

Wie funktioniert IT-Service-Management?

So verwalten IT-Teams die End-to-End-Bereitstellung von IT-Services für ihre Kunden



Das IT-Service-Management – oft auch ITSM genannt – beschreibt die Art und Weise, wie IT-Teams bei der End-to-End-Bereitstellung von IT-Services für ihre Kunden vorgehen. Dazu gehören alle Prozesse und Aktivitäten rund um die Planung, Zusammenstellung, Bereitstellung und Unterstützung von IT-Services.

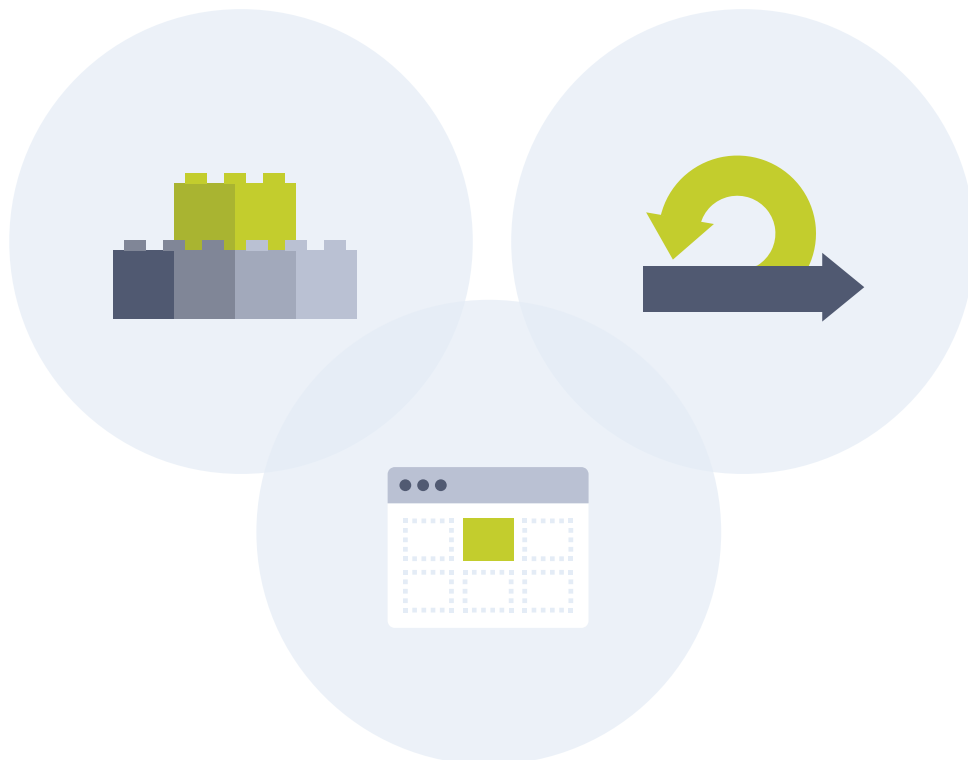
Im Grunde folgt ITSM der Überzeugung, dass die IT als Service bereitgestellt werden sollte. Schauen wir uns ein typisches ITSM-Szenario an: Stelle dir vor, du forderst neue Hardware – z. B. einen Laptop – an. Du würdest deine Anfrage über ein Portal einreichen, ein Ticket mit allen relevanten Informationen erstellen und einen reproduzierbaren Workflow in Gang setzen. Das Ticket würde dann in die Warteschlange deines IT-Teams eingereiht, innerhalb der eingehenden Anfragen sortiert und nach Wichtigkeit bearbeitet werden.

Da Mitarbeiter*innen täglich mit der IT zu tun haben, wird ITSM oft als grundlegender IT-Support missverstanden. ITSM-Teams sind jedoch für alle Arten von Arbeitsplatztechnologien zuständig. Diese reichen von Laptops über Server bis hin zu geschäftskritischen Softwareanwendungen.

In der IT-Branche herrscht die Denkweise vor, dass ein richtiger Ansatz für ITSM die folgenden drei Schritte in dieser Reihenfolge umfassen sollte:

1. IT-Technologie entwickeln und implementieren
2. Den richtigen Prozess einführen und durchsetzen
3. Mitarbeiter*innen können die Technologie erlernen und sich an den Prozess halten.

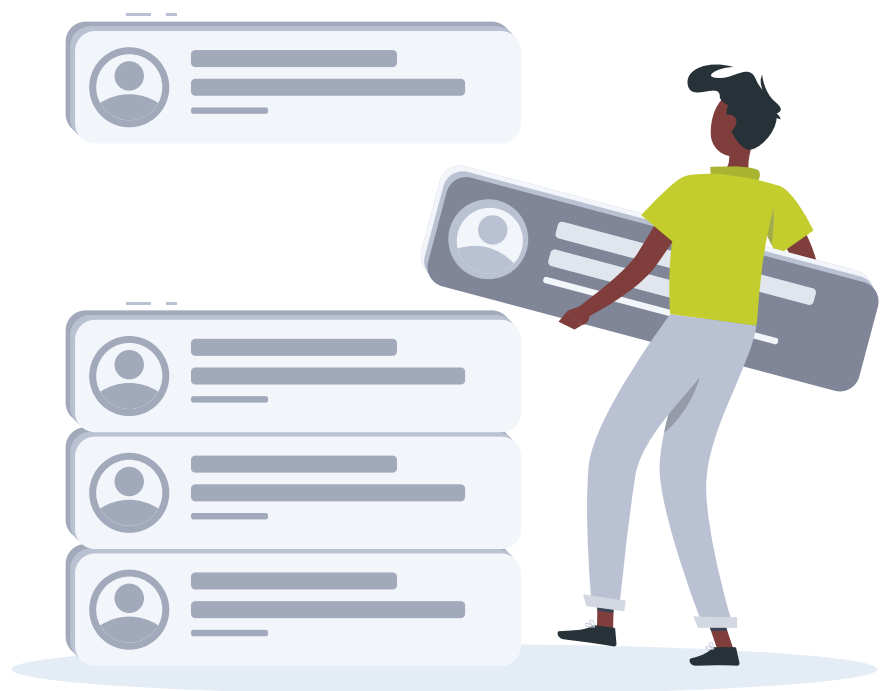
Doch Atlassian stellt diese Denkweise auf den Kopf.



Für Atlassian steht das Team an erster Stelle. IT-Teams sollten kontinuierlich lernen und sich immer weiter verbessern. Sie müssen anerkannt und unterstützt werden, damit sie im Unternehmen etwas bewirken können. Anstatt sich an Regeln zu halten, die durch eine abgestufte Berichtsstruktur oder einen starren Prozess auferlegt werden, können IT-Teams fundierte Entscheidungen treffen, z. B. über die Einführung von SLAs und darüber, welche Software implementiert wird. Da starke IT-Teams die Produktivität und digitale Transformation fördern, sind sie für wettbewerbsfähige Unternehmen von entscheidender Bedeutung. Das Team steht also im Mittelpunkt der ITSM-Prozesse und -Technologien.

Nachdem du dich darauf konzentriert hast, deine IT-Teams stark zu machen, kannst du individuelle Praktiken und Fähigkeiten entwickeln, um deinem Unternehmen einen Mehrwert zu bieten. "Copy and paste" funktioniert dabei leider nicht, denn: Unabhängig davon, wie zuverlässig deine Quelle ist, reicht es nicht aus, die Standards anderer Unternehmen einfach zu übernehmen und zu hoffen, dass sie auch in deiner individuellen Umgebung funktionieren. Erfolgreiche IT-Teams bauen ihren Ansatz auf Frameworks wie ITIL (Information Technology Infrastructure Library) auf, denken aber sorgfältig darüber nach, wie sie die Prozesse so anpassen, dass sie bei ihren Kunden gut ankommen.

Und schließlich sollten Software und Technologie die Praktiken eines Teams unterstützen und deren Wirkung verstärken. Gute ITSM-Software hilft der IT dabei, durch teamübergreifende Zusammenarbeit andere Personen in ihrem Unternehmen zu erreichen. Sie unterstützt Enduser und automatisiert alltägliche Aufgaben, sodass alle mehr Zeit haben, sich auf das zu konzentrieren, was ihnen am wichtigsten ist. Wir wurden wohl schon alle einmal Zeug*in davon, dass Technologie uns manchmal im Weg steht und Aufgaben unnötig komplex oder frustrierend macht. Doch wenn Technologie reibungslos funktioniert, wirkt das fast magisch. In der Realität verbirgt sich dahinter aber eigentlich die harte Arbeit der Teams, die sie nutzen.



ITSM, ITIL und DevOps

IT-Teams nutzen eine Vielzahl von Frameworks, an denen ihre Arbeit ausgerichtet ist. Zu den am häufigsten verwendeten gehören ITSM und DevOps. Es gibt aber zahlreiche andere Konzepte wie COBIT, SIAM, IT4IT oder Lean, um nur einige zu nennen.

Welche Abkürzungen solltest du also kennen? Im Folgenden befassen wir uns mit zwei der einflussreichsten Frameworks für moderne IT-Teams – ITSM und DevOps – sowie mit einem gemeinsamen Ansatz für ITSM. Beginnen wir aber zunächst damit, einige wichtige Begriffe zu definieren.

IT-Servicemanagement (ITSM)

Wie bereits erwähnt, ist IT-Servicemanagement einfach die Art und Weise, wie IT-Teams die Bereitstellung von IT-Services für Kunden verwalten. Der ITSM-Ansatz eines Teams kann so strukturiert werden, dass er sich an ITIL-Praktiken orientiert und von DevOps-Konzepten beeinflusst wird.

ITIL

ITIL ist der am weitesten verbreitete Ansatz für ITSM. Bei ITIL liegt der Schwerpunkt auf Praktiken zur Ausrichtung von IT-Services auf Unternehmensanforderungen. Dieser Ansatz kann Unternehmen dabei unterstützen, sich an die laufende Transformation und Skalierung anzupassen. Dabei stellt ITIL 4, die neueste Version der ITIL-Standards, einen Paradigmenwechsel für IT-Teams dar: ITIL bietet Teams einen ganzheitlichen Bezugsrahmen, der auf geschäftlichen und Kundennutzen abzielt, und fördert einen flexibleren Ansatz, der auf der Arbeitsweise deines Teams basiert. Das Framework stützt sich auf folgende drei Leitprinzipien:

1. Lege den Fokus auf Ergebnisse, nicht auf Outputs
2. Kultur + Praktiken > Werkzeuge + Prozesse
3. Umarme Agile und DevOps

Manchmal wird ITIL fälschlicherweise als Sammlung an Regeln und nicht als Anleitung aufgefasst, die Raum für Interpretationen lässt. Doch nur, weil wir Prozesse nutzen und Arbeiten dokumentieren müssen, heißt das nicht, dass wir unhandliche Mengen an Aufzeichnungen und bürokratischen Aufwand erzeugen sollten. Es gibt keine Entschuldigung dafür, sich hinter Prozessen oder den ITIL-"Regeln" zu verstecken.

DevOps

Bei DevOps liegt der Schwerpunkt darauf, schneller IT-Services bereitzustellen, was durch agile und schlanke Praktiken ermöglicht wird. DevOps verbessert die Zusammenarbeit zwischen den Entwicklungs- und den IT-Operations-Teams, damit Unternehmen Software schneller und zuverlässiger entwickeln, testen und veröffentlichen können. Zu den versprochenen Vorteilen zählen stärkeres Vertrauen, schnellere Software-Releases, eine raschere Behebung kritischer Fehler und ein verbessertes Management von ungeplanten Aufgaben.

Obwohl DevOps eine kontinuierliche Entwicklung, Integration und automatisierte Bereitstellung umfasst, basiert das Konzept darauf, eine Kultur der Zusammenarbeit zwischen Teams aufzubauen, die bisher relativ isoliert operierten. Bei DevOps geht es vor allem darum, alte Aufteilungen hinter sich zu lassen und stattdessen zusammenzuarbeiten. Leider wird dabei das Hauptaugenmerk häufig zu sehr auf die Entwicklung (Dev) und nicht auf den Betrieb (Ops) gelegt.

ITSM und DevOps werden in der Regel als gegensätzlich angesehen: Man betrachtet sich entweder als reines ITSM- oder DevOps-Unternehmen. Es herrscht Verwirrung darüber, was ITSM und DevOps bieten und wie sie zusammenarbeiten könnten. Moderne, leistungsstarke Teams erkennen, dass sie intelligenter und schneller arbeiten müssen, dafür aber trotzdem Prozesse und Kontrolle benötigen.

Es ist an der Zeit, über ITSM und DevOps hinauszugehen und sich Elemente aus beiden Bereichen zunutze zu machen – und das unabhängig davon, ob du explizit Frameworks folgst oder nicht. DevOps ist viel mehr als nur eine automatisierte Entwicklung und unterstreicht die Bedeutung der Zusammenarbeit und einer Kultur, die ohne Schuldzuweisungen auskommt. Darüber hinaus solltest du den ITSM- und ITIL-Ansatz nicht als Verwaltungsaufwand abtun, sondern auf agile Weise nutzen. So kannst du den individuellen Bedürfnissen verschiedener Unternehmen gerecht werden.



Die Bedeutung von ITSM

ITSM unterstützt dein IT-Team, während Servicemanagement-Prinzipien dein gesamtes Unternehmen verbessern können. ITSM führt zu Effizienz- und Produktivitätssteigerungen. Ein strukturierter Ansatz für das Servicemanagement ermöglicht es, dass sich die IT auch auf Geschäftsziele ausrichten kann. Zudem standardisiert dieser Ansatz die Bereitstellung von Services basierend auf Budgets, Ressourcen und Ergebnissen. Er reduziert Kosten und Risiken und verbessert letztendlich das Kundenerlebnis.

Zu den häufigsten Vorteilen von ITSM zählen unter anderem:

- IT-Teams richten sich auf geschäftliche Prioritäten aus, die anhand von Erfolgskennzahlen verfolgt werden
- Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit wird ermöglicht
- IT- und Entwicklungsteams werden mithilfe von optimierten Projektmanagement-Ansätzen zusammengeführt
- Ressourcen für den Wissensaustausch in IT-Teams und eine kontinuierliche Optimierung werden bereitgestellt
- Verbesserung der Anfragenkoordination für einen effizienteren Service
- Bessere Kundenorientierung mit Self-Service-Angeboten und optimierten Prozessen
- Schnellere Reaktion auf größere Vorfälle; zukünftige Vorfälle werden vermieden

All dies senkt die Kosten und führt zu einem besseren Service.

ITSM-Prozesse

Was sind ITSM-Prozesse? ITIL 4 hat sich kürzlich davon abgewandt, ITSM-"Prozesse" zu empfehlen, und konzentriert sich stattdessen auf die Einführung von 34 ITSM-"Praktiken". Das Argument für diese neue Terminologie ist, dass "Elemente wie Kultur, Technologie, Informations- und Datenmanagement berücksichtigt werden können, um eine ganzheitliche Sicht auf die Arbeitsweisen zu erhalten". Dieser umfassendere Ansatz spiegelt die Realität von modernen Unternehmen besser wider.

Keine Sorge – wir werden uns an dieser Stelle nicht mit den feinen Unterschieden bei der Nutzung der Praktiken oder der Prozessterminologie aufhalten. Wichtig ist (und das gilt unabhängig davon, welchem Framework dein Team folgt), dass moderne IT-Service-Teams organisatorische Ressourcen nutzen und sich an reproduzierbare Verfahren halten, um einen konsistenten und effizienten Service bereitzustellen. Tatsächlich unterscheidet sich ITSM von der IT darin, ob Praktiken oder Prozesse genutzt werden.

Einige der wichtigsten ITSM-Prozesse umfassen Folgendes:

Service Request Management

Das Management von Serviceanfragen ist ein wiederholbares Verfahren, um eine Vielzahl an Kundendienstanfragen zu bearbeiten – z. B. Anfragen für den Zugriff auf Anwendungen, Software-Erweiterungen und Hardware-Updates. Es umfasst häufig wiederkehrende Anfragen und profitiert in hohem Maße davon, Kunden die nötigen Kenntnisse zu vermitteln und bestimmte Aufgaben zu automatisieren.

Wissensmanagement

Das Wissensmanagement ist der Prozess, mit dem Wissen und Unternehmensinformationen erstellt, weitergegeben, genutzt und verwaltet werden. Es bezieht sich auf einen multidisziplinären Ansatz, bei dem organisatorische Ziele durch die bestmögliche Nutzung von Wissen erreicht werden.

IT-Asset-Management

IT-Asset-Management (auch als ITAM bezeichnet) ist ein Prozess, der sicherstellt, dass die Assets eines Unternehmens dokumentiert, bereitgestellt, gepflegt, aktualisiert und beseitigt werden, wenn der Zeitpunkt dafür gekommen ist. Kurz gesagt: Es wird dafür gesorgt, dass wertvolle Assets materieller und immaterieller Natur in deinem Unternehmen nachverfolgt und genutzt werden.

Vorfallmanagement

Das Vorfallmanagement ist der Prozess, bei dem auf ein ungeplantes Ereignis oder eine Service-Unterbrechung reagiert sowie der normale Service-Betrieb wiederhergestellt wird. In Anbetracht der zahlreichen Software-Services, auf die sich Unternehmen heutzutage verlassen, gibt es mehr potenzielle Fehlerursachen denn je. Daher sollte dieser Prozess so ausgelegt sein, dass Probleme schnell erkannt und behoben werden können.

Problemmanagement

Problemmanagement ist der Prozess, bei dem die Ursachen von Vorfällen in IT-Services identifiziert und behandelt werden. Beim Problemmanagement geht es nicht nur darum, Vorfälle zu erkennen und zu beheben, sondern auch ihre zugrundeliegenden Ursachen zu identifizieren und zu verstehen. Außerdem dient es dazu, die beste Methode zu finden, um diese Ursachen zu beseitigen.

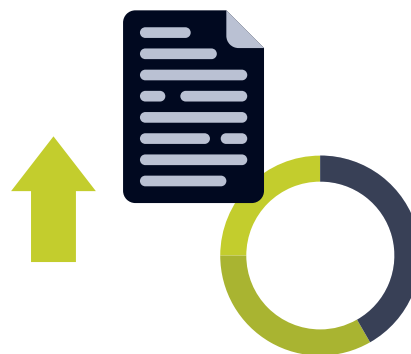
Change Management

Das Change Management stellt sicher, dass Standardverfahren eingesetzt werden, die alle Änderungen an der IT-Infrastruktur effizient und schnell bearbeiten. Und zwar unabhängig davon, ob es sich um die Einführung neuer Services, die Verwaltung bestehender Services oder die Lösung von Problemen im Code handelt. Ein effektives Change Management bietet Kontext und Transparenz, um Engpässe zu vermeiden und gleichzeitig Risiken zu minimieren.

Lasse dich angesichts dieser Prozesse und der noch längeren Liste mit ITIL-Praktiken nicht überwältigen. Setze dort an, wo du gerade stehst, und führe die Praktiken ein, die am sinnvollsten sind. Dein Team kann von diesem Moment an wachsen, nebenbei dazulernen und sich entsprechend der Unternehmensentwicklung anpassen.

ITSM-Software und -Tools

ITSM-Software ermöglicht es IT-Teams, sich den Geschäftsanforderungen anzupassen und einen strategischen Ansatz für organisatorische Veränderungen, die Transformation und das Wachstum zu verfolgen. Es gibt eine Vielzahl von ITSM-Software-Tools auf dem Markt, die von eigenständigen Anwendungen bis hin zu Plattform-Services reichen.



IT-Teams beschwerten sich häufig, dass die herkömmlichen ITSM-Tools, die sie verwenden, unflexibel sind und sich daher schwer an sich ändernde Anforderungen anpassen lassen. Es gibt in der Regel auch unterschiedliche Tools für verschiedene ITSM-Prozesse. Modulare Tools errichten Barrieren, isolieren Menschen und tragen zu mangelnder Transparenz zwischen Teams bei. ITSM-Tools zu implementieren und zu verwalten ist oft schwierig, denn: Enduser vermeiden es, nicht intuitive Tools einzuführen, was auch zu mangelhaften oder nicht vorhandenen Self-Service-ITSM-Fähigkeiten führt.

Die Wahl der richtigen Servicedesk-Software für dein Unternehmen ist enorm wichtig, da der Servicedesk eine Grundlage des ITSM ist und als Schnittstelle zwischen den Kunden und dem IT-Team fungiert. ITIL definiert den Servicedesk als "zentrale Kontaktstelle zwischen Serviceanbieter und User. Ein typischer Servicedesk verwaltet Vorfälle und Serviceanfragen und kümmert sich auch um die Kommunikation mit den Usern." Darüber hinaus sollte der Servicedesk auch eine wichtige Rolle bei der Verwaltung anderer ITSM-Prozesse spielen. Überlege, ob dein Servicedesk und andere ITSM-Tools die folgenden Anforderungen erfüllen:

Einfach zu verwenden und einzurichten: Dein Tool verfügt über ein übersichtliches, intuitives Self-Service-Portal, das die Anforderung von Hilfe, die Suche nach Informationen und die Nachverfolgung des Vorgangstatus vereinfacht.

Erleichterte Zusammenarbeit: Dein Tool bietet eine Plattform für Entwickler*innen und funktionsübergreifende Teams, um gemeinsam an einer schnelleren Problemlösung zu arbeiten.

Anpassbar an deine Anforderungen: Dein Tool ist flexibel genug, um jeden denkbaren Lösungs-, Eskalations- oder Änderungsprozess zu unterstützen, den deine IT-Teams entwickeln.

Zusammenfassung

ITSM bildet den Mittelpunkt, wenn es darum geht, Unternehmen zu modernisieren. Dank der zunehmenden Verfügbarkeit von softwaregestützten Services können IT-Service-Teams dem gesamten Unternehmen eine schnellere Wertschöpfung ermöglichen. Die Rolle des IT-Teams hat sich insofern gewandelt, dass es nicht mehr nur dazu dient, das Unternehmen zu unterstützen, sondern vor allem das Geschäft zu differenzieren. Es ist also an der Zeit, sich auf Ansätze für ITSM zu konzentrieren, die den Fokus auf Zusammenarbeit, Userfreundlichkeit und schnellere Wertschöpfung legen.



Unsere Leistungen



Platinum
Solution Partner

Bei allen weiteren Fragen zu IT-Servicemanagement helfen wir dir gerne. Als Atlassian Platinum Solution Partner mit über 25 Jahren Erfahrung und hunderten Atlassian-Projekten beraten wir dich bei der Umsetzung und Prozessoptimierung, bieten passgenaue Lizenzen, ein maßgeschneidertes Tool-Set-up, persönliche Beratung und umfangreiche Schulungsangebote.

Noch Fragen?

Ich helfe dir gerne weiter. Buche dir deinen Gesprächstermin unter seibert.biz/itsm-call oder schreibe mir eine E-Mail.

Kai Sören Becker
Portfolio Owner ITSM
kbecker@seibert-media.net



Beratung & Einführung

Als größter Atlassian Platinum Solution Partner in Deutschland begleiten wir dein Projekt vollumfänglich und bieten optimale Lösungen auch für komplexe Anforderungen. Ihr profitiert durch unser Full-Service-Angebot aus einer Hand von reibungslosen Abläufen und einer auf eure Bedürfnisse ausgerichteten Komplettlösung.

Exklusiver Lizenzeinkauf

Bei uns erhältst du alle Lizenzen, die du für deine individuelle ITSM-Lösung benötigst. Darüber hinaus profitierst du beim Kauf deiner Atlassian-Lizenzen über Seibert Media von vielen zusätzlichen Vorteilen.

Schulungen & E-Learning

Ob individuelles Inhouse-Training, Zertifizierung oder 90-minütige Online-Schulung: Wir bieten das passende Atlassian-Training für jeden Bedarf und unterschiedliche Lerntypen in deinem Unternehmen. Dabei decken wir die gesamte thematische Bandbreite der Atlassian-Apps und unserer eigenen Software-Produkte ab.