

Vorwort

Die Unterstützung von Geschäftsprozessen durch IT-Systeme und Applikationen ist mehr denn je von einer hohen Durchdringung und Abhängigkeit der betrieblichen Abläufe gekennzeichnet. Die Nutzung von IT sichert effizientes Arbeiten, steigert die Produktivität und ermöglicht häufig erst neue Geschäftsmodelle. Große Organisationen und professionelle IT-Dienstleister setzen dabei seit Jahren auf die Etablierung von IT-Service-Management (zur Begriffsklärung siehe Abschnitt 2.1.1). Die Definition von Prozessen auf der Basis von Best-Practice-Ansätzen ermöglicht es, IT-Services professionell zu erbringen.

Kleinere und mittlere IT-Organisationen in Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung stehen bei der Anwendung von IT-Service-Management-Frameworks wie ITIL® vor der Herausforderung, die relevanten Teile für die eigene Organisation herauszufiltern und mit geringem Aufwand in die praktische Nutzung zu überführen. Oftmals haben die Verantwortlichen weder die finanziellen Mittel noch die Zeit, diese Aufgabe erfolgreich zu bewältigen. So kommt es häufig dazu, dass überdimensionierte Prozessmodelle angewendet, komplizierte Abläufe umgesetzt, ungeeignete Vorgaben gemacht oder Beispiele und Vorlagen »blind«, d.h. ohne die notwendige Adaption, verwendet werden.

Aus einem EU-geförderten Projekt, das unter anderem aufgrund dieser Problematik gestartet wurde, ist FitSM als leichtgewichtiges Rahmenwerk für das IT-Service-Management und somit passgenau für kleinere und mittlere IT-Organisationen entstanden. Durch die EU-Förderung ist nach Ende des Projektes eine freie Verfügbarkeit gesichert, da die Ergebnisse kostenlos der Allgemeinheit zur Verfügung gestellt werden müssen. Die Historie des Projektes ist gleich zu Beginn in Abschnitt 1.1 beschrieben.

Motivation für das Buch

Mit FitSM steht seit 2014 ein Standard für IT-Service-Management für kleinere und mittlere Unternehmen zur Verfügung. Wir haben mit diesem Buch aus den verschiedenen Teilen ein Gesamtwerk erstellt, um der Zielgruppe einen durchgängigen Einstieg zu ermöglichen. Damit möchten wir den Bedarf an einem Gesamtwerk zu einfachem IT-Service-Management decken und das manuelle

Zusammentragen der Informationen aus verschiedenen PDF-Dokumenten überflüssig machen. Jeder Interessierte an FitSM findet nun neben dem hoffentlich eingängigen Praxisbeispiel weitere praktische Tipps und natürlich alle relevanten Informationen zu FitSM sinnvoll zusammengestellt.

Weiterhin freuen wir uns, dass unsere Übersetzung des Reifegradmodells FitSM-6 zum Großteil in die Arbeit der Arbeitsgruppe zu FitSM eingeflossen ist. Vielen Dank an dieser Stelle für die Zusammenarbeit. Somit können wir mit diesem Buch FitSM im deutschsprachigen Gebiet eine noch höhere Marktwahrnehmung bieten.

Zielsetzung

Dieses Buch bündelt die einzelnen Bestandteile der FitSM-Familie zu einem zusammenhängenden Gesamtwerk. Damit wird aus einer Sammlung von wichtigen Teildokumenten eine zusammenhängende Darstellung eines leichtgewichtigen Ansatzes für IT-Service-Management. Auf der Basis von wichtigen Begriffen (FitSM-0), den Zielen und Aktivitäten der vorgeschlagenen Prozesse (FitSM-2), einem generischen Rollenkonzept (FitSM-3) sowie den Anforderungen an ein IT-Service-Management (FitSM-1) und den Ausprägungen im Sinne eines Reifegradmodells (FitSM-6) wird ein Framework beschrieben, das insbesondere kleinen und mittleren IT-Organisationen praktikable Wege zur Bewältigung der aktuellen Herausforderungen aufzeigt. Dabei haben wir die Anforderungen aus FitSM-1 als zentraler Basis von FitSM in den Kapiteln mit den zugehörigen Fähigkeitsgraden aus FitSM-6 verknüpft. Wichtig war uns das Praxisbeispiel, das sich wie ein roter Faden durch die einzelnen Kapitel zieht. So werden die Vorschläge und Inhalte von FitSM für den Einsatz in der betrieblichen Welt greifbarer. In diesem Praxisbeispiel werden auch Elemente aus FitSM-4 (stellt Vorlagen und Beispiele bereit) und FitSM-5 (liefert ausgewählte Einführungsleitfäden) integriert. Diese beiden Bereiche gehören nicht zum Kern von FitSM, sind aber für die praktische Anwendung sehr hilfreich.

Vielleicht gehören Sie zu den Menschen, die der Meinung sind, ein weiteres Rahmenwerk für IT-Service-Management sei nicht notwendig und allein durch Weglassen von einzelnen Elementen würde ein solches Framework nicht einfacher und sinnvoller in der Handhabung. Die Erfahrung der beiden Autoren aus Trainings und Beratungsmandaten zeigt jedoch, dass vielen Verantwortlichen und Mitarbeitern in kleineren und mittleren IT-Abteilungen ein wirklich nutzbarer und praxisorientierter Ansatz fehlt. FitSM und damit dieses Buch liefert einen pragmatischen und anwendungsorientierten Weg für das IT-Service-Management insbesondere in diesen kleineren IT-Organisationen. Anstelle umfangreicher Prozessbeschreibungen und weiterer detaillierter Vorschläge zeigt es den IT-Verantwortlichen anhand transparenter Anforderungen, was zu erreichen ist. Diese Anforderungen basieren auf der ITSM-Norm ISO/IEC 20000 und geben das Ziel vor, das in den IT-Abteilungen selbst in die Hand genommen werden kann.

Anstelle einer mehr oder weniger durchdachten Übernahme aus vielen Seiten Best Practice zeigen wir die wichtigsten Elemente auf und versetzen den Leser in die Lage, sich selbst und seinen Verantwortungsbereich schrittweise zu entwickeln.

Struktur

Zunächst geben wir in diesem Buch eine Einführung in FitSM sowie in grundlegende Konzepte und Begriffe. Abgerundet wird dieser Teil durch die Etablierung der Beispelfirma für das Buch und das den einzelnen Prozessrollen zugrunde liegende Rollenkonzept. Danach werden die allgemeinen Anforderungen beschrieben, mit denen FitSM übergreifende Aspekte eines erfolgreichen IT-Service-Managements aufzeigt. In der Folge sind grob strukturiert die 14 Prozesse von FitSM beschrieben und jeweils mit den dazugehörigen Rollen sowie den Anforderungen zusammengeführt. Für alle Prozesse wird anhand des Praxisbeispiels konkret eine mögliche Umsetzung in der Praxis aufgezeigt.

Die Beschreibung der Prozesse folgt immer dem gleichen Schema. Zu Beginn wird in wenigen Sätzen das Ziel oder die Hauptaufgabe des Prozesses dargestellt. Anschließend folgen die Prozessbeschreibung und die Erläuterung der wichtigsten prozessspezifischen Rollen aus FitSM-3. Danach werden die Anforderungen an den Prozess aus FitSM-1 aufgeführt. Die innerhalb dieser Anforderungen verwendeten Begriffe und Formulierungen werden bereits in der Prozessbeschreibung erläutert. Zu den Anforderungen werden jeweils die Fähigkeitsgrade betrachtet. Damit wird dargestellt, worauf es bei einer effektiven und effizienten Umsetzung des Prozesses ankommt. Den Abschluss bildet eine anschauliche Implementierung bei dem Beispielunternehmen Bikes & more.

Zielgruppen

Dieses Buch richtet sich an folgende Zielgruppen:

- IT-Verantwortliche, die qualitativ hochwertige, aber gleichzeitig schlanke und effiziente IT-Prozesse etablieren möchten.
- IT-Verantwortliche, die die Qualität ihrer IT-Abteilung nach objektiven Gesichtspunkten bewerten möchten.
- IT-Mitarbeiter, die organisatorische Aufgaben übernehmen oder zukünftig übernehmen sollen.
- IT-Mitarbeiter, die die eigenen Tätigkeiten in den Gesamtzusammenhang einordnen sollen, um diese auf das Organisationsziel hin zu optimieren.
- Geschäftsführer von IT-Dienstleistungsunternehmen, die kundenoptimierte IT-Services erbringen möchten und gegebenenfalls eine Möglichkeit suchen, sich dies durch ein Zertifikat bescheinigen zu lassen.
- Personen, die sich auf eine der FitSM-Zertifizierungsprüfungen vorbereiten möchten, insbesondere auf die Foundation- und Advanced-Prüfungen.

Danksagungen

Auch wenn beide Autoren langjährige Erfahrung auf dem Gebiet IT-Service-Management mitbringen, ist doch ein solches Werk nicht ohne breite fachliche Unterstützung umsetzbar. Mit der Zielsetzung, unsere Erfahrung und das resultierende Wissen gemeinsam mit dem FitSM-Standard so zu Papier zu bringen, dass es für die Leser aus der Praxis von kleinen und mittleren IT-Organisationen einen echten Mehrwert bietet, haben wir die Messlatte bewusst hochgelegt.

An dieser Stelle möchten wir uns daher bei einigen Personen bedanken, die zu diesem Buch entscheidend beigetragen haben.

Dr. Michael Brenner und Dr. Thomas Schaaf haben im fachlichen Lektorat mitgewirkt und wertvolle Hinweise gegeben sowie das Kapitel zur Historie von FitSM und die Beschreibung des föderativen Ansatzes beigesteuert. Wichtig war uns beiden Autoren durch diese Unterstützung eine offizielle Bestätigung der maßgeblichen deutschsprachigen Köpfe aus dem FitSM-Projekt und der aktiven Arbeitsgruppe. Nicht zuletzt durch die großzügige Genehmigung des Vereins ITEM0 e.V. als Rechteinhaber von FitSM für die Nutzung des Logos und der Wortmarke sehen wir unser Buch als deutschsprachiges Standardwerk zu FitSM.

Christa Preisendanz vom dpunkt.verlag hat uns schon in der Anbahnungsphase kompetent unterstützt. Gemeinsam mit dem Team im Hintergrund hat sie Geduld bewiesen und uns das notwendige Vertrauen geschenkt. Folgende Personen haben das Manuskript aus fachlicher Sicht geprüft und wertvolle Hinweise beigesteuert:

- Ullrike Buhl, FCS Consulting GmbH
- André Claaßen, PROSOZ Herten GmbH
- Nadin Ebel, Materna GmbH
- Johann Grünauer, Materna GmbH
- Gero Kämper, Materna GmbH
- Timo Lindinger, Uni Siegen
- Jens Lüer, PHAT CONSULTING GmbH
- Thomas Pröpper, Drägerwerk AG & Co. KGaA
- Matthias Rose, TUI InfoTec GmbH
- Robert Sieber, TUDAG Dresden

Beide Autoren bedanken sich an dieser Stelle bei ihren Frauen und Töchtern für die moralische Unterstützung. Beide Familien haben immer wieder für uns eine gesunde Balance hergestellt. Einerseits geben (und geben) sie uns Freiraum und Zeit für die Passion IT-Service-Management und die »Extrameile gehen«, andererseits sorgen sie permanent für Abstand dazu. Sie helfen uns, den Kopf freizubekommen, Abstand zu gewinnen und das Leben zu genießen.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Buch eine eher maskuline Schreibweise (»Prozessmanager«) verwendet. Wir haben versucht, an den Stellen einen geschlechtsneutralen Begriff zu nutzen, an denen der Lesekomfort nicht beeinträchtigt wird.

Kontakt

Die Welt des IT-Service-Managements ist nach wie vor in Bewegung. Permanent haben beide Autoren Kontakte in die Praxis, die neue Fragestellungen hervorrufen und andere Blickwinkel öffnen. Mit diesem Austausch, der durch Veröffentlichungen, Projekte und Vorträge unterstützt wird, kann ein leichtgewichtiger Ansatz permanent weiterentwickelt werden. Die von beiden Autoren betriebene Webseite *fitsm.de* bietet weiterführende Informationen und aktuelle Hinweise. Zu Themen, die in einem Fachbuch dieser Art nicht Platz finden können, werden regelmäßig Beiträge veröffentlicht.

Wir möchten mit diesem Buch eine weitere Quelle der Kontaktaufnahme eröffnen. Gern stehen wir zur Verfügung, wenn Sie uns Ihre Meinung zu FitSM, diesem Buch oder ganz allgemein zum pragmatischen IT-Service-Management mitteilen möchten. Nutzen Sie die Möglichkeit, uns Ihre Fragen und Herausforderungen zu nennen, diese gemeinsam zu diskutieren und Lösungsansätze zu erarbeiten. Sie erreichen uns per Mail unter:

Anselm.Rohrer@rohrer.info und *Dierk.Soellner@dsoellner.de*

Anselm Rohrer und Dierk Söllner
Appenweier, Göttingen, im Mai 2017