

Netzheimer rät Praxistipps zur Einführung optimaler IT- Prozesse mit ITIL



Wir brauchen kein ITIL!

Wenn es um die Frage geht, ob ITIL eingeführt werden soll, kommt häufig der Einwand: „Dieses Konzept taugt nur für Großfirmen. Für uns ist ITIL zu komplex und aufwändig.“ Diese Sichtweise ist gefährlich. Denn wer sich über seine internen Prozesse keine Gedanken macht – v. a. im Bereich IT – arbeitet oft uneffizient, ohne es zu merken und muss das Rad immer wieder neu erfinden, ohne zu wissen woran es hakt.

Dazu kommt: Trends wie Cloud Computing bringen nur Firmen den vollen Nutzen, die ihre IT-Prozesse im Griff haben und wissen, wie sie welche Cloud-Services an die vorhandene Unternehmens-IT andocken können. ITIL macht somit den Einstieg ins Cloud-Zeitalter einfacher, dank der Automatisierung von IT-Prozessen und ist somit alles andere als Luxus, sondern ein Schritt in Richtung Zukunftssicherheit.

Ihr Felix Netzheimer



IT-Prozesse zu standardisieren und auf ein einheitliches Qualitätsniveau zu heben, ist für IT-Abteilungen eines der wirksamsten Mittel, um die Effizienz zu steigern und die Kosten zu senken. Und exakt dies erwarten Geschäftsführer und kaufmännische Leiter von ihren IT-Verantwortlichen. Ein optimales Mittel, um diese Ziele zu erreichen, heißt „IT Infrastructure Library“, kurz ITIL.

Die Herausforderungen, vor der IT-Abteilungen stehen, sind hoch: Die IT soll es dem Unternehmen z.B. ermöglichen, schnell und flexibel auf Veränderungen des Marktes zu reagieren. Dafür soll die IT-Abteilung Lösungen bereitstellen, mit denen alle Mitarbeiter am besten und effizientesten arbeiten können – und das bei möglichst niedrigen Kosten.

ITIL hilft Ihren zuständigen IT-Verantwortlichen dabei, diese Vorgaben zu erfüllen. Die „IT Information Library“ ist ein Framework, mit dem sich die Qualität von IT-Services messen und verbessern lässt. Die aktuelle Version v3 aus dem Jahr 2007 stellt weniger die reibungslose Funktion einzelner IT-Prozesse in den Vordergrund. Vielmehr verfolgt ITIL v3 einen ganzheitlichen Ansatz: IT wird als integraler Bestandteil der Wertschöpfungskette des Unternehmens gesehen. Die Frage ist nicht mehr, wie sich ein einzelner

Prozess, etwa der Umgang mit Störungen („Incidents“) verbessern lässt, sondern vielmehr, welche IT-Dienste am besten zum Wohl des Unternehmens beitragen. Firmen und Organisationen, die ITIL implementieren, profitieren davon in mehrfacher Hinsicht, etwa

- einer höheren Effizienz und Zufriedenheit der IT-Nutzer,
- der Transparenzsteigerung von Mitarbeitern, Kunden und Partnerunternehmen,
- weniger Fehlerquellen durch strukturierte Prozesse
- und der Möglichkeit, mithilfe von Kennzahlen die Qualität und den Nutzen von IT-Diensten deutlich zu machen.

Angesichts dieser Vorteile lohnt es sich für Unternehmen jeder Größe über die Einführung von ITIL nachzudenken.



Checkliste

Praxistipps zur Einführung von optimalen IT-Prozessen mit ITIL

● Alle Abteilungen müssen an einem Strang ziehen

Wichtig ist, dass alle Abteilungen in die Planung und Umsetzung von ITIL mit einbezogen werden, nicht nur die IT-Abteilung: vom Geschäftsführer über den Finanzchef, die Bereichs- und Abteilungsleiter bis hin zum „normalen“ Mitarbeitern. Zudem muss klar sein, dass die Geschäftsführung hinter dem Projekt steht und die IT-Abteilung bei dem Vorhaben unterstützt.

● Machen Sie vor dem Start eines ITIL-Projekts eine Bestandsaufnahme

Ein klassischer Fehler ist, ohne sorgfältige Analyse des Ist-Zustands drauf los zu implementieren. Richtig ist, zuerst ein „Baseline Assessment“ durchzuführen. Es macht deutlich, welche Prozesse bereits ITIL-konform sind und in welchen Bereichen Verbesserungsbedarf besteht. Ein wichtiger Bestandteil der Bestandsaufnahme: Die IT-Abteilung sollte ermitteln, wer zu ihren „Kunden“ zählt, auch eigene Mitarbeiter, und wie diese mit den IT-Lösungen zufrieden sind.

● Legen Sie den Implementierungsgrad fest

Die IT-Abteilung muss festlegen, welche der ITIL-Prozesse und -Funktionen implementiert werden sollen und in welcher Reihenfolge dies am besten erfolgt. Zudem ist es sinnvoll, den Status der Prozesse während der Implementierung zu dokumentieren, von der Startphase bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Prozess optimiert wurde.

● Planen Sie Zeit und Geld für die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter ein

Nicht unterschätzt werden dürfen die Aufwendungen für die Schulung der IT-Mitarbeiter. Sie sollten eine Basis-schulung erhalten. Kollegen, die für spezielle Aufgaben beziehungsweise ITIL-Prozesse zuständig sind, können in weiterführenden Kursen in die Materie eingeführt werden. ITIL-Grundlagen können Mitarbeiter schon in einem dreitägigen Seminar lernen, angeboten z.B. vom Munich Institute for IT Service Management mITSM.

● Definieren Sie Verantwortliche und Zuständigkeiten

Viele ITIL-Initiativen laufen ins Leere, weil unklar ist, wer „den Hut auf hat“, wenn es um bestimmte Prozesse geht. Es ist notwendig, für jeden Prozess einen Verantwortlichen zu definieren. Zudem ist es erforderlich, einen Gesamtverantwortlichen für die ITIL-Implementierung zu bestimmen. Dies kann der IT-Leiter sein, in kleineren Firmen auch der Geschäftsführer. Problematisch ist, wenn es zu Überschneidungen von Verantwortlichkeiten und Aufgabengebieten kommt. Dies führt dazu, dass Bereiche entstehen, für die sich kein Prozessbeauftragter zuständig fühlt.

● Optimieren Sie die Kommunikation

Eine zentrale Rolle spielt die Kommunikation – zwischen Geschäftsleitung, IT-Abteilung und Fachbereichen sowie zwischen der IT-Abteilung und den IT-Anwendern. Hilfreich ist, vor der Einführung von ITIL das Projekt und dessen Vorteile allen Beteiligten vorzustellen, etwa in Informationsveranstaltungen. Zudem sollten die Helpdesk-Mitarbeiter die Nutzer von IT-Dienstleistungen regelmäßig über Neuerungen informieren. Umgekehrt ist es notwendig, den Usern die Möglichkeit zu geben, ihre Erfahrungen der IT-Abteilung mitzuteilen.

● Stellen Sie ITIL-Informationsressourcen bereit

Auch wenn es trivial klingt: Jeder Mitarbeiter, nicht nur IT-Mitarbeiter, sollten Zugang zu ITIL-Handbüchern und „Best Practices“ haben. Diese Informationsquellen können beispielsweise im Intranet zur Verfügung gestellt werden. Da es sich um unternehmenskritische Daten handelt, sollte klar kommuniziert werden, dass diese Informationen nicht ohne Autorisierung weitergeben werden dürfen.

● Optimieren Sie die praktische Umsetzung

Dazu gehören mehrere Maßnahmen, etwa einen Katalog der IT-Dienstleistungen zu erstellen und jedem Nutzer zugänglich zu machen, ein Configuration Database Management System (CDMS) einrichten, das die Verwaltung aller IT-Ressourcen ermöglicht, und Service Level Agreements (SLAs) für IT-Prozesse zu erarbeiten. Solche SLAs betreffen nicht nur die Zusammenarbeit mit externen Kunden, sondern auch die mit den Kolleginnen und Kollegen. Weiterhin sollten mit den Geschäftsbereichen ITIL-konforme Regelungen erarbeitet werden, um die Compliance sicherzustellen. Solche Regeln betreffen beispielsweise den Schutz von Kundendaten.

● Ermitteln Sie Kennzahlen, messen Sie Erfolge

Um zu überprüfen, ob ITIL greift, müssen quantifizierbare Messresultate ermittelt werden. Solche Werte kann die Support-Abteilung liefern, indem sie Anregungen und Beschwerden von Nutzern aufzeichnet und auswertet. Zudem lassen sich IT-Service-Management-Prozesse und deren Verknüpfung mit Geschäftsprozessen mithilfe von Verfahren wie Balanced Scorecard bewerten.

● ITIL ist kein Projekt, sondern ein Prozess

Im Fußball heißt es: „Nach dem Spiel ist vor dem Spiel“. Das gilt auch für ITIL. Falsch wäre es, sich auf den Lorbeeren ausruhen. Vielmehr muss allen Beteiligten klar sein, dass ITIL im Berufsalltag „gelebt“ und ständig weiterentwickelt werden muss. Empfehlenswert ist, eine Task-Force einzurichten, welche die Umsetzung der ITIL-Prozesse in der Praxis überwacht und Verbesserungsvorschläge erarbeitet.