



## Probleme beim IT Service Management

**Sechs Indizien für typische Schwächen in der ITSM-Organisation**  
**Je komplexer das IT Service Management ist, desto wichtiger ist es für die Benutzer, im Bedarfsfall auf kürzestem Weg den richtigen ITSM-Mitarbeiter ansprechen zu können**

Anzeige

(17.03.10) - Obwohl in der öffentlichen Diskussion zum IT Service Management die übergreifenden Themen dominieren, liegen vielfach die eigentlichen Potenziale zur Leistungssteigerung in den vermeintlichen Details. So hatte exagon consulting in einer kürzlich durchgeführten Erhebung ermittelt, dass eine deutliche Mehrheit der Unternehmen die größten Schwierigkeiten in operativen Unzulänglichkeiten sieht.

Gleichzeitig bewerten sie die Beseitigung von Detailproblemen als eine sehr schwierige Aufgabe, weil sich diese Schwächen häufig so schwer erkennen lassen. Joachim Fremmer, Geschäftsführer der exagon consulting & solutions GmbH, hat aus Sicht seiner Beratungspraxis sechs Indizien für typische Schwächen in der ITSM-Organisation mit häufig sehr weitreichenden Konsequenzen für die Leistungsqualität analysiert:

1. Die Rollen von Mitarbeitern sind mit unklaren Verantwortlichkeiten versehen. Dadurch geht die notwendige Kontrolle über Prozesse verloren und es können Situationen sogar eskalieren, weil die in der täglichen Praxis erforderlichen Entscheidungen durch schwammig definierte Zuständigkeiten nicht zeitnahe oder anforderungsgerecht erfolgen.
2. Die Aufgabenzuordnung weist Redundanzen auf. Es entstehen infolge unzureichender Abgrenzungen in den Aufgaben Doppelarbeit oder widersprüchliche Entscheidungen, die sich negativ auf die Qualität und Verfügbarkeit der IT-Prozesse auswirken.
3. Keine ausreichende Transparenz von Zuständigkeiten für die Anwender. Je komplexer das IT Service Management ist, desto wichtiger ist es für die Benutzer, im Bedarfsfall auf kürzestem Weg den richtigen ITSM-Mitarbeiter ansprechen zu können. Ansonsten entsteht ein langer, produktivitätsmindernder und ärgerlicher Rechercheprozess, bei dem das Problem möglicherweise am Ende bei falschen und weniger qualifizierten Personen landet.
4. Mangelnde Absprachen bewirken parallele Projekte zu ähnlichen Themen. Eine besondere Ausprägung der unzureichenden Aufgabenabgrenzungen und Zuständigkeiten zeigt sich in den Realitäten des Multiprojektmanagements. Es weist dadurch erhebliche Schwächen auf, weil infolge fehlender Absprachen und gesamtheitlicher Planungen einzelne Organisationseinheiten eine hohe Eigendynamik entwickeln und dort immer wieder Maßnahmen gestartet werden, die sich mit Projekten an anderer Stelle der ITSM-Organisation überschneiden. Dies bindet unnötig Ressourcen und Budgetmittel.
5. Unterschiedliche Sprache durch abweichendes Grundverständnis. Sind die Kernthemen in ihren elementaren Facetten nicht für alle Beteiligten eindeutig definiert, kommt es in den Aufgaben und Prozessen zu Verständnisschwierigkeiten mit möglicherweise sehr weitreichenden Folgen. Doch so logisch die Notwendigkeit eines übereinstimmenden Grundverständnisses ist, so häufig wird in der Praxis dagegen verstoßen und umso gravierender wirkt sich eine unterschiedliche Sprache in der Kommunikation aus.
6. Kein Informationstransfer zwischen allen Prozessbeteiligten. Durch die typischerweise arbeitsteilige Organisation muss entlang eines jeden IT-Prozesses der Informationsfluss gemanagt werden, vor allem wenn es sich um komplexere Abläufe handelt. Gegen diesen Grundsatz wird jedoch kontinuierlich verstoßen, als Konsequenz wird die Organisation mit Verzögerungen, Doppelarbeit und vermeidbaren Fehlern belastet. Insbesondere an den Übergabepunkten für die Aufgaben ist deshalb durch definierte Verfahren sicherzustellen, dass es zu keinen Informationsverlusten kommt.

- Sponsoren -