

**Prozessdesign
mit der IT Infrastructure Library
in der Praxis.**

*Verbesserungspotenziale methodisch suchen,
erkennen und ausschöpfen.*



Seit einigen Jahren macht unsere Wirtschaftswelt einen dramatischen Wandel durch: Wettbewerbsfähigkeit wird mehr und mehr eine Frage der Fähigkeit, Kundenwünsche auf spontanen Zuruf sofort, umfassend und mit hoher Qualität zu erfüllen. Diese Leistungen können nur mit einer speziell dafür konzipierten IT erbracht werden. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, kommen Sie nicht darum herum, Ihre IT permanent anzupassen und dabei noch effektiver und gleichzeitig kostengünstiger zu gestalten.

Dieses Dilemma lässt sich durch die Einführung übergreifender Prozesse lösen. Diese optimieren vorhandene Abläufe und steigern die Produktivität. Dabei hat es sich bewährt, auf vorhandene Erfahrungen zurückzugreifen: Es gibt Methodendokumentationen, Prozess-Templates und Expertisen rund um diese Themen. Wir stehen Ihnen bei dieser Aufgabe gerne mit vielschichtigem Know-how zu Prozessgrundlagen, -design und -modellierung zur Verfügung.

Der entscheidende Faktor bei der Prozessgestaltung: methodisches Vorgehen!

Wir arbeiten seit vielen Jahren nach den anerkannten Praktiken der IT Infrastructure Library (ITIL). Das heißt: Es steht eine umfangreiche Dokumentation von Maßnahmen zur Verfügung, aus denen für jeden Schritt die bestgeeignete Vorgehensweise ausgewählt werden kann. Unsere Berater kombinieren einerseits erfolgreich die Prozessmodelle mit Assessment-Methoden, mit der Simulation von Prozessen sowie mit der Messung von Performance-Indikatoren und sorgen andererseits für eine enge Verzahnung mit der Infrastruktur und den Architekturmodellen. Ferner sorgen sie für eine erfolgreiche Einführung der Prozesse in die IT-Organisation.

Siehe auch Abb. 1

ITIL-basiertes IT Management-Prozessmodell

Prozessgrundlagen: Schwachstellen erkennen.

Wir setzen eine bewährte und schnelle Assessment-Methode ein. Diese basiert auf vordefinierten Fragen, deren Auswertung auf die Priorisierung der Handlungsstränge für die IT-Dienste schließen lässt. Die im Assessment identifizierten Schwachstellen werden zusammen mit potenziellen Maßnahmen direkt im Prozess-Chart dargestellt, um Hebelpunkte für Verbesserungsmaßnahmen aufzuzeigen. Für die nachfolgende Potenzialanalyse von IT-Prozessen verfügen wir bereits über einen Satz von Key-Performance-Indikatoren (KPIs), deren Werte auf langfristig ermittelten Durchschnittsdaten (so genannten Best-Practice-Daten) basieren.

Siehe auch Abb. 2

Prozessdesign: Zukunft gestalten.

Beim Prozessdesign werden logische und physikalische Soll-Prozesse einschließlich der notwendigen Rollenbeschreibungen definiert. Dafür setzen wir die LOVEM-Methodik (Line of Visibility Engineering Methodology) ein, die bei jeder Prozessdarstellung die Interaktion mit dem Kunden in den Mittelpunkt rückt und somit für eine verständliche Prozessdarstellung sorgt. Bei Bedarf setzen wir zusätzlich Tools ein, die eine ausgereifte Simulationskomponente besitzen, um den Ressourceneinsatz bereits vor der Prozesseinführung optimieren zu können.

Jeder Gestaltungsmaßnahme liegt ein ITIL-basiertes Prozessmodell für IT Management zugrunde, dessen Templates für die jeweilige Funktion adaptiert werden. Damit wird die Standardisierung der gesamten Lösung gefördert, Schnittstellen korrespondieren besser miteinander und die anschließende Modellierung der Prozesse geht schneller vonstatten.





Prozesseinführung: Aus Theorie wird Praxis.

Der Vorbereitung der organisatorischen Umsetzung kommt eine besondere Bedeutung zu. Wir geben Empfehlungen hinsichtlich der Toolunterstützung und Richtlinien für die Umsetzung der neuen Prozesse. Um möglichen Schwierigkeiten bei der inhaltlichen Umsetzung der Prozesse wirksam zu begegnen, wird ein Regelwerk mit Prozesssteuerungsparametern aufgestellt. Außerdem haben wir die besonderen Herausforderungen bei der organisatorischen Umsetzung neuer Prozesse in die IT-Praxis erkannt und Kernteams gebildet, die sich speziell mit der Einführung von Prozessen beschäftigen.

Wann ist das Thema IT-Prozesse relevant?

Stellen Sie sich folgende Fragen:

- Sind meine IT-Kernprozesse leistungsfähig genug, alle vereinbarten Service Levels zu erreichen?
- Kann die IT-Serviceorganisation die an sie gestellten neuen Anforderungen erfüllen?
- Werden die IT-Prozesse toolseitig effektiv unterstützt?

Falls Verbesserungsbedarf besteht, analysieren Sie zusammen mit uns die bestehenden IT-Prozesse und identifizieren Sie deren Schwachstellen. Definieren Sie mit uns effektivere Prozesse und setzen Sie diese erfolgreich in der Praxis um. Dabei wird Ihnen unsere Expertise bezüglich der Implementierung von ITIL-Prozessen in der IT-Praxis sehr nützlich sein: Mit uns beherrschen Sie die Komplexität durch methodisches und toolgestütztes Vorgehen.

Welche Vorteile bietet Ihnen der IBM Ansatz zur Weiterentwicklung von Prozessen?

- *Zeitersparnis: Damit alle Prozesse im IT Management lückenlos zusammenarbeiten, haben wir zum ITIL Service Management komplementäre Prozesse definiert. All diese Prozesse sind bereits als Template vorhanden und können sofort eingesetzt werden.*
- *Toolunterstützung: Die Prozessmodellierung und -simulation wird vorzugsweise mit dem Modellierungstool Adonis der Firma BOC durchgeführt. Das Werkzeug unterstützt die LOVEM-Methodik, basiert auf einer relationalen Datenbank und verfügt somit über eine moderne, leistungsfähige und dennoch anpassungsfähige Architektur. Für den Praxiseinsatz der Prozesse können wir bereits vorkonfigurierte Tools (z. B. von Peregrine oder Remedy) anbieten, die eine Tool-Implementierung in kürzester Zeit erlauben.*
- *Ausgereifte Methodik: Die Nutzung der LOVEM-Methodik zur Erstellung der Soll-Prozesse ermöglicht eine komfortable Visualisierung der Prozesse. Die IBM Global Services Method liefert ein maßgeschneidertes Vorgehen mit definierten Ergebnissen, das auf die spezifischen Projektanforderungen zugeschnitten wird und auf den Erfahrungen von zahlreichen IBM Projekten basiert.*

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und das e-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.

Ihre Ansprechpartner zum Thema Prozessgrundlagen, -design und -modellierung

Deutschland

Heiko Müller

IBM Global Services

Telefon: +49 30 3115 1653

E-Mail: heikom@de.ibm.com

Deutschland

Jens Güttler

IBM Global Services

Telefon: +49 391 744 3634

E-Mail: jens.guettler@de.ibm.com

Österreich

Robert Mannsberger

IBM Global Services

Telefon: +43 1 21145 4968

E-Mail: rmannsberger@at.ibm.com

Schweiz

Hans Ruf

IBM Global Services

Telefon: +41 58 333 3223

E-Mail: HRUF@ch.ibm.com