

Positionspapier des itSMF Österreich für 2015

Der Verein „IT Service Management Forum Austria - Interessensgemeinschaft zur Förderung professioneller Prozesse in der Datenverarbeitung (itSMF)", kurz itSMF Österreich wird sich, um seinem primären Vereinsziel nachzukommen, nämlich zur Sensibilisierung der Administration, der Forschung und der Wirtschaft bezüglich der Anforderungen an ein professionelles IT-Service Management beizutragen, zukünftig nicht nur der IT Infrastructure Library (ITIL) sondern einer Reihe weiterer (quasi-)Standards widmen. Gründe dafür liegen ...

1. ... formal in der bestehenden Änderungsfrequenz der bestehenden ITIL und den Marktbedürfnissen („anforderungsgerecht“, siehe Statuten) und in der geänderten Besitzstruktur dieses Rahmenwerks.
2. ... praktisch in der Tatsache dass mehrere Initiativen in der IT Industrie auf schnelle und drastische Veränderungen mit neuen Wissens- und Anwendungsrahmenwerken reagieren die eine nicht zu unterschätzende Relevanz für IT Management im allgemeinen und Service Management im Speziellen haben.

Folgendes Bild veranschaulicht diese Öffnung zu weiteren für Informations- und Datentechnik und deren Management relevanten Standards:

itSMF Austria Focus Topics

Competency Areas

Relevant Topics and Best Practices

Service Commoditization		Consumerization, Mobility, BYOD
Service Governance		COBIT
Service Excellence		Lean, Agile, Kanban, Process Mining
Service Automation		Devops, Continuous Delivery Pipeline
Service Sourcing and Integration		Cloud, Service Integration
Information Management		Big Data, Business Intelligence, Risk and Information Security
Service Management		ITIL, ISO 20000

itSMF Austria Community Focus
of Interest

Die linke Seite dieser Übersicht zeigt die einzelnen Kompetenzbereiche die eine moderne IT Organisation erwerben und stetig verbessern muss um mit den bestehenden Entwicklungen im

technischen Bereich aber auch im Bereich der Organisationsgestaltung und -führung Schritt halten zu können.

Der Mittlere Teil der Grafik beschreibt das derzeit vorhandene Wissen in Korrelation mit der aktuellen Relevanz für den Praktischen Einsatz in IT Organisationen. Die abgehackte Spitze symbolisiert die Tatsache dass diese Grafik ein sich im Veränderungsfluss befindliches Dokument ist welches bei Bedarf nach oben hin durch neu aufkommende Themen- und Kompetenzfelder ergänzt wird.

In der folgenden Tabelle werden die in der Grafik dargestellten organisatorischen Kompetenzbereiche zusammen mit den dazugehörigen Rahmenwerken und Standards zum besseren Verständnis kurz skizziert:

Nr.	Kompetenzbereich	Erklärung	Relevanz für Service Management
1.	Service Management	Definierte organisatorische Kompetenzen zur Planung und kontinuierlichen Optimierung von Dienstleistungen. Standard: ISO/IEC 20000 in Anlehnung an ITIL	Kernkompetenz, existierende Basis aus ITIL mit bestehender Relevanz für alle weiteren Kompetenzfelder.
2.	Information Management	Entwicklung und Verbesserung von Informationssystemen, insb. zur Automatisierung von IT Management Prozessen. Standard: TOGAF	Entwicklung von Standard für dazugehörige Applikations- und Datenarchitekturen sowie zukünftig verstärkt auch Fokus auf Big Data Analytik im Service Management.
3.	Service Sourcing und Service Integration	Heutiges Multi-Sourcing von Services ist die Antwort auf oft beschwerliche und den ursprünglichen Business Case nicht realisierendes klassisches Outsourcing der ersten Generation. Dabei werde interne wie auch externe Lieferanten von Services ihren spezifischen Stärken entsprechend in ein Unternehmensübergreifendes Management eingebunden. Derzeit noch kein öffentlichen Standard publiziert.	Herleitung unterschiedlicher Prototypen von Betriebskonzepten für IT wie z.B. Broker (noch nicht existierend, Integrator und Lieferanten (beide existierend). Erweiterung von Betriebsmodellen agnostischer Standards hinsichtlich Spezifika für Multi-Vendor Management von IT Lieferanten und Service Integration über den gesamten Lebenszyklus eines IT Services. Beschreibung von Standards in Hinblick auf den hybriden Betrieb und die nahtlose Integration von Cloud- und proprietären Services
4.	Service Automation	Als Reaktion der oft mangelhaft geführten Zusammenarbeit von Entwicklungs- und Betriebsabteilungen in IT Organisationen werden einfache Prozesse der DevOps Bewegung verwendet um beide Gruppen organisatorisch zu verschmelzen. Ziel ist dabei die Wirtschaftlichkeit, Sicherheit, Wartbarkeit und Entwicklungsgeschwindigkeit von IT Services zu optimieren. Um dieses Ziel zu erreichen wird durch praktische Anwendung DevOps der Automatisierungsgrad zur Herstellung und zum Betrieb von IT Services stark erhöht.	Branchentrends und Bewegungen wie DevOps führen letztlich zu zwei wesentlichen Veränderungen bzgl. der Frage wie sich die traditionelle Trennung von Entwicklung und Betrieb von IT Services zukünftig gestalten wird: <ol style="list-style-type: none"> 1. Organisationskulturelle Veränderungen durch veränderte Einstellungen in Hinblick auf die jeweils andere Gruppe (siehe „Agile Manifesto“) 2. Ermöglichung neuer Organisationsmuster in Hinblick auf die gemeinsame Zusammenarbeit. Dies wird aufgrund eines möglichst hohen Standardisierungs- und Automatisierungsgrades der Entwicklungs- und Produktionsprozesse in der IT ermöglicht ohne benötigte Flexibilität zu verlieren (von DevOps zu „NoOps“)

5.	Service Excellence	Service Excellence ergibt sich aus den Serviceverbesserungsmaßnahmen die aus dem Vergleich von Erwartungen an die Funktionalität und Verwendbarkeit und der tatsächlich bereitgestellten Performance eines Services gewonnen werden. Ziel von Service Excellence ist das tiefere Verständnis von hauptsächlich operativen Prozessen um bestehende Probleme schnell, unbürokratisch und systematisch zu beheben. Dies wird über die Implementierung von Performance Messungen und dem Transfer von Management Konzepten die sich bereits in anderen Branchen etabliert haben erreicht.	Beispiele für relevante Management Konzept die in anderen Branchen ihren Ursprung haben und durch deren Anwendung in der IT neues Innovationspotential geschöpft werden kann sind beispielsweise: <ul style="list-style-type: none"> • Lean Management • Kanban¹ • Process Mining² Derzeit noch neue Ansätze wie "Agile" basieren auf diesem Erfahrungswissen. Aber nicht nur die Anwendung von existierenden Management Wissen anderer Branchen auf die IT, sondern vor allem die Integration dieses Wissens und der damit verbundenen Fähigkeiten in bestehende IT Standards führt zu einer weiteren Professionalisierung und insgesamt zu einem höherem Reifegrad der IT Branche - was für einen Wirtschaftsstandort zu spürbar positiven Auswirkungen führen kann.
6.	Service Governance	Als Service Governance werden Aktivitäten, Entscheidungen, Rollen und Verantwortlichkeiten (Zuweisung von Rollen zu Aktivitäten oder Entscheidungen) zur Regulierung und Kontrolle einer serviceorientierten Organisation bezeichnet.	Governance und Service Management von und mittels IT wurden in der Vergangenheit oft getrennt voneinander betrachtet. Diese künstliche Trennung hat manchmal zu einem erschwerten Verständnis und einer ‚Praxisabgehobenheit‘ geführt was die Anwendung relevanter Standards wie COBIT auf ein spezifisches Fachpublikum (z.B. Wirtschaftsprüfer) einschränkte. Der Kompetenzbereich Service Governance führt die beiden Welten ‚Service Management‘ und ‚Enterprise Governance of IT‘ mittels eines integrierten Ansatzes zusammen.
7.	Service Commoditization	Unter Kommodifizierung oder Kommerzialisierung von Services versteht man die Entwicklung eines Service Types von der ursprünglich innovativ geprägten Eigenerstellung hin zur standardisierten Massenbereitstellung dieses Service-Typs. Beispielsweise wurden führen Textverarbeitungsprogramme individuell programmiert bevor standardisierte Programme für den Massenmarkt allgemein zur Verfügung standen.	Consumerization, Mobility und BYOD sind Treibende Kräfte am Markt um Services die bis vor kurzem noch für jede Organisation spezifisch erstellt und betrieben wurden nun einer großen Masse von Konsumenten standardisiert zur Verfügung zu stellen. Bei Service Commoditization stehen deshalb die Auswirkungen dieser Entwicklung auf bestehende Management Standards im Fokus.

¹ Kanban ist eine Methode um Wissensmanagement auf Basis von fertigungssynchroner Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen zu implementieren. Eine transparente Prozesssteuerung wird von der Aufgabenerstellung bis zur Bereitstellung der Dienstleistung allen Prozessteilnehmern zur Verfügung gestellt. Inspiriert von den Produktionssystemen der Automobilbranche in den 80er Jahren des letzten Jahrhunderts und dem Lean Manufacturing Ansatz wird die Kanban-Methode in der Softwareentwicklung heute hauptsächlich dafür eingesetzt um im Rahmen des Agilen Projektmanagements genau aber dennoch flexibel zu spezifizieren was wann von wem zu entwickeln (make) oder bereitzustellen (buy) ist.

² Für nähere Erläuterungen zu „Process Mining siehe <http://de.slideshare.net/martinspscheidl/process-mining-martinspscheidl-it-smfat>