

ITSM SelfCheck[®]

Vision, Konzept, Einsatz und Kundennutzen

von Sascha Thies, Jörg Schlösser, Robert Schulze, Joachim Fremmer

Vision

Der ITSM SelfCheck[®] ist ein Management Tool der ITSM Excellence Management Suite. Hinter ITSM Excellence[®] steht die Vision, Management Tools zur Unterstützung der

- Einführung, Durchführung, Optimierung von Prozessen
- Analyse, Optimierung von Aufbauorganisation und IT-Ressourcen

zu integrieren. Ziel ist es, Komplexität und Aufwände für Organisationsprojekte radikal zu reduzieren und Verbesserungszyklen in Unternehmen zu beschleunigen.

Der ITSM SelfCheck[®] ist ein Werkzeug zur Prozessanalyse mit einer Vielzahl an Einsatzmöglichkeiten:

- Prozessoptimierung
- Compliance
- Internes Kontrollsystem (IKS)
- Reifegradbestimmung
- Auditierung / Zertifizierung
- Scorecard Ansatz

u. v. a. m - der ITSM SelfCheck[®] vereint unterschiedliche Ansätze und Anforderungen von Unternehmen in Einem.

Mit dem ITSM SelfCheck[®] bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, kontinuierliche Verbesserungszyklen in ihrer Organisation eigenständig zu initiieren und durchzuführen.

Überblick

Der ITSM SelfCheck[®] ist ein innovatives Management Werkzeug zur eigenständigen Analyse von Unternehmensabläufen anhand integrierter Best-Practice Modelle und Normen und/oder unternehmenseigenen Referenzmodellen.

Ziel des ITSM SelfCheck[®] ist die zielgenaue Analyse von Verbesserungsmaßnahmen, die radikale Reduzierung von Konzeptions- und Analyse Aufwänden, die Beschleunigung von Verbesserungszyklen und Transparenz über die Verbesserung, durch die Möglichkeit des Vergleichs von Analysen.

exagon consulting & solutions gmbh
Heinrich-Hertz strasse 13
50170 Kerpen

Tel. +49 2273 98330
Fax. +49 2273 983311

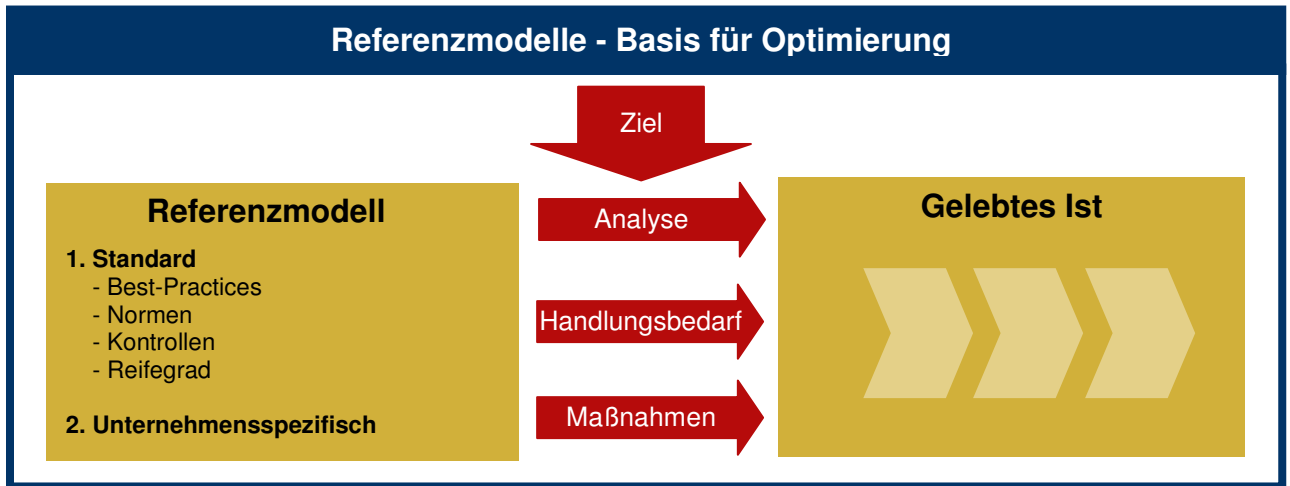
www.exagon.de

Konzept

Referenzmodelle

Den inhaltlichen Kern des ITSM SelfCheck® bilden Referenzmodelle. Anhand dieser werden gelebte Abläufe und Kontrollen im Unternehmen analysiert und getestet.

Unternehmen können selbst entscheiden, ob sie ihre Abläufe anhand von Standard Referenzmodellen (abgeleitet aus Best Practices und Normen), wie beispielsweise ITIL®, ISO/IEC 20000 und/oder auf Basis unternehmenseigener Referenzmodelle optimieren möchten.



Standard Referenzmodelle

Eine Vielzahl von Referenzmodellen steht als Modul für den ITSM SelfCheck® zur Verfügung. Der modulare Ansatz ermöglicht die Vernetzung unterschiedlicher Referenzmodelle.

Beispielsweise sind die Anforderungen der ISO/IEC 20000 Norm direkt mit den Anforderungen aus ITIL® Service Support und Service Delivery verknüpft. Zusätzlich könnten zum Beispiel die Anforderungen der Reifegradstufen der ISO/IEC 15504 im Rahmen einer Analyse hinzuschaltet werden.

Der Ansatz erlaubt den Aufbau und Unterhalt eines einzigen konsistenten Unternehmensmodells mit einer Vielzahl an Auswertungsmöglichkeiten und Optimierungspotentialen.

Referenzmodelle und Ergebnisse des ITSM SelfCheck®

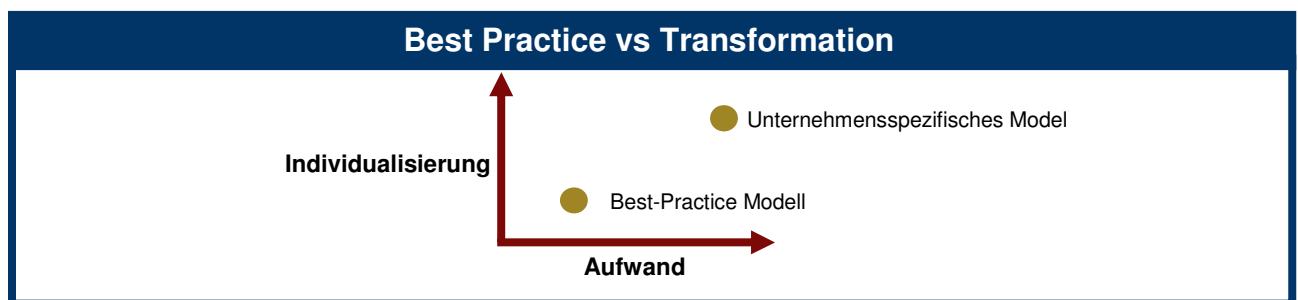
Referenzmodelle (Auszug)				➔	Ergebnisse
ITIL®					Prozessfähigkeit
ISO/IEC 20000f					Reifegrad
COBIT					Zertifizierungsreife
ISO/IEC 27000f	ISO/IEC 15504	CMMI	Individuell		Compliance
ISO/IEC 9001					Risikobewertung
Unternehmensspezifisch					Unternehmensspezifisch

Unternehmensspezifisches Modell

Im Zuge der aktuellen Entwicklung, hin zu individualisierten, unternehmensspezifischen Referenzmodellen, bietet der ITSM SelfCheck[®] die Möglichkeit, diese abzubilden.

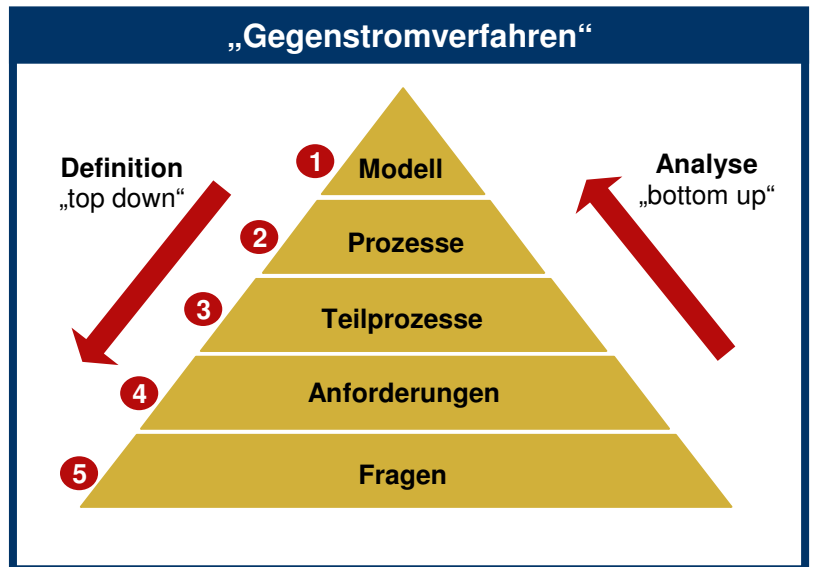
Für diese - als ITSM Transformation[®] bezeichnete - Leistung, stehen standardisierte Vorgehensweisen zur Verfügung. Eine Transformation kann stufenweise erfolgen und z. B. mit der Anpassung des verwendeten Wordings starten. Hierdurch wird erfahrungsgemäß der Grad der Identifikation mit einer Analyse und ihren Ergebnissen gesteigert und eine exaktere Definition von Verbesserungsmaßnahmen ermöglicht.

Die Kombination mit Standard Referenzmodellen ist möglich.



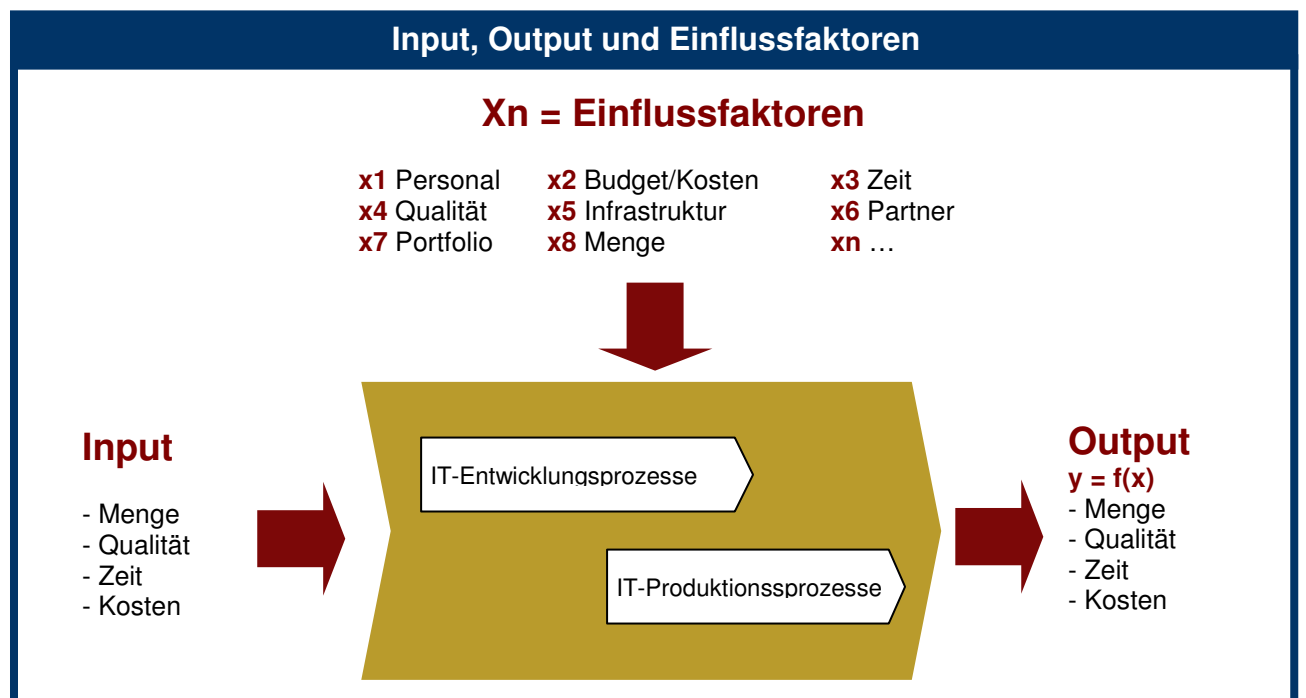
Aufbau der Referenzmodelle

Ausgangspunkt für die Struktur der Referenzmodelle sind die Prozesse und deren Teilprozesse. Ausgehend von den Zielsetzungen der Teilprozesse werden konkrete Anforderungen an die In- und Outputs der einzelnen Teilprozesse sowie deren beeinflussbare Faktoren (wie Mitarbeiter-Skill, Budget, Mengen, Toolunterstützung, u. a.) definiert.



Hieraus generieren sich einzelne Fragenkataloge, die abhängig von der Zielsetzung schwerpunktmäßig ausgerichtet werden können.

Im Ergebnis zeigen sich die negativen Einflussfaktoren auf die Wertschöpfung der Organisation. Kommunikationsbarrieren, fehlende Kompetenzen, mangelhafter Input, zu hohe Eingangsmengen und weitere Faktoren werden offen gelegt und bilden somit die Basis für die Definition von Verbesserungsmaßnahmen. Die Vergleichsmöglichkeit von Analyse Ergebnissen liefert klaren Aufschluss über die Verbesserung der Organisation.



Einsatz

Die Kernfunktionen des ITSM SelfCheck[®] spiegeln den klassischen PDCA Verbesserungszyklus nach Deming wieder - **Planen, Analysieren, Auswerten**.

Der ITSM SelfCheck[®] ermöglicht eine äußerst flexible Planung der Analyse, zur exakten Ausrichtung auf die Ziele.

Die Planung erlaubt die **Kombination von mehreren Referenzmodellen** innerhalb einer Analyse, so dass im Ergebnis unterschiedliche Auswertungen zur Verfügung stehen. Diese Kombinationsmöglichkeit führt zu erheblichen Zeiteinsparungen bei parallelen Zielen und schont die Ressourcen des Unternehmens.

Ein weiteres Merkmal der zielorientierten Planung ist die **Selektionsmöglichkeit der zu analysierenden Prozesse und Teilprozesse**. Hiermit wird die Fokussierung auf konkrete Verbesserungsziele gefördert.

Die **Mitarbeiter** der Organisation, die im Rahmen der Analyse den notwendigen Input liefern sollen, **können dediziert selektiert werden**, mit dem Vorteil, eine weitere Einschränkung auf die Prozesse und Teilprozesse je Person vornehmen zu können.

ITSM Excellence[®] bietet darüber hinaus ein **Standard Rollenmodell** zur direkten Nutzung oder Anpassung an die Kundenorganisation. Die Zuordnung von Rollen zu Mitarbeitern der Organisation **automatisiert den Planungsvorgang** und reduziert die Aufwände erheblich. Der ITSM SelfCheck[®] unterbreitet anhand der Rollenzuordnung einen Vorschlag, welcher Mitarbeiter zu welchem Prozess und zu welchen Teilprozessen befragt werden sollte.

Eine Vielzahl weiterer Funktionen wie integrierte **Terminplanung und -verwaltung** stehen zur Verfügung.

1. Möchten Sie nach weiteren Methoden analysieren?

- ITIL® Service Support
 - ISO / IEC 20000-1
 - ISO / IEC 27001
 - ISO / IEC 17799
 - ISO / IEC 15504
 - COBIT 4.0
 - SAS 70
 - SIPOC
 - ISO / IEC 20000-2
 - COSO
 - ITIL® Tool
 - PW 303 / 400
 - SOX 404

2. Welche Prozesse möchten Sie analysieren?

Auswahl	Prozess
<input checked="" type="checkbox"/>	Incident Management
<input type="checkbox"/>	Problem Management
<input type="checkbox"/>	Change Management
<input type="checkbox"/>	Configuration Management
<input type="checkbox"/>	Release Management
<input type="checkbox"/>	Service Level Management

3. Welche Teilprozesse möchten Sie analysieren?

Auswahl	Prozess	Nummer	Teilprozess
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.0.1	Incidents melden
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.1.1	Annehmen und R
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.2.1	Service Request
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.2.2	Kategorisieren
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.2.3	Priorisieren
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.2.4	Ersthilfe durchf
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.3.1	Weiterleiten
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.4.1	Überwachen und
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.4.2	Eskalieren
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.4.3	Kommunizieren
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.5.1	Untersuchen und
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.6.1	Lösen und Wiede
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.7.1	Abschließen
<input type="checkbox"/>	CHG	CHG.1.0.1	Changes initiier
<input type="checkbox"/>	CHG	CHG.1.0.2	Basisdaten erfas
<input type="checkbox"/>	CHG	CHG.1.0.3	Priorisieren
<input type="checkbox"/>	CHG	CHG.1.0.4	Auswirkungen ur
<input type="checkbox"/>	CHG	CHG.1.0.5	Beteiligte identif
<input type="checkbox"/>	CHG	CHG.1.0.6	Kateorisieren

1. Welche Mitarbeiter möchten Sie interviewen?

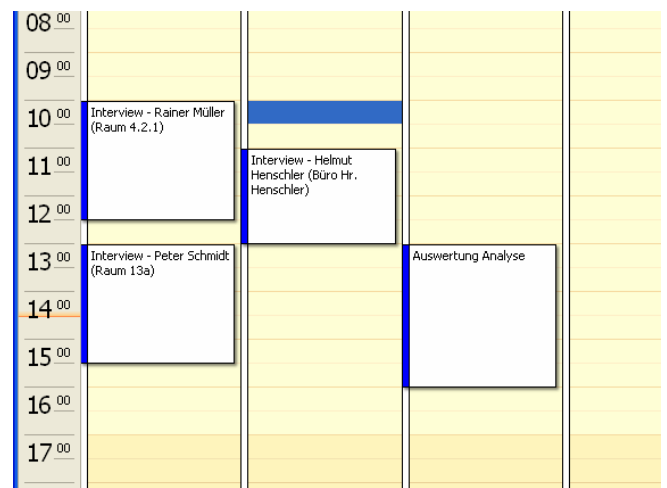
Auswahl	Mitarbeiter	Organisationseinheit
<input checked="" type="checkbox"/>	Reusch, Werner	Operations
<input checked="" type="checkbox"/>	Müller, Simone	Service Desk
<input checked="" type="checkbox"/>	Appelt, Frank	Anwendungsplanung
<input checked="" type="checkbox"/>	Franzen, Hans-Georg	Anwendungsentwicklung
<input type="checkbox"/>	Sinn, Olaf	IT-Betrieb
<input checked="" type="checkbox"/>	Völler, Beate	Service Desk
<input checked="" type="checkbox"/>	Hinrich, Bernd	Service Desk
<input checked="" type="checkbox"/>	Pfeiffer, Theo	Operations
<input checked="" type="checkbox"/>	Linden, Günther	Operations
<input checked="" type="checkbox"/>	Ludwig, Jennifer	Anwendungsplanung

2. Zu welchen Prozessen möchten Sie den Mitarbeiter befragen?

Auswahl	Prozess
<input checked="" type="checkbox"/>	Incident Management
<input type="checkbox"/>	Change Management

3. Zu welchen Teilprozessen möchten Sie

Auswahl	Prozess	Nummer
<input checked="" type="checkbox"/>	INC	INC.1.0.1
<input type="checkbox"/>	INC	INC.1.1.1
<input type="checkbox"/>	INC	INC.1.2.1
<input type="checkbox"/>	INC	INC.1.2.2
<input type="checkbox"/>	INC	INC.1.2.3



Teilprozesse **Fragen** Notizen Dokumente

Incidents melden
Wir haben eine klare Definition für "Incident" !?

Erfüllung
 nicht erfüllt (0%)
 teilweise erfüllt (1-33%)
 überwiegend erfüllt (34-67%)
 vollständig erfüllt (68-100%)
 unbewertet

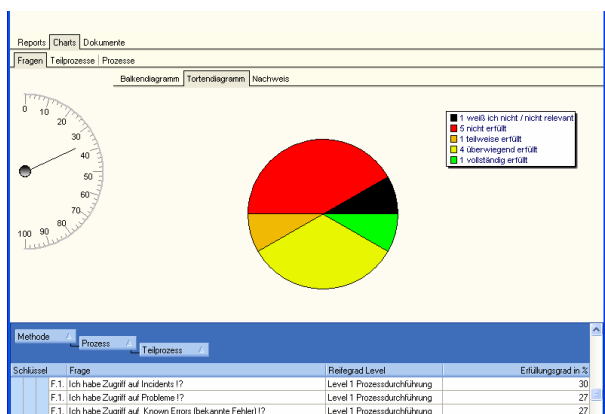
Nachweis
Incident Management Prozesshandbuch - Abschnitt 4.2

Schlüssel	Frage
F.1.0.1.1	Ich überwache die von mir verantworteten Systeme hinsichtlich Ereignissen, die negative Aus
F.1.0.1.2	Die mir zur Verfügung stehenden Überwachungssysteme tragen adäquat dazu bei, Störungen
F.1.0.1.3	Meine Überwachungsaktivitäten tragen adäquat dazu bei, Störungen frühzeitig erkennen !?
F.1.0.1.4	Ich erfasse Ereignisse mit negativen Auswirkungen auf Anwendungen / Services als Incident

In der Analyse Durchführung besteht die Möglichkeit **mehrere Mitarbeiter** zu konkreten Prozessanforderungen zu befragen. Die Bewertung der erhobenen Informationen kann je nach Zielsetzung **qualitativ**, in Form eines textuellen Nachweises und **quantitativ**, anhand eines definierten Bewertungsschemas erfolgen. Für jeden selektierten Mitarbeiter wird dazu ein eigenes Interview-Cockpit angelegt.

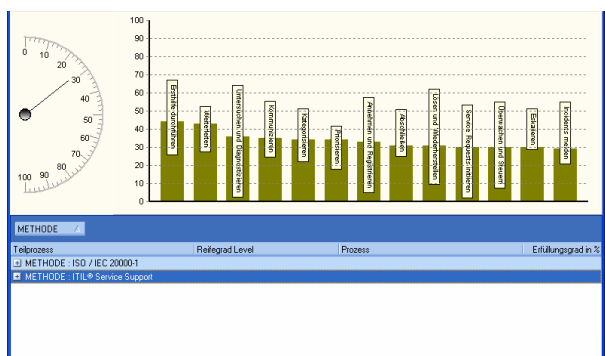
Zusätzlich können **Dokumente** bzw. elektronische Nachweise, die im Rahmen der Analyse identifiziert werden, strukturiert **aufgenommen** und **verwaltet** werden.

Die Analyse Auswertung bietet viele Möglichkeiten. Unterschieden wird zwischen **Berichten**, die als Dokument generiert werden können und **Charts**, die einen schnellen und übersichtlichen Einblick in die Ergebnisse ermöglichen. Weiterhin werden alle identifizierten **Dokumente** und **Nachweise** in der Auswertung konsolidiert dargestellt.



Auf Basis der **quantitativen** Bewertung, erfolgt eine **Konsolidierung** der Interviewergebnisse auf den Ebenen **Frage**, **Teilprozess** und **Prozess**. Somit ist **top-down** und **bottom-up** nachvollziehbar, wo Schwachstellen vorhanden sind.

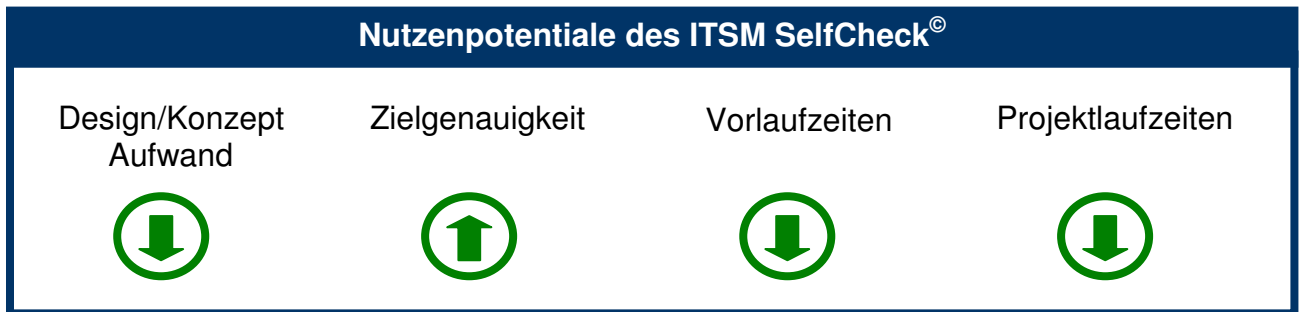
Eine weitere Möglichkeit der Auswertung besteht in der dedizierten Ausgabe der **Ergebnisse für jede einzelne Organisationseinheit**, so dass Optimierungsmaßnahmen exakter identifiziert und zugeordnet werden können.



Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) und **Benchmarks**, können **Analysen verglichen** werden, um den Entwicklungsfortschritt, oder Unterschiede in den Verfahrensweisen von beispielsweise Standorten oder Organisationseinheiten transparent darzustellen.

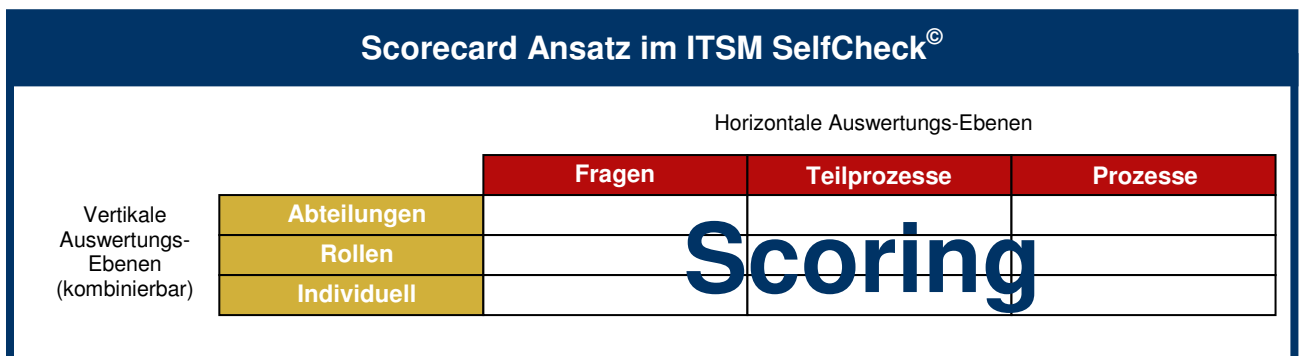
Kundennutzen

Die Vielzahl der Einsatzmöglichkeiten des ITSM SelfCheck® bietet gleichzeitig eine vielfältig Skala an Nutzenpotentialen.



Für Prozessoptimierungsprojekte liegen diese vor allem in:

- Der Reduzierung des Aufwands für die Prozess-Designphase um minimal 30%, durch die Kombination von Fragen und Anforderungen auf Basis des zugrunde liegenden Referenzprozesses
- Zielgenaues Identifizieren und Konkretisieren von Optimierungsmaßnahmen durch quantitative Aussagen auf allen Ebenen – von der Frage bis zum Gesamtprozess



- Verkürzung der Projektlaufzeiten durch Integration der unterschiedlichen SelfCheck Module (Beispiel ITIL und ISO/IEC 20000)

Für Projekte, die sich schwerpunktmäßig auf die Erreichung einer Unternehmenszertifizierung konzentrieren (ISO 20000, ISO 27001)

- Verkürzte Vorlaufzeiten für Zertifizierungen, durch die Erkennung der Non-Compliances in einem frühzeitigem Stadium
- Fortlaufende Überwachung der Compliance durch kontinuierliche Befragungen und Vergleich der Ergebnisse
- Nutzung des ITSM SelfCheck® zum Aufbau eines internen Kontrollsystems (IKS)

Grundsätzlich bietet die Anwendung der ITSM SelfCheck Module folgende Vorteile

- Standardisiert und personenunabhängig
- Jederzeit wiederhol- und vergleichbar
- Nutzung marktgängiger miteinander verknüpfter Standard Referenzmodelle
- Integration unternehmenseigener Referenzmodelle