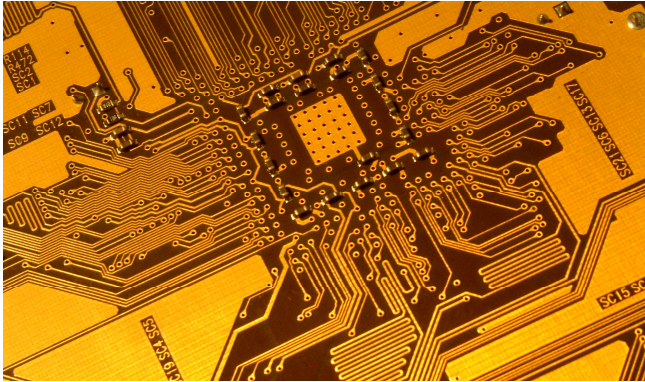


# IT-Servicemanagement

## Definitionen, Strukturen und Verfahren die im ITSM-Umfeld zu klären sind



**ITSM** bezeichnet das Managen der Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden, um eine bestmögliche Unterstützung der Geschäftsprozesse durch die IT-Organisation zu erreichen.

Der Focus liegt auf Seiten der IT und der besseren Verwaltung der Geschäfte. Das Ziel ist die IT von der Technologie zu einem geschäftlichen Schwerpunkt zu entwickeln.

Im Folgenden werden die Begrifflichkeiten

- Business Process Management,
- Business-Service-Management,
- Business-IT-Alignment,
- Service,
- Service-Level,
- Service-Level-Agreement,
- Service-Level-Management und
- ITIL

beschrieben.

### Intention

Die hier beschriebenen Zusammenhänge sind keine absoluten Definitionen. Sie dienen ausschließlich dazu, die meist genannten Begriffe rund um das ITSM in Beziehung zu setzen.

### Business Process Management:

- **Geschäftsprozessmanagement** beschäftigt sich mit dem Herausfinden, Gestalten, Dokumentieren und Verbessern von Geschäftsprozessen. „Wer macht was, wann und womit?“ ist eine zentrale Fragestellung. Zur Verbesserung und Steuerung werden entsprechende Kennzahlen verwendet.
- Das Managen beinhaltet den gesamten Zyklus „Plan - Do - Check - Act“ und ist ein kontinuierlicher Prozess, der zwingend notwendig ist, um die Anforderungsdefinitionen aktuell zu halten. Hier werden die Zielsetzungen für das ITSM beschrieben.

### Business-Service-Management:

- **Business-Service-Management** stellt die Verbindung zwischen dem Geschäftsprozessmanagement und dem ITSM dar. Es zielt darauf ab, eine bessere Abstimmung zwischen Business und IT zu erzielen.
- Hier werden die Maßnahmen und Methoden innerhalb des ITSM definiert.

### Business-IT-Alignment:

- Der Begriff **Business-IT-Alignment** bezeichnet die Ausrichtung der IT an den Geschäftszielen des Unternehmens. Es reflektiert im Wesentlichen die Einsicht, dass der Einsatz von IT keinen Selbstzweck darstellt, sondern in möglichst hohem Maße das Business positiv beeinflussen und verändern soll.
- Dies ist die Phase der Konsolidierung, um die bestehende IT und die Affinität zu den Geschäftsprozessen zu bewerten. Das Business-IT-Alignment dient als entscheidender Schritt mit Umbruchcharakter hin zu ITSM.

### Service:

- Ein **Service** definiert eine zu erbringende Dienstleistung.
- Im ITSM-Umfeld ist damit diejenige Dienstleistung gemeint, die zur Unterstützung des geschäftlichen Schwerpunkts definiert ist und nicht die Technologie.

### Service-Level:

- Ein **Service-Level** beschreibt den gewünschten Standard eines Niveaus, den der Service erfüllen muss. Es gibt die Güte des zu erbringenden Services an.
- Die durchzuführende Festlegung von Kennzahlen dient zur Messung und Kontrolle der Performance der im ITSM eingesetzten Methoden und Vorgehensweisen.

### Service-Level-Agreement:

- Ein **Service-Level-Agreement** umfasst die Definitionen und Kontrollmechanismen in Bezug auf den angebotenen Service.
- Innerhalb des ITSM bildet ein Service-Level-Agreement die vertragliche Basis zwischen der IT und den Service-Nehmern.

### Service-Level-Management:

- **Service-Level-Management** ist eine ITIL-Prozess-Disziplin und dient der Definition, Überwachung und Optimierung von IT-Services.
- Das Service-Level-Management trägt die Verantwortung für die Effizienz der Prozessbeziehungen zwischen dem Geschäftsprozess und dem IT-Management. Die einzelnen Services werden in Servicekatalogen verwaltet.

### ITIL:

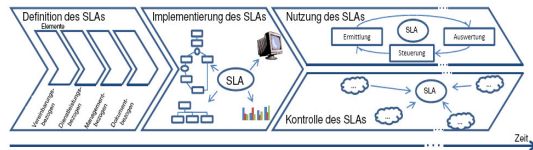
- Die **IT Infrastructure Library** ist eine Sammlung von Publikationen, die eine mögliche Umsetzung eines IT-Service-Managements beschreiben.
- In dem Regel- und Definitionswerk werden die für den Betrieb einer IT-Infrastruktur notwendigen Prozesse, Aufbauorganisation und Werkzeuge beschrieben (Best Practice).

## Templates und methodische Vorgehensweisen

Innerhalb des Themas ITSM hat 3PLY eine Vielzahl von Projekterfahrung, die zur Wiederverwendung in praxisnahen Vorgehensweisen und Templates aufgearbeitet wurde. Diese sind fester Bestandteil der Projektierung und ein Schwerpunkt innerhalb der Ausbildungsphase der Mitarbeiter von 3PLY. Wichtig ist uns, durch Struktur und Klarheit die Nachvollziehbarkeit im Ergebnis wie in der Durchführung sicher zu stellen. Für die Wiederverwendbarkeit der Ergebnisse, vor allem durch Dritte, sind dies die Grundvoraussetzungen. Auf Basis der langjährigen Erfahrungen unserer Mitarbeiter wurden von 3PLY praxisorientierte Templates entwickelt, welche den Rahmen innerhalb des Verfahrens und des Ergebnisses vorgeben.

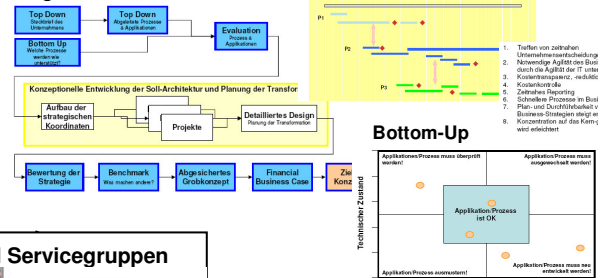
### Tools und Templates für Ihr Projekt

#### Service-Level-Management

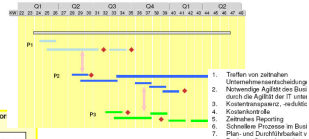


#### Business-IT-Alignment

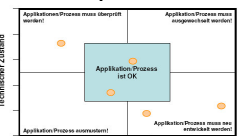
##### Vorgehensweise



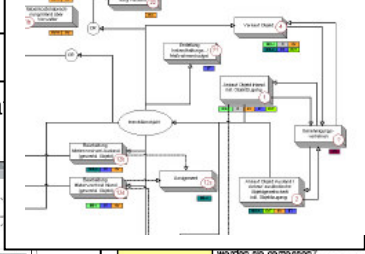
##### Roadmap-Maßnahmen



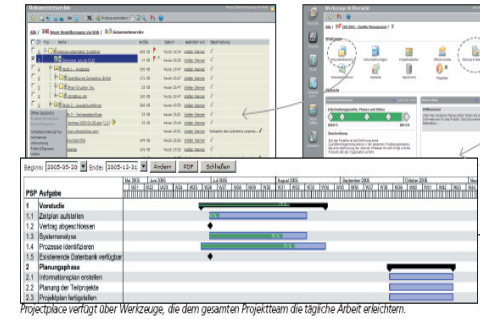
##### Bottom-Up



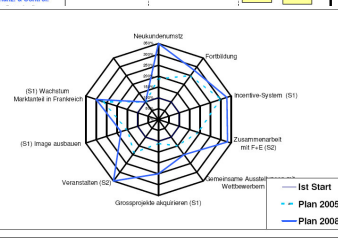
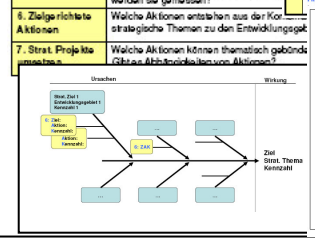
#### Prozess- und Servicegruppen



#### WEB-basierte Projekt -Planung, -Organisa -Ablage, -Berichte und Prozesse



|  |   |                       |                      |
|--|---|-----------------------|----------------------|
| 1. Leitziel: Wir steigen in die 1. Liga auf                    | Ziel: Mehr Zuwendung                              | Mehr Mitglieder       | Mehr einflussreich   |
| 2. Leitbild: Identifikations-Verein für die Region             | Strateg. Themen: Nachwuchsförderung, Teamwork     | Mitglieder im Verein  | Marketing / Branding |
| 3. Leitkennzahl: Tabellenplatz                                 | Kennzahl: Engagement, Spieler, Trainingspunkte    | Strategische Projekte | Marketing / Branding |
| 4. Strateg. Themen: Nachwuchsförderung, Teamwork               | Projekt: Qualifikation Mitarbeiter, Fachkompetenz | Strategische Projekte | Marketing / Branding |
| 5. Entwicklungsstrategie: Engagement, Spieler, Trainingspunkte | Projekt: Fachkompetenz, Teamwork                  | Strategische Projekte | Marketing / Branding |
| 6. Entwicklungsstrategie: Engagement, Spieler, Trainingspunkte | Projekt: Teamwork, Finanzen & Control             | Strategische Projekte | Marketing / Branding |



### Kontakt:

3PLY Projects

Fon: 06131 908 3624

Fax: 06131 908 7090

e-Mail: [dialog@3ply.de](mailto:dialog@3ply.de)

homepage: [www.3ply.de](http://www.3ply.de)

Wir danken photocase.com für das zur Verfügung stellen des Photos.