

Workshop zur Auswahl einer Lösung
für IT Service Management

Anleitung zur internen
Vorbereitung auf einen
Anbieter-Workshop



Inhalt

Vorwort	3
Teilnehmerkreis	3
Allgemeine Angaben zu Ihren Leistungen	5
Configuration Management (Configuration Management System und -Database)	6
Incident Management	6
Service Level Management	8
Problem Management	8
Change Management	9
Release Management	10

Vorwort

Im Rahmen eines Projektes für IT Service Management (ITSM) müssen Prozesse, Anwender und die technische Unterstützung (Tool) optimal zusammengeführt werden. Immer wieder wird bei Problemen der Fehler in einer mangelhaften Technik gesehen und die fehlende Transparenz bei internen Prozessen ignoriert. Durch den Einsatz von Software können nicht vorhandene Prozesse jedoch nicht kompensiert werden.

IT Service Management ist eine Management-Methode und unterstützt Unternehmen bei der Neupositionierung ihrer IT-Abteilung. Die IT soll als Business verstanden und betrieben werden. Dabei stehen der Service und der (interne) Kunde im Vordergrund. Erst wenn die Definition der IT-Prozesse abgeschlossen ist, sollte die Suche nach einer unterstützenden Software erfolgen.

Tool-Auswahl und -Integration spielen eine wichtige Rolle, damit die Prozesse „gelebt“ werden können. Die eingesetzten Tools müssen sicherstellen, dass Prozesse und Anwender über das Tool verbunden werden. Da die Tools Ihren Anforderungen optimal entsprechen müssen, gibt es generell kein Ideal-Tool. Die auf dem Markt befindlichen Lösungen haben unterschiedliche Stärken und Schwächen. Hier gilt es, die für Ihr Unternehmen am Besten geeignete Software-Lösung zu finden. Achten Sie darauf, dass alle Prozesse der Lösung miteinander integriert sind und auf derselben Datenbank und Datenstruktur basieren. Nur so können Sie später ein transparentes und effizientes IT Service Management sicherstellen.

Wenn Sie sich entschieden haben, ein ITSM-Tool in Ihrem Unternehmen einzuführen, und Sie die Vorselektion bereits getroffen haben, empfiehlt sich ein Workshop mit den Top 2 Anbietern Ihrer Wahl. Nur in einem Workshop können Sie überprüfen, ob die Lösung wirklich zu Ihren Anforderungen passt.

Auf den folgenden Seiten haben wir einige Fragen zusammengestellt, die Sie sich im Vorfeld eines Workshops stellen und mit dem Anbieter besprechen sollten. Aufgrund des Umfangs ist dieses Dokument auf die Prozesse Incident-, Problem-, Change-, Release-, Service Level- und Configuration Management (bzw. Configuration Management Database) beschränkt. Diese Fragen beruhen auf unseren Erfahrungswerten und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Wie auch bei der Tool-Auswahl ergeben sich die Fragen aus Ihren spezifischen Anforderungen und müssen für jedes Unternehmen angepasst werden.

Teilnehmerkreis

Um ein effizientes Arbeiten zu gewährleisten, empfehlen wir eine Größe von maximal 5-7 Teilnehmern im Workshop. Die Teilnehmer sollten sich aus den Bereichen IT, Anwender (Fachabteilung) und Management zusammensetzen. Idealerweise verfügen die Teilnehmer über Know-how der Prozesse die Gegenstand des Workshops sind; die Process-Owner sind zwingend erforderlich.

Allgemeine Angaben zu Ihren Kunden

(Dies gilt für externe Kunden ebenso wie für interne, d. h. Fachabteilungen.)

- Wie sehen typische Kundendaten aus, die in der ITSM-Lösung vorgehalten werden sollen?
 - verschiedene Standorte
 - verschiedene Ansprechpartner / Personen
 - Hierarchien

- Ist die ITSM-Lösung für die Kundendaten das führende System, oder werden Kundenstammdaten aus anderen Systemen (z. B. Active Directory, CRM, Buchhaltung etc.) übernommen?
 - Aus welchem System bzw. welchen Systemen werden Kundendaten übernommen?
- Wie sollen diese Systeme integriert werden?
 - API
 - Batch-Job
 - Commandline
 - Inbound Messenger bzw. iET Integration Center
 - Views auf andere Datenbanken
 - Shell-Aufrufe
 - Datenbankschnittstellen (z. B. Replikationen, skriptgesteuerte Importe und Exporte)
- Sollen die Kundendaten durch Zusatzinformationen wie z. B. E-Mail, Mobiltelefon etc. angereichert werden?
- Welche Kundentypen gibt es?
 - Privatkunden
 - Geschäftskunden, z. B. Großkunden, Mittelstand etc.
- Sollen die verschiedenen Kundentypen unterschiedlich gekennzeichnet werden, beispielsweise durch einen Status wie
 - Interessent,
 - Vertriebspartner,
 - Servicepartner,
 - Kunde direkt,
 - Kunde über Vertriebspartner?
- Welche Zusatzmerkmale sollen zu den Kundendaten in der ITSM-Lösung vorgehalten werden? Z. B.:
 - A-/ B-/ C- Klassifizierung
 - Profile

Allgemeine Angaben zu Ihren Leistungen

(z. B. Serviceleistungen, Produktangebot)

- Welche Serviceleistungen werden angeboten? Lassen sich diese in Gruppen ordnen? Z. B.:
 - Hardware-Services
 - Bereitstellung eines Produktkatalogs
 - Bestellung
 - Lieferung
 - Wartung
 - Software-Services
 - Bereitstellung eines Produktkatalogs
 - Bestellung
 - Lieferung
 - Wartung
- Wie sähe die Struktur Ihrer Services in einer hierarchischen Baumdarstellung aus?
- Welche Informationen zu den Services sollen in der ITSM-Lösung gespeichert werden?
Für Hardware-Services z. B.
 - Obergruppe
 - Bezeichnung
 - Einkaufspreis
- Ist für die Verwaltung der Services die ITSM-Lösung das führende System oder werden diese aus einem Drittsystem übernommen?
- Werden die Serviceleistungen an den Kunden / die Fachabteilung verrechnet? Wie erfolgt die Rechnungsstellung?
 - Erfassung der Kosten in der ITSM-Lösung
 - Rechnungsstellung über die ITSM-Lösung
 - Export der Daten in ein ERP-System und Rechnungsstellung über ein ERP-System? Falls ja - welches?
 - Auf welche Weise und in welchem Turnus soll der Datenexport durchgeführt werden?

Configuration Management (Configuration Management System und -Database)

Das Configuration Management System (CMS) ist die Grundlage für ein funktionierendes IT Service Management. In ihr werden alle IT-Komponenten und Bestände verwaltet. Das Configuration Management geht über ein reines Asset Management hinaus, da es nicht nur Vermögenswerte bilanztechnisch dokumentiert sondern z. B. auch die Beziehungen einzelner Komponenten zueinander, Spezifikationen oder Standortangaben erfasst. Idealerweise sind die CMDB und das Asset Management in einer Lösung integriert. Die folgenden Komponenten sollten von einer ITSM-Lösung unbedingt unterstützt werden:

- Automatische und manuelle Erfassung und Änderung einzelner IT-Komponenten (Configuration Items = CIs)
- Grafische Darstellung der Beziehungen zwischen CIs
- Hinzufügen von Attributen (wie z. B. Seriennummern) zu CIs
- Standort- und User-Verwaltung für jedes CI

Diese Fragen sollten Sie sich stellen:

- Setzen Sie ein Netzwerk/System Management Tool ein?
- Setzen Sie ein Asset/Inventory Management Tool ein?
- Falls Sie eine oder beide Lösungen einsetzen:
 - Um welche/s System/e handelt es sich?
 - Wie soll die Anbindung erfolgen?
 - Welche Daten sollen im-/exportiert werden?
- Falls Sie keine derartige/n Lösung/en einsetzen:
 - Aus welchen Systemen sollen die Informationen über Ihre Configuration Items importiert werden bzw. wie sollen diese erfasst werden?
 - Welche Attribute sollen für ein CI (Configuration Item) erfasst werden – Detaillierungsgrad der CIs?

Incident Management

Der Servicedesk (auch Helpdesk, Call Center, First-Level-Support etc. genannt) stellt die zentrale Kontaktstelle zum Kunden dar. In erster Linie werden im Servicedesk Incidents und Requests dokumentiert und bearbeitet sowie Störungen beseitigt. Oberste Priorität des Incident Managements ist es, dem Anwender das ausgefallene System so schnell wie möglich wieder zur Verfügung zu stellen. Dies beinhaltet nicht zwingend die Beseitigung der Störungsursache. Im Falle eines nicht funktionierenden Druckers kann das auch heißen, dem Anwender vorübergehend Zugriff auf einen anderen Drucker zu ermöglichen.

Eine ITSM-Lösung sollte die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Effektive Dokumentation, d. h. Aufnahme, Bearbeitung, Nachverfolgung und Weitergabe von Störungen, Beschwerden und Anforderungen.
- Ad-hoc-Erstellung aussagekräftiger Analysen und Statistiken für Upgrades oder organisatorische Veränderungen.

Diese Fragen sollten Sie sich stellen:

- Welche Typen von Vorgängen gibt es?
- Störungsmeldung (Incident)
- Beschwerde
- Vorschlag
- Kann die Aufnahme von Störungen bzw. deren Klassifizierung anhand des Servicekataloges erfolgen, oder wie müsste dieser erweitert werden, damit dies so geschehen kann?
- Welche Servicezeiten gibt es? z. B.
 - 5 x 8 (5 Tage à 8h)
 - 7 x 24 (7 Tage à 24h)
- Welche Prioritäten werden für die Bearbeitung von Störungen vergeben? z. B.
 - Niedrig
 - Mittel
 - Hoch
- Aus welchen Stufen von Impact und Urgency setzen sich Ihre Prioritäten zusammen bzw. welche Stufen von Impact und Urgency gibt es?
- Welche Soll-Bearbeitungszeiten (z. B. Reaktions- oder Lösungszeiten) gibt es?
- Wie sehen diese in einem Statusmodell aus?
- Wo sollen Zeitstempel ansetzen?
- Wo greifen die Services zum Kunden/zur Fachabteilung spezifisch?
- Gibt es spezialisierte Bearbeitergruppen bei der Störungsbeseitigung?
- Wie sehen die Geschäftsprozesse im Rahmen der Störungsbeseitigung aus?
- Benachrichtigungen:
 - bei welchem Ereignis?
 - an wen?
 - zu welchem Zeitpunkt?
 - Wie soll die Benachrichtigung erfolgen (E-Mail, SMS etc.)?

- Eskalationen:
 - bei welchem Ereignis?
 - an wen?
 - zu welchem Zeitpunkt?
- Gibt es Haupt- und Nebenzeiten im Service?

Service Level Management

Im Service Level Management werden die angebotenen Dienstleistungen auf die Wünsche und Anforderungen des Kunden angepasst und entsprechende Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLA) getroffen. Ziel ist die kontinuierliche Überwachung, Einhaltung und Verbesserung aller IT-Services. In Ihre ITSM-Lösung sollten Sie alle vereinbarten Parameter eingeben und kontrollieren können. Service-Mitarbeiter und Management sollten bei Abweichungen automatisch benachrichtigt werden.

Diese Fragen sollten Sie sich stellen:

- Haben Ihre Servicezeiten Einfluss auf die Soll-Bearbeitungszeiten (beispielsweise Reaktions- und Lösungszeiten)?
- Sind mit Kunden/Fachabteilungen bereits schriftliche Serviceverträge (Service Level Agreements) vereinbart? Wie sollen diese in der ITSM-Lösung hinterlegt werden?
- Worauf basieren Ihre SLAs – auf Kunden, Standorten, Kontakten (z. B. VIP-Status) ?
- Wie sehen die vereinbarten Servicezeiten aus (Betriebsfenster) ?
- Reaktionszeiten?
- Anzeige „Kunde hat Service-Vertrag“ ?

Knowledge Management Database

- Existiert bereits eine Knowledge Management Database und soll diese integriert werden?
- Soll eine Knowledge Management Database aufgebaut werden?
- Wer darf Einträge in die KMDB vornehmen?
- Werden diese vor Freigabe geprüft – von wem?
- Wer hat Zugriff?:
 - nur die Servicedesk-Mitarbeiter
 - die Anwender, z. B. über Intranet

Problem Management

Das Problem Management konzentriert sich auf die Analyse der Störungsursache und erarbeitet entsprechende Lösungsprozeduren. Eine weitere wichtige Aufgabe ist das Erkennen und Beheben von Fehlern, bevor diese Incidents verursachen können. Das Problem Management unterstützt das Incident Management bei umfangreichen Störungen, die im Servicedesk nicht behoben werden können.

Folgende Abläufe sollte die ITSM-Lösung unterstützen:

- Erfassung und Dokumentation aller Störungen, die als Problem erkannt wurden (automatisches Erzeugen eines Problems aus einem Incident).
- Verknüpfung einzelner oder mehrerer Incidents zu einem Problem
- Integration Problem und Change Management: Automatisches Erzeugen eines Change Requests aus einem Problem.

Diese Fragen sollten Sie sich stellen:

- Wer ist verantwortlich für diesen Prozess (Problem Manager)?
- Wie werden Probleme identifiziert?:
 - Manuelle Überprüfung von Incidents auf eine Häufung ähnlicher/gleicher Störungen.
 - Automatische Benachrichtigung bei einer Häufung ähnlicher/gleicher Störungen.
- Wie sollen Incidents zu einem Problem verknüpft werden?
- Wie werden Probleme proaktiv bearbeitet?
- Welche Prioritäten werden für die Bearbeitung von Problemen vergeben? Z. B.
 - Niedrig
 - Mittel
 - Hoch
- Benachrichtigungen
 - bei welchem Ereignis
 - an wen
 - zu welchem Zeitpunkt
- Wie soll die Benachrichtigung erfolgen (E-Mail, SMS etc.)
- Eskalationen
 - bei welchem Ereignis
 - an wen
 - zu welchem Zeitpunkt

Change Management

Das Change Management kontrolliert und steuert Änderungen an den Komponenten (= Configuration Items, CIs) der IT-Infrastruktur. Es stellt sicher, dass Auswirkungen auf den produktiven Betrieb minimiert werden. In einer ITSM-Lösung sollten Change Requests strukturiert erfasst und abgearbeitet werden können. Die Lösung sollte alle Prozesse steuern, die mit der Freigabe bzw. Ablehnung eines Change Requests verbunden sind.

Funktionalitäten einer ITSM-Lösung sollen u.a. sein:

- Eskalation von Problemen und Störungen zu einem Change Request
- Schnelle und effektive Reaktion auf Änderungen innerhalb der Organisation
- Steuerung neuer Produkt- und Service-Einführungen
- Erstellung von Autorisierungsstufen
- Definition von Back-Out-Plänen

Diese Fragen sollten Sie sich stellen:

- Wie soll die Verknüpfung von Incidents und Problemen zu einem Change Request erfolgen, wie sieht also dieser Prozess bei Ihnen aus?
- Welche Change Requests sollen erfasst werden (Produktneuerungen, neue Services...)?
- Welche Autorisierungsstufen gibt es, z. B. Standard-Changes, dringende Changes?
- Wie sieht das Rollen-/Autorisierungskonzept aus?
- Wie sehen Back-Out-Pläne aus und wie sollen diese abgebildet werden?

Release Management

Das Release Management verfügt über eine ganzheitliche Sicht auf alle IT Services einer Firma und kennt deren Wechselwirkungen. Es gewährleistet die Durchführung der aus dem Change Management kommenden Änderungen, ohne den laufenden Geschäftsbetrieb zu stören. Das Release Management ist verantwortlich für Planung, Konfiguration und Test von Release-Komponenten, das Zusammenstellen einzelner CIs zu größeren Releases sowie die Planung und Durchführung der Roll-outs. Diese Prozesse sollte eine ITSM-Lösung unterstützen:

- Release- und Rollout-Planung: technisch und organisatorisch
- Freigabe, Autorisierung, Sign-Off
- Integration zu Configuration- und Change Management zur Überprüfung betroffener Hard-/Software, Standorte, Anwender etc.
- Dokumentation/Historie geplanter und durchgeführter Releases

Diese Fragen sollten Sie sich stellen:

- Wie sehen Ihre Lifecycle-Prozesse für Applikationen und Softwarekomponenten aus?
- Welche Anforderungen stellt Ihre interne Release-Politik an das ITSM-System?
- Wie sind Releasewechsel organisatorisch vorgesehen? Welche Schnittstellen ergeben sich?
- Welche Dokumentationsanforderungen im Rahmen der Releaseübernahme und -einführung sowie der Quality Gates im Test- und Abnahmeprozess stellen Sie an die ITSM-Lösung?

- Welche Prozesse sehen Sie vor für:
 - komplexe Produkt-Rollouts
 - einfache Versionswechsel
 - Packaged Releases
- Service Releases, Hotfixes oder Security-Patches?

Generelle Überlegungen

- Wie ist Ihr Rollenmanagement definiert?:
- Welcher Anwender darf welche Daten sehen, mit welchen Applikationen arbeiten...?
- Ist Mandantenfähigkeit notwendig?
- Welche Berichte benötigen Sie?
- Welche Prozesse/Funktionen haben die höchste Priorität für Sie und sollten zuerst umgesetzt werden?
- Welche Prozesse/Funktionen können in einer anschließenden Phase des Projektes implementiert werden?

ÜBER IET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, unterstützt große wie mittelständische Unternehmen beim effizienten IT-Betrieb und sicheren Management ihrer IT-Infrastruktur. Weltweit setzen internationale Organisationen die Software-Lösungen von iET Solutions für IT Service Management (ITSM), Software Asset Management (SAM) sowie Enterprise Service Management (ESM) ein. iET Solutions verfügt über drei Jahrzehnte an Erfahrung im Service-Management-Bereich; das gesamte Produktportfolio lässt sich branchenunabhängig einsetzen.

Standorte

Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC.
UNICOM Global HQ
UNICOM Plaza Suite 310
15535 San Fernando Mission Blvd.
Mission Hills, CA 91345, United States

Telefon: +1 818 838 0606
info@unicomglobal.com
www.unicomglobal.com

Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH
Humboldtstr. 10
85609 Aschheim, Deutschland

Telefon: +49 89 74 85 89 0
info@iet-solutions.de
www.iet-solutions.de

UK Zentrale

iET Solutions
Macro 4 Limited
The Orangery
Turners Hill Road
Worth, Crawley
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom

Telefon: +44 12 93 87 23 00
info@iet-solutions.co.uk
www.iet-solutions.co.uk