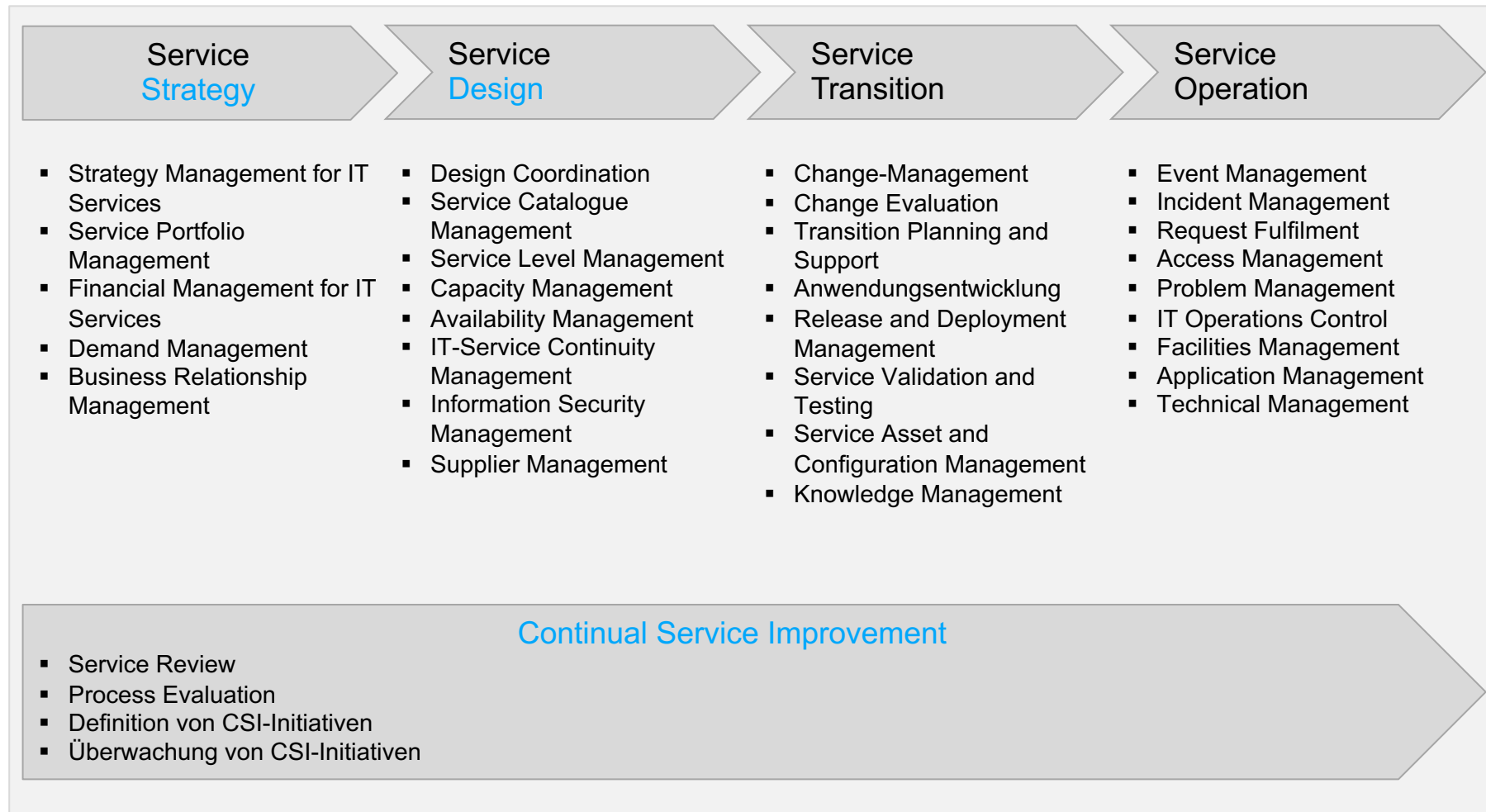
# Die 5 Service-Lifecycle-Phasen

Eine Sammlung definierter Phasen, Practices und Rollen

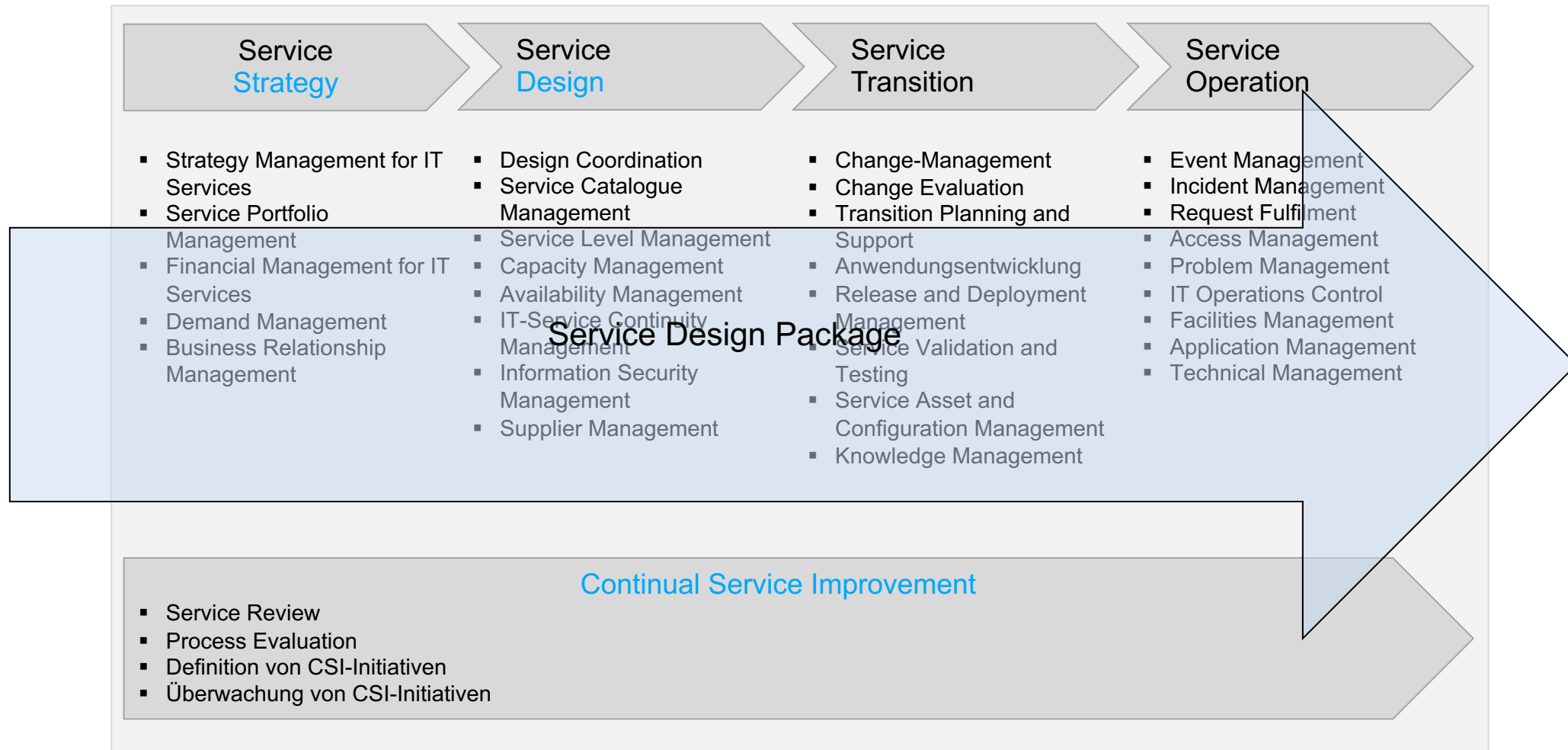


Referent: Marion Schultz

# Sammlung von Checklisten z.B. nach Phasen



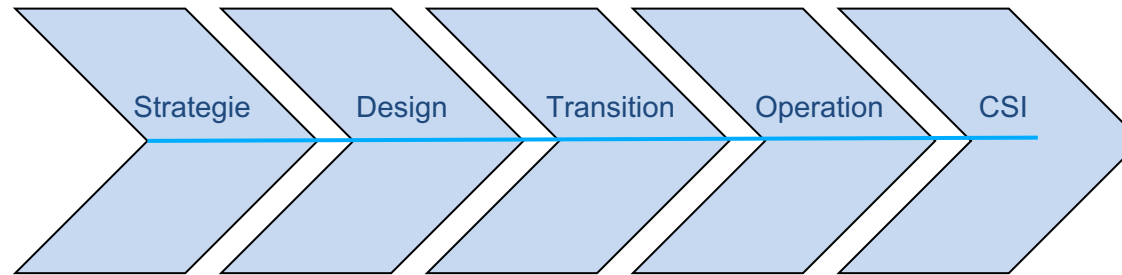
# Sammlung von Checklisten z.B. nach Phasen



# Service Design

## Service Design Package (SDP) – Paket von Checklisten

Leitfaden für das Design von IT-Services



- Das SDP ist das Instrument, welches die verschiedenen Service LifeCycle Phasen miteinander verbindet und von der Entwicklung über die Transition bis hin zum Betrieb für die Sicherstellung der Qualität sorgen soll.
- Gemäß ITIL® soll während der Phase *Service Design* der später einmal zu liefernde Service ganzheitlich definiert werden. Ganzheitlich heißt hier neben der eigentlichen Business-Lösung **auch alle notwendigen Anpassungen** an die Service Management Prozesse, Betriebsfunktionen, Metriken und Messsysteme.
- Im SDP werden anhand der Checklisten all diese Informationen zusammengestellt



# Service Design – Checklisten des SDP

## Teil 1: Allgemeine Angaben

1. Bezeichnung des Service
2. Verantwortlicher Service-Owner
3. Freigabeinformationen

## Teil 2: Detaillierte Anforderungsspezifikation

1. Service-Level-Anforderungen
2. Funktionale Anforderungen
3. IT-Sicherheitsanforderungen
4. Konformitätsanforderungen
5. Einschränkungen bzgl. Architektur
6. Schnittstellenanforderungen
7. Migrationsanforderungen
8. Operative Anforderungen
9. Erforderliche Zugriffsberechtigungen

## Teil 3: Konzept zum Service-Betrieb und zur kontinuierlichen Verbesserung

1. Service Betrieb
2. [Kontinuierliche Service-Verbesserung](#)

## Teil 4: Technisches und organisatorisches Implementierungs-Konzept

1. Aufgliederung des Business-Services in IT-Services
2. Überführungsstrategie
3. Angaben zu technischen Änderungen
4. Organisatorische Änderungen
5. Erforderliche finanzielle Ressourcen

## Teil 5: Planungsangaben zur Service-Erstellung

1. Vorläufiger Serviceüberführungsplan ⇒ Konzept Transition



# Kontinuierliche Service-Verbesserung (CSI)

## Ziel

## Kontinuierliche Verbesserung des FMO

Laufende *Verbesserungen* der Effektivität und Effizienz der IT-Services, der Prozesse, der IT-Infrastruktur und des gesamten ITSM Lifecycles mit Blick auf die Geschäftsanforderungen

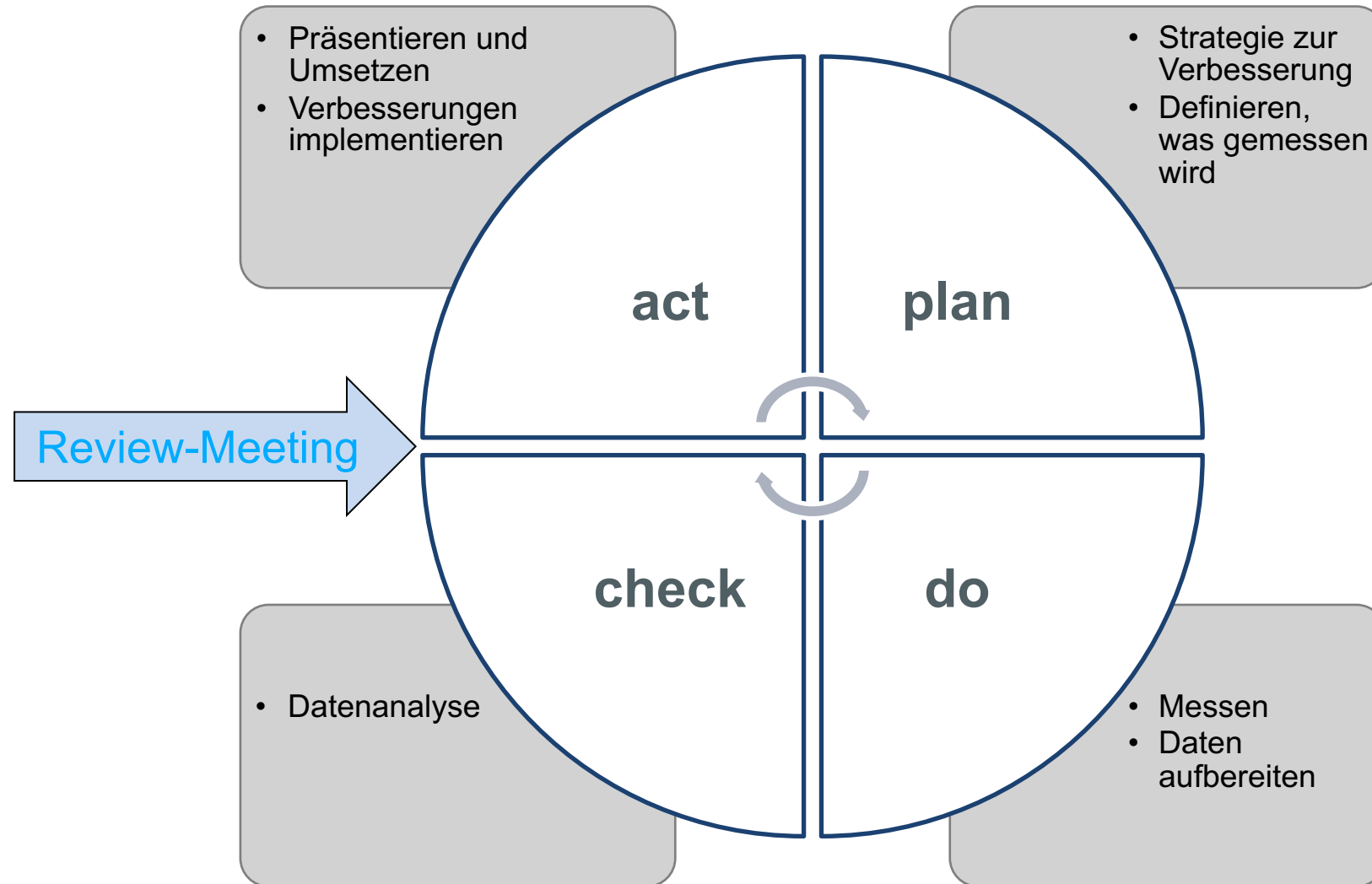
Fortwährende *Anpassung* der IT-Services und Prozesse an die sich ändernden Geschäftsanforderungen zur Steigerung der Effektivität und Effizienz der Business-Prozesse mit Methoden des Qualitätsmanagements:

## Mittel

Definieren, worauf es ankommt – Messen – Kontrollieren – Steuern



# Kontinuierliche Service-Verbesserung (CSI)



# Kontinuierliche Service-Verbesserung (CSI) – Checklisten

## 1. Service-Review-Meeting-Bericht

- 1.1 Bezeichnung des Service
- 1.2 Datum und Uhrzeit des Reviews
- 1.3 Zeitraum der Messungen
- 1.4 Beauftragte Person
- 1.5 Teilnehmer des Service-Review-Meeting
- 1.6 Messpunkte und Messergebnisse
- 1.7 Ggf. Bericht über Ausnahmesituationen
- 1.8 Kundenzufriedenheit
- 1.9 **Verbesserungspotential**
- 1.10 Anmerkungen

Anlage: Dokumentation 7-Step Improvement Process



# Kontinuierliche Service-Verbesserung (CSI) – Checklisten

## 1.9 Verbesserungspotentiale

### 1.9.1 Kundenstandpunkt

- a. Änderungen in den Business-Prozessen oder in der Strategie des Kunden, die neue funktionale Anforderungen nach sich ziehen => Anpassung an das Business des Kunden
- b. Änderungen in der Wahrnehmung von Risiken, in den Prioritäten und in der Kritikalität, die Änderungen bei den Service-Level-Zielen nach sich ziehen => Service-Level-Management
- c. Antizipierte Änderungen der Service-Inanspruchnahme sowohl kurzfristiger als auch mittel- oder langfristiger Art
- d. Erforderliche kurzfristige Modifikationen (z.B. aufgrund aktueller/kürzlich aufgetretener Probleme)
- e. Geänderte Anforderungen an das Service Level Reporting

### 1.9.2 Systemhaus-Standpunkt

- a. Bereiche, in denen die Servicequalität verbessert werden muss
- b. Denkbare Kostenoptimierungen, z.B. durch Anwendung neuer Technologien oder optimierter Prozesse, aber auch durch Beeinflussung der Servicenachfrage



# Kontinuierliche Service-Verbesserung (CSI) – Checklisten

## 2. Service-Improvement-Plan

- 2.1 Betroffener Prozess oder Service
- 2.2 Prozess- / Service-Verantwortlicher
- 2.3 Verantwortlicher für die Initiative
- 2.4 Priorität
- 2.5 Genehmigung
- 2.6 Beschreibung
- 2.7 Ursprung der Maßnahme
- 2.8 **Business Case**
- 2.9 **Implementierungszeitplan**
- 2.10 Anmerkungen



# Kontinuierliche Service-Verbesserung (CSI) – Checklisten

## 2.8 Business Case

- 2.8.1 Erwartetes Ergebnis der Initiative
- 2.8.2 Kostenkalkulation
- 2.8.3 Spezifisches angestrebtes Resultat der Initiative, wie z.B. eine bestimmte Reduzierung der Kosten für die Serviceerbringung



# Kontinuierliche Service-Verbesserung (CSI) – Checklisten

## 2.9 Implementierungszeitplan

Ein Überblick über die Meilensteine der Verbesserungs-Initiativen und deren Status – oft ein Auszug aus einem detaillierteren Service Verbesserungsplan). Für jeden Meilenstein:

- 2.9.1 Beschreibung des Arbeitspakets
- 2.9.2 Wichtige Ergebnisse des Arbeitspakets (Deliverables)
- 2.9.3 Notwendige Mitwirkungen/Beistellungen des Kunden, möglichst mit Terminangabe
- 2.9.4 Verantwortlicher Mitarbeiter
- 2.9.5 Vorgesehener Termin
- 2.9.6 Aktueller Status



# Beispiel

- User: Der Drucker funktioniert nicht (sehr sehr schlimm)
  - 1st Level Support extern (**Ziel: first time fit**):
    - Remote-Aufschaltung auf Drucker ist nicht möglich
    - Übergabe an 2nd Level Support: „**Drucker kaputt, scheint eilig**“
  - 2nd Level Support (inhouse): (**Ziel: nicht noch mehr Tickets wegen dieses Problems**)
    - „Turnschuhtruppe“ kommt **am nächsten Tag** und prüft den Drucker, findet keine Ursache
    - Übergabe an 3rd Level Support: „**Drucker funktioniert nicht, Ursache unklar**“
  - 3rd Level Support (Hersteller): Wir kommen
    - 3 Tage später: Der Drucker war neu und funktioniert, Treiber war beim User noch nicht installiert.
1. **Wording:** User = Chefsekretärin => Problem: kein definiertes wording => Chef immer **Major Incident**
  2. 3 verschiedene **Ziele:** (1) first time fit (2) weitere Tickets vermeiden (3) DL verkaufen und Produkt verbessern
  3. Prozesse: (1) was ich nicht remote kann, muss an 2nd Level (2) als erstes „superspreading“ vermeiden (3) erstmal hinfahren und nachschauen

ITIL:

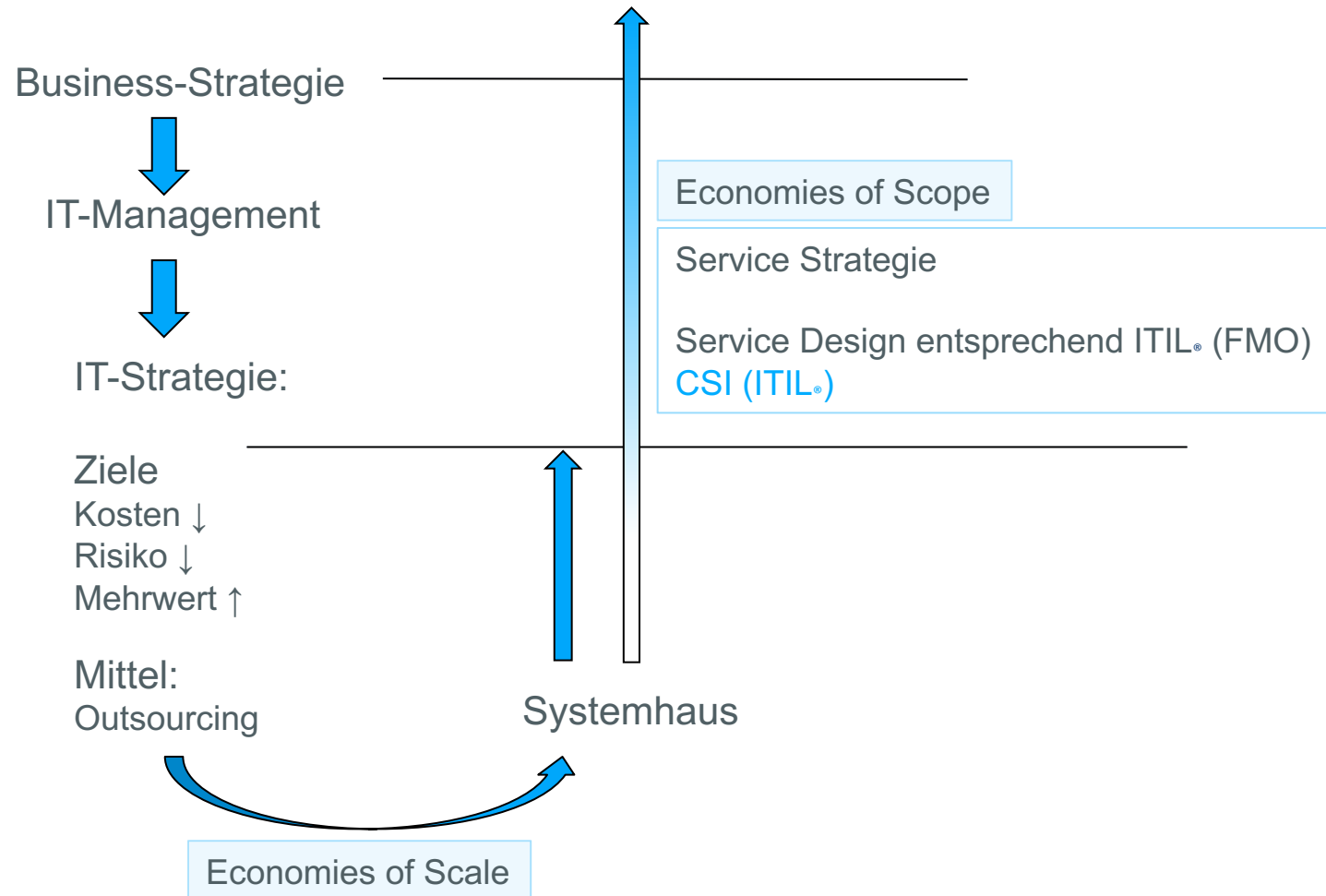
**Incident-Management:** Ziel = so schnell wie möglich Lösung **für das Problem des Users** finden, egal wie (z.B. Installation eines anderen Druckers beim User – geht sogar remote (dann hätte man vielleicht auch gleich den richtigen Fehler gefunden)).

**Problem-Management:** Ursachenforschung und -Behebung.

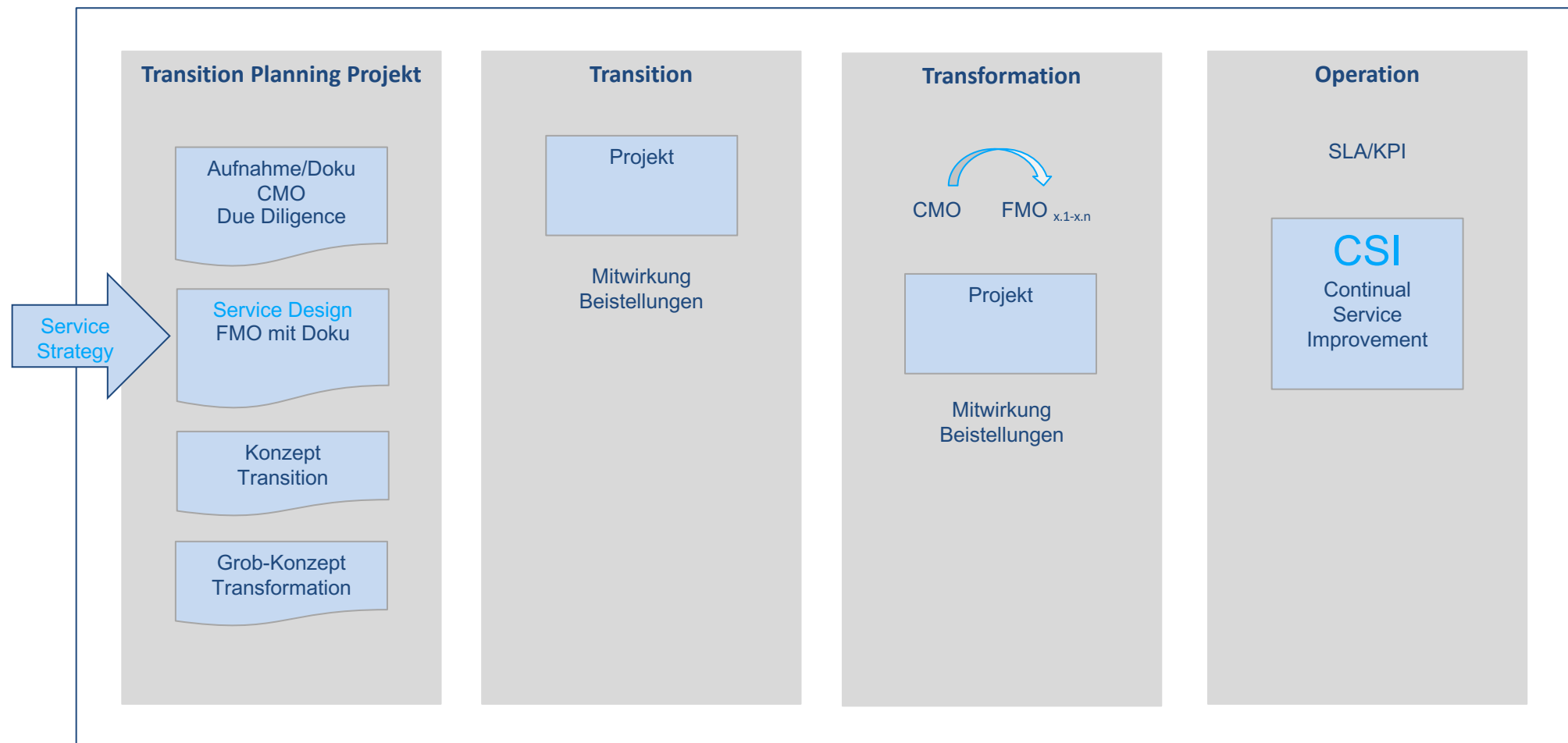
Definiertes Wording, damit die Prozesse der Beteiligten Hand-in-Hand laufen.



# Ziele von Outsourcing



IT-Prozess an der  
Businessstrategie orientiert  
und outsourced  
und Dynamik des Business  
berücksichtigt



# Value on Investment

ITIL® Service-Design  
ITIL® Continual Service Improvement

Kontinuierlich steigen die Anforderungen an IT-Abteilungen in Bezug auf **Flexibilität -- Servicequalität -- Service-Standards -- Kostenreduzierung**. In diesen Bereichen bestehen erhebliche Optimierungs- und Einsparmöglichkeiten.

COMPUTERWOCHE hat die Systemhäuser des Jahres 2020 gewählt:

**Platz 1:** SoftwareOne ⇒ bietet ITIL® Schulungen an

**Platz 2:** CANCOM SE ⇒ bietet Prozessevaluierung und -management nach ITIL®

**Platz 3:** NTT Gruppe ⇒ bietet ITIL® Training an

**Platz 4:** T-Systems ⇒ bietet CMO quick-scan zur Gestaltung eines strukturierten Management nach dem ITIL® Standard an



Referent: Marion Schultz

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.  
Jede nicht autorisierte Verwertung außerhalb der engen Grenzen des  
Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der Urheberin, RAin Marion Schultz,  
unzulässig. Das gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Weitergabe oder  
Bearbeitung dieses Werkes.

**MarionSchultz**

Rechtsanwältin

IT-Recht | Technik-Recht

Datenschutzbeauftragte DSB-TÜV

Marion.Schultz@schultz-ra.com



Referent: Marion Schultz