

Whitepaper

Eine echte Serviceorganisation gestalten – aber wie?

CMS und Service Katalog als Motor für eine echte Serviceorganisation

Autor: Roland Ludwig
Version: 1.0
Datum: 18.12.2016
Status: FINAL

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS.....	2
Ausgangslage.....	3
Die Lösung.....	3
Das Vorgehen.....	5
Configuration Modell.....	5
Service Modell.....	6
Fazit und Mehrwert für die Organisation.....	8
Unsere Leistung.....	8

Ausgangslage

Wenn heute Teile der Unternehmensorganisation aus Gründen geänderter Marktbedingungen oder Kostendruck unter Zugzwang geraten, muss nicht selten die gesamte Strategie dieser Unternehmensteile in Frage gestellt werden:

- Müssen wir die Dinge wirklich selber tun?
- Was ist unser Nutzenbeitrag zur Wertschöpfung?
- Haben wir die richtige Sourcing Strategie?
- Produzieren wir zu teuer?
- Wie reduzieren wir ungesteuerten Leistungsverbrauch?

Diese und weitere Fragen lassen sich für eine IT Organisation deren IT Strategie Technologie orientiert ist nur bedingt beantworten. Beispielsweise lässt sich die Frage nach dem Wertschöpfungsbeitrag einer virtuellen Server Infrastruktur schlecht oder gar nicht darstellen. Diese Fragestellungen lassen sich über einen Technologie orientierten Ansatz nicht zufriedenstellend lösen. Diese Situation finden wir häufig als Motivator für Service Management Initiativen vor. Die ganzheitliche Betrachtung und übergreifende Steuerung durch Prozesse ist überzeugend und zielführend. Das Service Management stellt aber die Serviceerbringung in den Mittelpunkt ihres Ansatzes und das gilt natürlich auch für die Prozesse im Service Management. Nicht selten starten die Initiativen aber mit der Prozessgestaltung, ohne dass die Organisation sich über ihre Services im Klaren ist. Diese Klarheit herzustellen Bedarf einer strukturierten Vorgehensweise. Die Organisation muss ihre Services und das dazugehörige Service Modell definieren. Nicht selten verweist man hier auf ein einzuführendes Service Management Tool von dem man hofft, dass dies solche Modelle mitbringt. Das ist auch meistens so. Aber jedes Modell der Tool Hersteller muss wissen mit welchen Daten es gefüllt werden soll. Diese Informationen zu erheben ist eine Aufgabe der Organisation und wird durch kein Tool beantwortet. Hier braucht es einen Tool übergreifenden Ansatz. Schließlich sind es die Arbeitsweisen der Organisation die die Serviceerbringung ermöglichen und nicht deren Abbildung in einem Tool.

Die Lösung

Um Ihnen in dieser Fragestellung eine Lösung zu bieten, hat die SERVIEW das Performance Modell für Service Organisationen entwickelt. Dieses Modell stellt die konsequente Kopplung der Leistungserbringung der Organisation mit der Servicelieferung sicher. Das Modell besteht aus der Verknüpfung zweier Submodelle. Das eine Modell definiert die Service Konfiguration und stellt die eingesetzten Service Assets im Zusammenhang dar, dies nennen wir das Configuration Modell. Das zweite Modell stellt

die Services mit der Ausprägung in ihrer Funktionalität (Utility) und ihrer Gewährleistung (Warranty) dar (s. Abbildung 1).

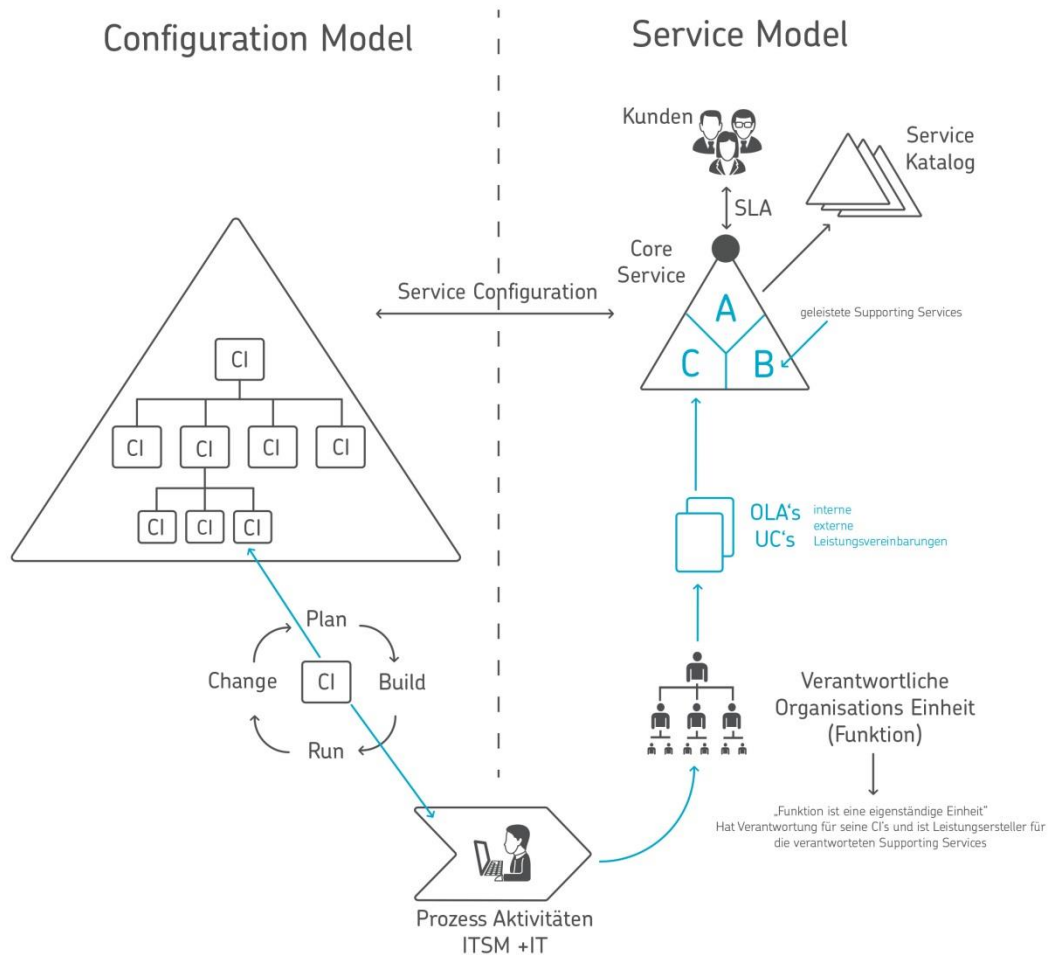


Abbildung 1 Das SERVIEW Performance Modell für Service Organisationen

Jedes eingesetzte Service Asset welches zur Servicelieferung gesteuert werden muss, wird als Configuration Item (CI) bezeichnet und steht im Zusammenhang mit anderen CIs. Die Verwaltung dieser CIs über ihren Lebenszyklus, geschieht im Service Management über Prozess gesteuerte Aktivitäten. Die Summe der Aktivitäten die in derselben Verantwortung an einem CI ausgeführt werden nennen wir dann Leistung. Diese Leistungen werden über das Service Modell identifiziert und einer eindeutigen Verantwortung in der Organisation zugeordnet.

Die so identifizierte Leistungseinheit ist für die Lieferung der Leistung in ihrer funktionalen Ausprägung und ihrer Gewährleistung verantwortlich.

Die Services bündeln nun die zu ihrer Erbringung notwendigen Leistungen. Die Services sind in ihrer Ausprägung, nach benötigter Funktionalität und Gewährleistung, an den Geschäftsprozessen ausgerichtet und mit den verantwortlichen Kunden über Service Level

Agreements vereinbart. Über die beiden Modelle entsteht somit eine direkte Kopplung des Service Portfolios der Service Organisation mit der erbringenden Leistungsorganisation. Veränderungen des Service Portfolios können direkt auf die Implikation in die Leistungsorganisation hin untersucht und beurteilt werden.

Die Steuerung der Inhalte der beiden Modelle erfolgt klassisch über die Service Management Prozesse. Das Configuration Modell wird über das Change Management und das Service Asset and Configuration Management gesteuert. Das Service Modell wird entsprechend über das Change Management, Service Portfolio Management, Service Catalogue Management sowie das Service Level Management gesteuert.

Die beiden Modelle werden durch klassische IT Service Management Tools, die ein Configuration Management System (CMS) und einen Service Katalog mitbringen, unterstützt und können mit diesen verwaltet werden. Wichtig ist hierbei, dass die oben erwähnten Prozesse in demselben Tool integriert sind.

Das Vorgehen

Für beide Modelle haben sich entsprechende Vorgehensmodelle bewährt. Ausgehend von generischen Zielbildern (Blue Prints) werden die spezifischen Ausprägungen der Organisation behandelt. Die Abweichungen werden in einem für die Organisation spezifischen Blue Print festgehalten.

Configuration Modell

Das Blue Print des Configuration Modells (s. Abbildung 2) ist in seiner Struktur mit den Elementen CI - Klasse, - Kategorie und - Typ gegliedert.

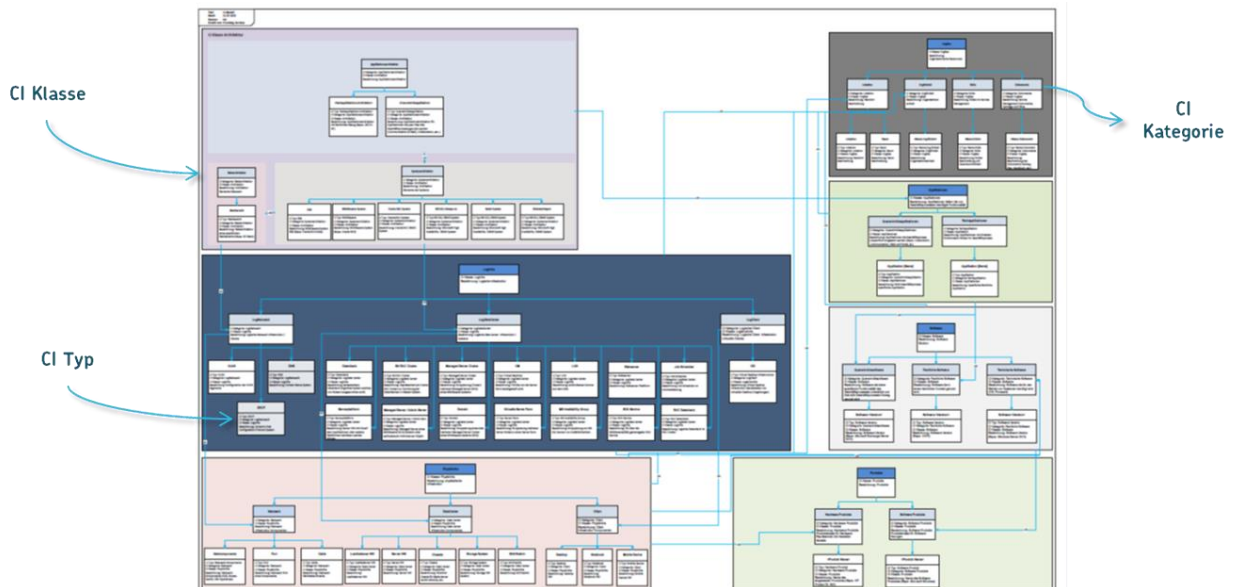


Abbildung 2 Configuration Modell Blue Print

Das Vorgehensmodell (s. Abbildung 3) für die Erhebung des Configuration Modells beinhaltet sechs Schritte und folgt einem BOTTUM UP-Ansatz.

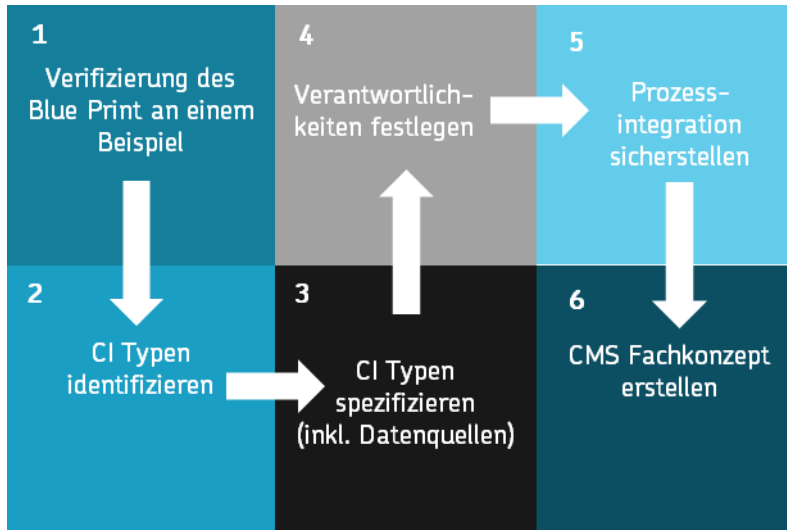


Abbildung 3 Vorgehensmodell für das Configuration Modell

Service Modell

Das Blue Print des Service Modells besteht aus zwei Teilen. Den Service Kategorien (s. Abbildung 4) und den Leistungskategorien (s. Abbildung 5).

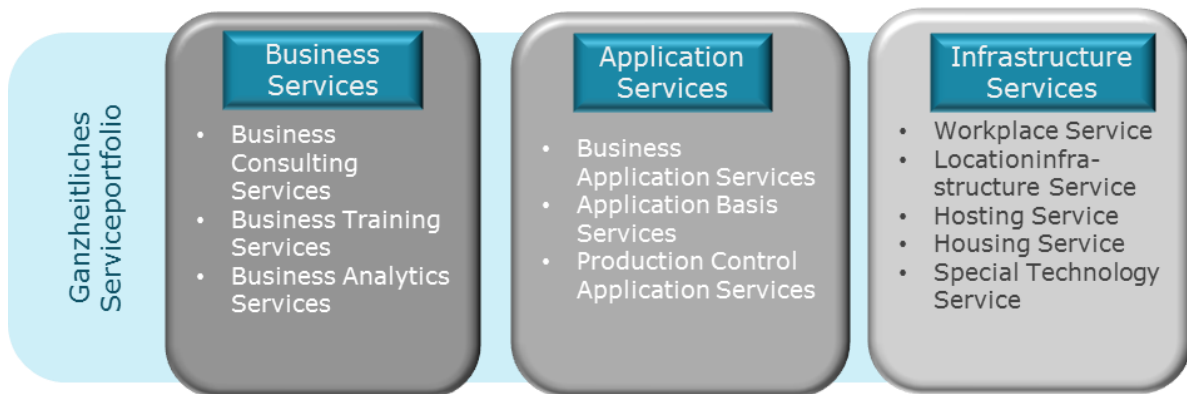


Abbildung 4 Blue Print Service Kategorie

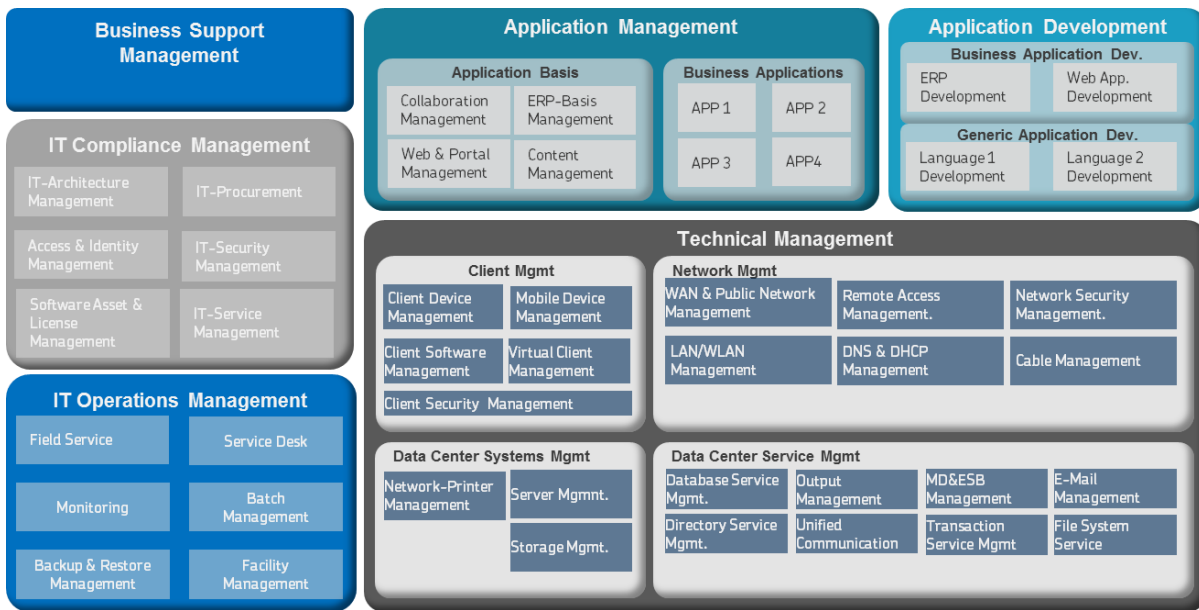


Abbildung 5 Blue Print Leistungskategorien

Das Vorgehensmodell für die Erstellung des Service Modells hat fünf Schritte (s. Abbildung 6) und ist ein hybrider Ansatz.

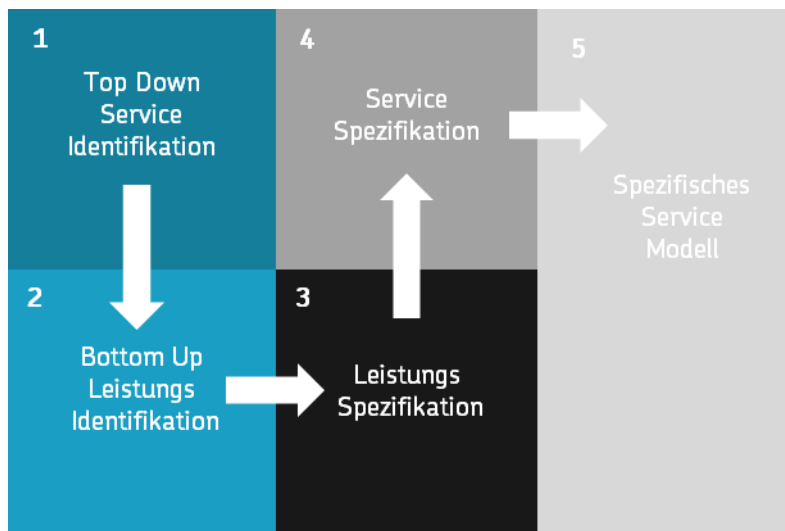


Abbildung 6 Vorgehensmodell Service Modell

Fazit und Mehrwert für die Organisation

Auf Basis der Vorgehensmodelle lässt sich eine effiziente Projektplanung und -steuerung ermöglichen. Man gelangt schnell zu ersten Ergebnissen. Diese helfen die Diskussion in der Organisation zielgerichtet zu führen und die Implikationen für die Organisation zu verstehen. Dies ist für eine Nachhaltige Verankerung des Ansatzes unabdingbar.

Die Organisation wird mit diesem Ansatz effektiv und effizient an die Anforderungen der Servicelieferung ausgerichtet. Die Steuerung der Fähigkeiten und Ressourcen der Organisation ist damit immer am Bedarf der Servicelieferung und damit am Bedarf des Business ausgerichtet. Eine „echte“ Service Organisation eben.

Service-Organisationen, die auf Basis dieses Modells eine entsprechende Vorgehensweise für die Erarbeitung und Verankerung der Strukturen aufsetzen und umsetzen, werden folgende Mehrwerte im organisatorischen Planungs- und Betriebsumfeld wiederfinden:

- Klare Sicht auf die Services und die damit verbundenen Leistungsanteile und Verantwortlichkeiten
- Klare Strukturen, Transparenz und Verantwortung in der Service-Spezifikation und Service-Bereitstellung
- Instrument und Basis für eine verursachungsgerechte, Serviceorientierte Kostenverrechnung
- Steigerung der Service-Qualität durch die Etablierung effizienter Ansätze für das gesamte Service Management System
- Solide Basis um das Alignment mit dem Business / der Kunden zu stabilisieren

Unsere Leistung

Wir helfen Ihnen, die beschriebenen Inhalte und Vorgehensweisen auf Ihre Organisation anzupassen und die Erarbeitung der Inhalte zu begleiten. Insbesondere können sie dabei folgende Leistungen erhalten:

- Durchführung von Awareness Workshops (Management und Mitarbeiter)
- Einbringung unserer Erfahrung aus verschiedenen Projekten dieser Art
- Vermitteln der Inhalte der Modelle
- Vorgehensweise auf die Organisation anpassen – Umfang und Ziel definieren
- Projektplanung –steuerung und –durchführung
- Unterstützung bei der Auswahl eines geeigneten Tools
- Begleitung der Überführung in ein geeignetes Tool
- Prozess Integration der Modelle