

# IT-SERVICE- MANAGEMENT

**Von der Planung zur Umsetzung**

Dr. Andreas Mück

Bayerisches Staatsministerium für  
Wirtschaft und Medien, Energie und  
Technologie



- ▶ Warum IT-Service-Mgmt (ITSM)?
- ▶ Was ist ITSM?
- ▶ Wie geht ITSM?
- ▶ Welche Alternativen habe ich?
- ▶ Wer hat noch Fragen?

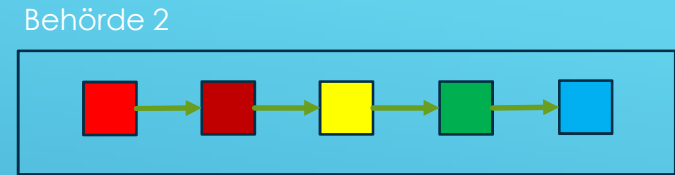
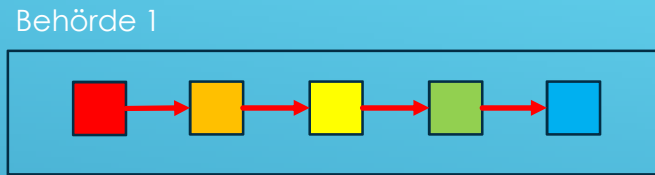
## AGENDA

- ▶ Zunehmende Abhängigkeit der Geschäftsprozesse von der IT
- ▶ Steigende Anforderungen an Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität
- ▶ Professionelle Fertigung elektronischer Geschäftsprozesse als Gebilde einzelner Bausteine/Gewerke (IT-Services)
- ▶ Zentralisierung des IT-Betriebs
- ▶ Zunehmende Auslagerung von IT-Services

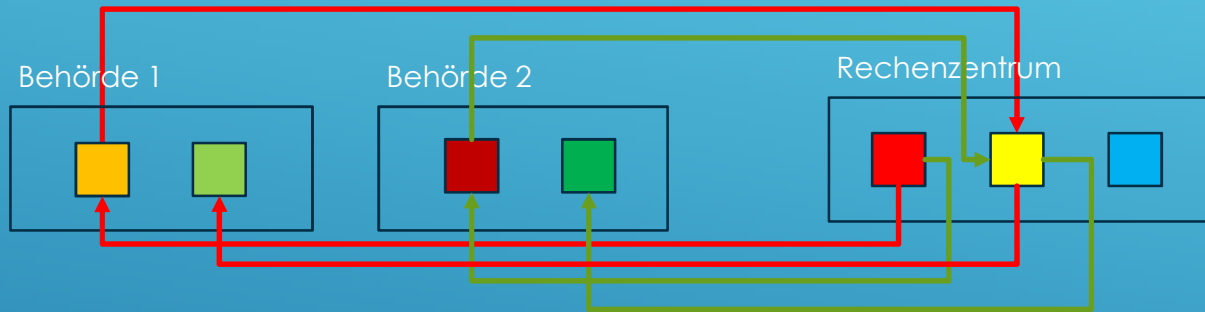
**WARUM ITSM?**



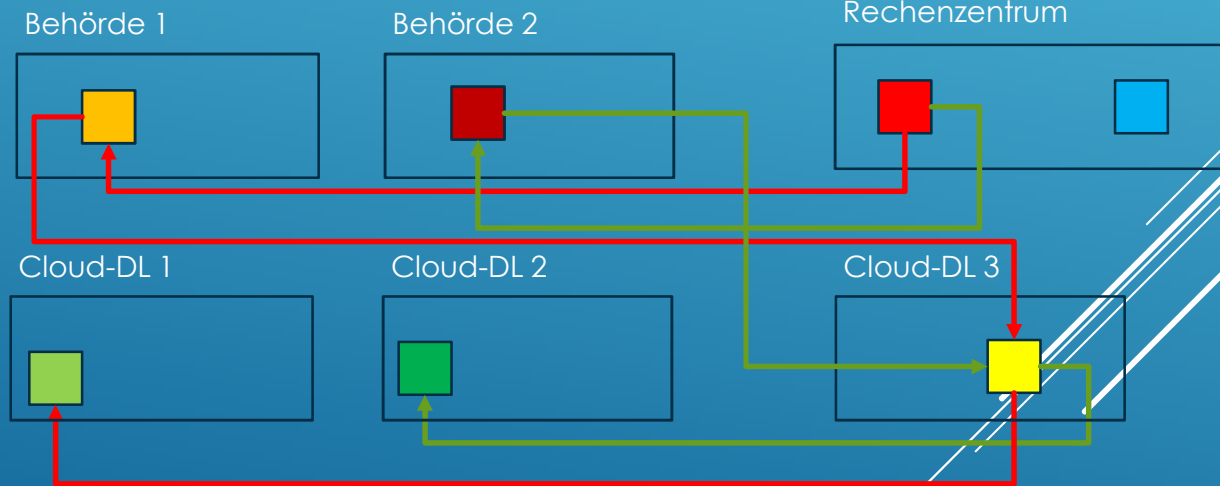
# Vergangenheit



# Gegenwart



# Zukunft



**WARUM  
ITSM?**

- ▶ „Behörden-IT“ ist letztlich gegenüber ihren Benutzern für elektronische GPe verantwortlich
- ▶ „Behörden-IT“ muss eigene Dienste erbringen, zugekaufte Dienste festlegen und steuern
- ▶ Verwaltungs-RZ muss eigene und zugekaufte Dienste mit allen Kunden abstimmen, festlegen und steuern
- ▶ **Dazu bedarf es einer professionellen Erbringung und Verwaltung von IT-Diensten = IT-Service-Management**

**W A R U M   I T S M ?**



**IT-Service-Management (ITSM)** bezeichnet die Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen (GP) durch die IT-Organisation zu erreichen. (Quelle: Wikipedia)

IT-Service-Management umfasst eine Reihe von „Einzel-Disziplinen“ (Service-Management-Prozesse)

**W A S IST ITSM?**

A decorative graphic consisting of several parallel white lines of varying lengths, slanted upwards from left to right, located in the bottom right corner of the slide.

## Zielsetzung

- ▶ Auslieferung von IT-Services für effiziente Unterstützung von Geschäftsprozessen.
- ▶ Identifizieren und Implementieren von Verbesserungen an den Service-Management-Prozessen (Effektivität und Effizienz).
- ▶ Identifizieren und Implementieren von Aktivitäten zur Verbesserung der IT-Infrastruktur.
- ▶ Verbesserungsaktivitäten in allen Lebenszyklusphasen durchführen

**W A S IST ITSM?**

A decorative graphic consisting of several parallel white lines of varying lengths, slanted upwards from left to right, located in the bottom right corner of the slide.

## Das Wichtigste vorab:

- ▶ Rollen und Verantwortlichkeiten festlegen
- ▶ Sicherstellen, dass Rollen qualifiziert besetzt und Verantwortlichkeiten verstanden und wahrgenommen werden
- ▶ Zueinander in Konflikt stehende Rollen personell trennen
- ▶ Steuerung der Projektressourcen, Kapazitätsplanung
- ▶ SLAs festlegen, dokumentieren, überwachen und überprüfen
- ▶ Betriebsprozesse festlegen und dokumentieren
- ▶ Änderungs- und Konfigurationsmanagement aufbauen

# W I E GEHT ITSM?



## Serviceplanung und - Rollout:

Service Portfolio Mgmt  
Service Level Mgmt  
Service Reporting  
Service Availability & Continuity  
Mgmt  
Capacity Management  
Information Security Mgmt  
Customer Relationship Mgmt  
Supplier Relationship Mgmt

## Umsetzung und Steuerung:

Release & Deployment Mgmt  
Incident & Service Request Mgmt  
Problem Mgmt  
Configuration Mgmt  
Change Mgmt  
Continual Service Improvement  
Mgmt

**W I E GEHT ITSM?**



- ▶ ITIL®: 26 Prozesse in der Edition 2011
- ▶ ISO/IEC 20000: 13 Prozesse
- ▶ FitSM: 14 Prozesse (leichtgewichtig)

**WELCHE ALTERNATIVEN HABE ICH?**

?

WER HAT NOCH FRAGEN?

