



Business- und IT- Service- Management

Situation, Problem, Implikation und Nutzen

www.luehrs-loesungen.de

Kontakt: Hendrik Lührs ■ info@luehrs-loesungen.de

Wo stehen Sie und Ihre IT? Wo wollen Sie hin ?

- ▶ **Situation:** zwei Welten verstehen sich nicht
- ▶ **Problem:** IT und Geschäft sind entkoppelt
- ▶ **Implikation:** erhöhte Kosten und Risiken für das Geschäft
- ▶ **Nutzen:** Business- und IT-Service-Management als der Integrator Ihres Geschäftes

Ist das Service ?

Anwender

...ich kann von meinem Arbeitsplatz kein eMail senden. Das Angebot muss heute raus...

IT

... unser Mail-Server und Postfach sind aber verfügbar...das Senden der eMail müsste funktionieren. Auf unserer Seite funktioniert „Alles“.... Rufen sie sonst morgen bei den Kollegen nochmal an ...wir sind eigentlich nicht zuständig ...



...das ist Service !

IT- Service ist die Erbringung von **kundenwahrnehmbaren Leistungen**:

- ▶ entsprechend der geforderten Leistungen
- ▶ in gleicher Qualität **gemäß Service Level, z.B.:**
 - definierte **Verfügbarkeit** der Geschäfts-Funktionen von eMail auf der Anwendungsebene
 - fester **Ansprechpartner** für Anfragen und bei Störungen
 - geregelte **Betriebs- und Servicezeiten**,
 - geregeltes Störfallmanagement mit **Reaktionszeiten** und Eskalation, ...

Die Situation: Zwei Welten verstehen sich nicht

Kundenwelt:

- „ IT Kosten sind wie ein Fass ohne Boden !“
- „ Wir kennen den Beitrag der IT zum Geschäft nicht ...“
- „ Wir wissen nicht, was wir bekommen und in welcher Qualität ...“

IT - Welt:

- „ Wir liefern die beste Technologie im Bereich Client/Server, SAN, LAN,WAN...“
- „ Wenn die wüssten, was wir hier täglich leisten, damit die Systeme laufen...“
- „ Unsere Kunden wissen nicht, was sie wollen und wir baden das dann aus...“

Das Problem: IT und Geschäft sind entkoppelt

- ▶ Die Rolle der IT im Unternehmen ist unklar (**Strategie**)
- ▶ Der Beitrag der IT zum Geschäft ist unklar (**Transparenz**)
- ▶ IT-Kosten werden als „zu hoch“ empfunden (**Qualität / Preis**)
- ▶ Es fehlen definierte Leistungen und Service Level sowie deren Überprüfung (**Service Level Agreement**)

Die Implikation: erhöhte Kosten und Risiken für das Geschäft (1/2)

- ▶ Geschäftsabläufe sind ineffizient, wenn die IT-Services nicht den IT-Anforderungen entsprechen

Auswirkung: erhöhte Kosten, sinkende Motivation auf beiden Seiten, Strategie & Ziele sind gefährdet

- ▶ IT-Störungen wirken sich überproportional negativ auf den Geschäftsfortgang aus, wenn z.B. ein prozessgestütztes Störfallmanagement fehlt

Auswirkung: erhöhte Kosten, Anwenderfrust, Imageverlust

Die Implikation: erhöhte Kosten und Risiken für das Geschäft (2/2)

- ▶ IT versteht seine Kunden nicht, wenn es zu keinem regelmäßigen Austausch kommt

Auswirkung: Kunden-Unzufriedenheit als Dauerzustand, kein Vertrauen in die IT

- ▶ IT läuft dem Geschäft hinterher, wenn keine Einbettung in die Unternehmensstrategie da ist bzw. diese nicht von der IT mitgestaltet wird

Auswirkung: erhöhte Kosten, Strategie & Ziele gefährdet

- ▶ Geschäft und IT verstehen sich und werden zur geschäftlichen Einheit
- ▶ Die Anforderungen des Geschäftes an die IT sind bekannt und werden erfüllt
- ▶ Die IT-Services sind abgesichert über aussagekräftige IT-Service-Verträge
- ▶ Die Qualität der IT-Services wird durch vereinbarte, messbare Service Level überprüfbar
- ▶ IT und Geschäft sind Teil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

Vielen Dank für Ihr Interesse

- ▶ Kontakt
- ▶ **Hendrik Lührs**
- ▶ **info@luehrs-loesungen.de**