



IT DIRECTOR

G 31227 | WWW.IT-DIRECTOR.DE

N° 12

IT-SERVICES

Auf dem Weg zur Enterprise Mobility

Seite 16

Sonderdruck

Artikel zum Thema „Digitalisierung von ITSM-Prozessen“



INTERVIEW

Digitalisierung als Treiber

Interview mit Joseph Kronfli, Vorstand und CEO der Seven-Principles-Gruppe, über die digitale Transformation in Branchen wie Telekommunikation, Energie und Automotive

Seite 22



INFRASTRUKTUREN

Das Internet der Dinge verändert die Rechenzentren

Seite 38

BIG DATA

Erst Datenqualität bringt den Erfolg

Seite 46



KEO MEDIEN VERLAG
Friedrichstraße 100, 10117 Berlin
Tel: +49 30 2500 2500

Digitalisierung von ITSM-Prozessen

In vielen Unternehmen werden größere Teile des IT-Service-Managements (ITSM) noch manuell realisiert. **Dr. Hermann Löh**, Management-Berater bei BridgingIT, sieht in der Beratungs- und Umsetzungspraxis Potential für einen flexibleren Prozessmanagement-Ansatz für ein effizienteres ITSM.

IT-DIRECTOR: Herr Dr. Löh, wo hakt es im IT-Service-Management aus Ihrer Sicht?

H. Löh: Obwohl die IT in den Unternehmen gemanagt wird, ist bei vielen Prozessen des ITSM die Digitalisierung noch nicht angekommen. Service-Anträge werden noch über Papierformulare eingereicht und genehmigt, Konten oder Rechte händisch angelegt. Damit fehlt die Durchgängigkeit in der Umsetzung. Wenn Systeme eingesetzt werden, sind diese oft unflexibel und teuer. Hier kann ITSM von einem flexiblen, digitalen Prozessmanagement-Ansatz lernen.

IT-DIRECTOR: Können Sie auf die Funktionsweise dieses Ansatzes näher eingehen?

H. Löh: Es geht darum, die Arbeitsschritte der Mitarbeiter und Systemschritte gemäß dem Design der Service-Prozesse über Workflows zu orchestrieren. Informationen werden in interaktiven Formularen erfasst bzw. aus bestehenden Systemen und Datenbanken übernommen und ohne Medienbrüche verarbeitet, gespeichert und als Services umgesetzt.

IT-DIRECTOR: Warum werden solche Prozessmanagement-Ansätze jetzt für ITSM interessant?

H. Löh: Das stimmt, Workflow-Tools gibt es schon lange. Aber bis vor kurzem war die Umsetzung entsprechender Prozesse aufwendig und mit hohem Programmieranteil verbunden. Das hat sich durch die Weiterentwicklung von Prozessmanagement-Plattfor-



Dr. Hermann Löh von BridgingIT: „Nach wie vor gibt es Argumente für spezialisierte ITSM-Systeme. Aber die Gewichte verschieben sich.“

„Workflow-Tools gibt es schon lange. Aber bis vor kurzem war die Umsetzung entsprechender Prozesse aufwendig und mit hohem Programmieranteil verbunden.“

men wie K2, Bizagi oder Tim geändert. Heute kann man die meisten Prozesse, selbst komplexe Formulare, durch bloße Konfiguration ohne Programmierung abbilden. Das reduziert den Aufwand und erhöht die Flexibilität.

Ein weiterer interessanter Effekt: Experten aus dem ITSM können bei entsprechender Einarbeitung nicht nur Anforderungen einbringen, sondern auch direkt an der Lösungskonfiguration mitarbeiten. Durch Vermeidung von Schnittstellen und Programmierschleifen können bessere Lösungen mit weniger Aufwand umgesetzt werden. Damit lohnt sich für Unter-

nehmen die Digitalisierung von vielen ITSM-Prozessen, deren Digitalisierung bisher als nicht lohnend erachtet wurde.

IT-DIRECTOR: Im ITSM-Umfeld gibt es bereits spezialisierte Tools und Systeme. Werden diese jetzt überflüssig?

H. Löh: Manche Systeme werden mit Sicherheit nicht überflüssig, obwohl bisher die Ticket-Bearbeitung nicht effizient genug abläuft. Natürlich gilt, dass die Tools sorgfältig anhand der Anforderungen ausgewählt werden sollten.

Nach wie vor gibt es Argumente für spezialisierte ITSM-Systeme. Aber die Gewichte verschieben sich. Wir sehen Kunden, die auf eine flexible Prozessmanagement-Strategie setzen und teils bestehende Tools ablösen, weil diese nicht die Anpassbarkeit für ihre spezifischen Prozesse mitbringen.

IT-DIRECTOR: *Was sind, neben einer aufwandarmen Konzeption und Umsetzung sowie einer hohen Wirtschaftlichkeit, weitere Vorteile des Prozessmanagement-Ansatzes?*

H. Löh: Da ist die hohe Flexibilität und Leistungsfähigkeit bei der Gestaltung von Business-Workflow-Abfolgen und den zugehörigen Formularen zu nennen. Jedes Unternehmen hat spezifische Anforderungen und Optimierungsmöglichkeiten. Für ihre Umsetzung liefert der Prozessmanagement-Ansatz wichtige Grundfunktionen wie die Handhabung von Ausnahmen und Eskalationen sowie von Out-of-Office- und komplexen Freigabelogiken.

Ebenso wichtig ist die Transparenz der Prozesse sowohl in Richtung einer detaillierten Auditierbarkeit zur nachweislichen Einhaltung von E-Governance-Vorgaben und Compliance-Vorschriften als auch dahingehend, dass Management und Mitarbeiter jederzeit den Stand einzelner Requests und Prozesse ersehen können.

IT-DIRECTOR: *Was, wenn Unternehmen in ihre Geschäftsprozessmanagement-Plattform Systeme der darunterliegenden IT-Infrastruktur wie Server, Speichersysteme und Netzwerkkomponenten einbinden wollen?*

H. Löh: Das können sie problemlos tun. Plattformen wie K2, Bizagi oder Tim halten dafür Default-Schnittstellen für viele Systeme vor. Darüber können die einzubindenden Systeme mittels Workflows adressiert und in die Logik der Business-Workflow-Abfolgen orchestriert werden. Über einen auf Web-Services basierenden Ansatz können weitere Systeme integriert werden. Die Erstellung fehlender Service-Schnittstellen ist meist der größte Teil der Arbeit, weil dafür noch Programmierung notwendig ist.

IT-DIRECTOR: *Was empfehlen Sie denjenigen, die dieses flexible Prozessmanagement im ITSM aufgreifen wollen?*

H. Löh: ITIL ist zwar ein prozessorientierter Ansatz. Vielen (IT-)Managern ist aber nicht klar, wie viele Prozesse es in ihrem Bereich gibt und wie viel Potential in einer Digitalisierung dieser Prozesse schlummert. Darüber müssen sie sich Klarheit verschaffen, um Projektetappen priorisieren und das Vorhaben gezielt vorantreiben zu können. Für einen erfolgreichen Projektverlauf sind außerdem Fachleute wichtig, die sowohl die Fachprozesse verstehen als auch diese Prozesse direkt innerhalb der Plattform konfigurieren können. <

HADI STIEL



Menschen Methoden Lösungen

BridgingIT GmbH
N7, 5-6
68161 Mannheim
Tel.+49 621 370 902 - 0
www.bridging-it.de

marketing@bridging-it.de

