



## // Mit standardisierten Leistungsbeschreibungen die IT zum Erfolgsfaktor machen

Schaltzentrale für das Produkt Portfolio- und Service Management

# Mit standardisierten Leistungsbeschreibungen die IT zum Erfolgsfaktor machen

Schaltzentrale für das Produkt Portfolio- und Service Management

## Schwerpunkte

- Warum eine methodische Vorgehensweise zur Definition und zum Aufbau eines Produkt- und Servicekatalogs die Grundlage eines erfolgreichen IT Service Managements ist
- Wie das Zusammenspiel zwischen Methodik und Service-Modellierungstool die Basis liefert, um auch komplexe Services in der IT standardisiert und in gleichbleibender, definierter Qualität anbieten, bereitstellen, betreiben und überwachen zu können.

**Der Wert der IT eines Unternehmens lässt sich nicht an der Anzahl der bearbeiteten Tickets, behobener Störungen oder eingesparter Kosten messen, sondern daran, mit welcher Flexibilität und Geschwindigkeit die IT die wesentlichen Services für das Business zur Verfügung stellen kann. Hierfür benötigen IT Leiter, Service- und Produktmanager sowie Finanzexperten ein ausgereiftes Vorgehensmodell sowie eine IT-Service-Management Lösung.**

## Industrialisierung und Automatisierung der IT

Ständig steigende Qualitätsansprüche und wechselnde Anforderungen an die IT erfordern eine zunehmende Industrialisierung des Informationsmanagements. Von besonderer Bedeutung ist dabei die Festlegung, Gewährleistung und Überwachung der Business Services, also die für den Kunden sichtbaren IT-Services. Die IT muss in der Lage sein, schnell, flexibel und kostenoptimal auf die Anforderungen der Fachbereiche und somit auf die Anforderungen durch sich verändernde Märkte, den Wettbewerb und die Kunden zu reagieren.

Neben den sich ständig verkürzenden Marktzyklen erschweren auch noch neue Technologien und sich verändernde Geschäftsmodelle die Bereitstellung von Business Services durch einen Service Provider. Für moderne IT Produkte muss nicht nur die komplexe, und oft wenig transparente eigene Infrastruktur verwaltet werden, sondern es werden auch mehr und mehr externe Services hinzugekauft, die dann wiederum in die eigenen Produkte und Business Services einfließen. Die zugrundeliegende Infrastruktur und Ressourcen externer Services sind meist gar nicht transparent und greifbar, so dass deren Verwendung und Verwaltung vielfach anders gehandhabt wird, als Produkte, die auf eigenen IT Ressourcen basieren. Gerade in den immer stärker auftretenden Multi-Cloud-Umgebungen, werden in Kombination mit den eigenen IT Ressourcen, immer neue Produktvarianten möglich, deren Vermarktung und Bereitstellung sowie Betreuung an Komplexität zunimmt.

Die größte Herausforderung beim Management solcher heterogener Umgebungen ist die starke Abweichung zwischen der Vermarktung eines für den Kunden einfach zu verstehenden Produktangebotes und dem Management der komplexen Realität, also der im Hintergrund gebündelten Services aus eigenen IT Ressourcen und externen Services.

## Über den Autor:



Klaus Thiede arbeitet bei der FNT GmbH als Senior Consultant und ist Geschäftsfeldverantwortlicher für die Business Line Configuration Management. Er betreut gemeinsam mit seinem Team das Produkt FNT ServicePlanet und die Projektierung bei Kunden.

E-mail: klaus.thiede@fnt.de

Dabei stehen sich generell zwei grundlegende Welten gegenüber:

- Das Management der vorhandenen IT Infrastruktur, deren detaillierte Inventarisierung, Planung und Überwachung zwingend notwendig ist, um die vielfach komplex verknüpften „Produktionsressourcen“ der IT optimal im Griff zu haben.
- Auf der anderen Seite muss die IT als Service Provider ihre Dienstleistungen und Produkte in entsprechender standardisierter Qualität, zu klar definierten Preisen und mit definierten Service Levels anbieten können, um das Unternehmen im harten Wettbewerbsumfeld zu unterstützen.

Die richtige Ausgestaltung der Schnittstelle dieser beiden Welten ist entscheidend für ein effektives und effizientes IT Management, da es sich um den Übergang von IT-Ressourcen zu kundenbezogenen Business Services handelt. Erst eine klare Definition der angebotenen Business Services, d.h. einfache in einem Produktkatalog definierte, standardisierte und wiederverwendbare Bausteine, ermöglichen auch eine automatisierte Bereitstellung komplexer Services und verbessern die Effizienz, die Qualität und die Wirtschaftlichkeit der jeweiligen IT-Organisation.

### Ausgangssituation bei Service Providern

Zwar sind die Prozesse zur Erbringung und Bearbeitung eines Services vielfach klar definiert und werden durch entsprechende Tools, wie beispielsweise Ticket- und Helpdesk-Anwendungen sowie Monitoring und CMS-Systeme unterstützt. Zahlreiche Probleme liegen jedoch nicht im eigentlichen Helpdesk-Prozess, sondern in der Integration aller mit einem Service verbundenen Informationen, Dokumente und Ressourcen.

In der Regel verfügen viele IT Service Provider nicht über alle notwendigen Informationen, um

- Services und deren Infrastrukturbestandteile über den gesamten Service-Lifecycle möglichst wiederverwendbar abbilden, verwalten und nachweisen zu können,
- Business-relevante Services erfolgreich zu überwachen,
- eine effiziente SLA-abhängige Störungsbehebung durchzuführen,
- im Incident-Fall eine durchgängige Root-Cause Analyse durchzuführen und alle betroffenen Business Services sowie die vertraglichen Auswirkungen zu identifizieren,
- Services aufgrund gezielter Auswertungen kontinuierlich zu verbessern,
- eine marktgerechte Kosten- und Preiskalkulation durchzuführen,
- bei der Erbringung eines Services alle möglichen Konfigurationsvarianten klar einzugrenzen,
- Transparenz bezüglich Qualität und Kosten der erbrachten Services zu schaffen.

Um das Service Management effizient und transparent zu gestalten, ist somit bereits bei der Definition von Service-Komponenten eine klare Vorgehensweise notwendig. Dieser Definitionsprozess des Angebots- und Leistungsportfolios eines Service Providers gewährleistet eine effiziente Wiederverwendung von Produkten und Services und verbindet die Business Services mit den darunterliegenden komplexen IT Ressourcen: die IT wird somit agil. In zahlreichen Organisationen fehlt leider genau dieser Definitionsprozess und die Konzentration liegt in der nachfolgenden Abarbeitung des Helpdesk-Prozesses. Da die Definition von Produkten und Leistungen jedoch bereits am Anfang der Wertschöpfungskette der IT steht, ziehen sich die resultierenden Probleme bis in den operativen Betrieb durch.

### Ganzheitlicher modellbasierter Ansatz mit Tool-Unterstützung

Hier setzt eine toolgestützte Service Management Methodik an. Erst eine klare Vorgehensweise bei der Definition und dem Aufbau eines Service Katalogs mit allen relevanten Daten ist die Grundlage eines erfolgreichen IT Service Managements.

Viele Informationen müssen während der Produkt- und Service-Definition miteinander verknüpft werden. Beim Aufbau des Service Portfolios spielen neben den technischen Leistungsmerkmalen auch Angaben zu Preisen, Kunden, Verträgen und Lieferanten eine Rolle. Sehr schnell ergibt sich ein recht unübersichtliches Geflecht an unterschiedlichsten Daten. Nur wenn diese Daten intelligent miteinander kombiniert werden, hat man die Basis für ein gut funktionierendes Servicemanagement.

Unterstützt wird dieser Prozess durch eine neuartige Applikation, der Service und Portfolio Management Datenbank (SMDB) FNT ServicePlanet. Bevor überhaupt der erste Service für einen Kunden zur Verfügung gestellt wird, machen sich Produktmanager über den Aufbau und die

Zusammenstellung der Produkte Gedanken. Um möglichst kosteneffizient zu produzieren und zu betreiben, werden bereits definierte Basisbausteine in neuen Produkten wiederverwendet.

Um die Methodik und alle dazugehörigen Informationen in einer SMDB zu integrieren, haben das Softwarehaus FNT und die Unternehmensberatung bluEDGE eine Partnerschaft geschlossen. Die Schweizer Servicemanagementspezialisten liefern bereits seit vielen Jahren Ihre bluEDGE Methodik an namhafte Kunden und haben aus diesen Erfahrungen das methodische Vorgehen entwickelt. Das Vorgehensmodell unterstützt bei der strukturierten, leicht verständlichen Abbildung von Servicearchitekturen.

Die durchgängige bluEDGE Methodik umfasst dabei folgende Komponenten:

- Logische Darstellung der Services, inklusive der Dekomposition zur Darstellung der Zusammenhänge zwischen Business-Service (Vertrags-Sicht), Service- Gruppen (funktionale Gruppierung), Basis-Services (Service-Module), Service Assets (Produktions-Module) und den Ressourcen (Einzelteile, technische Sicht).
- Organisation, Prozesse und Rollen insbesondere die Aufteilung in Portfolio-Strategie, Produkt-Entwicklung, Account-Management, Service-Design, Service-Transition und Service-Operation.
- Tool-Landschaft: Die Service-Engine als Herz der zum Betrieb der Services nötigen Systeme mit dem Infrastruktur-Monitor, Service-Monitor, Ressource-Management-DB und Service Management-DB, sowie dem Ticketing und Reporting System als Funktion.

Die Umsetzung erfolgt in 5 einfachen Schritten:

- Definition des Produkt- und Service Portfolios: Das Produkt- und Service Portfolio dient der Übersicht aller Business Services sowie aller definierten Produkte mit Ihren Varianten und Merkmalen und deren Lebenszyklus-Status.
- Definition der Service Architektur: Die Service Architektur umfasst ein Modell, welches alle Beziehungen zwischen den Produkten und Business Services, den Produktkomponenten und Services sowie den zugehörigen Ressourcen aufzeigt.
- Definition der Service- und Produkt-Dokumente: Die Service- und Produkt-Dokumente beschreiben alle Produkte und Services mit Ihrem Nutzen, den dazugehörigen Angebotsinformationen und ihren Lebenszyklus
- Definition von Prozessen und Rollen: Alle notwendigen Rollen und Prozesse für die zur Verfügung gestellten Produkte und Services müssen definiert und implementiert werden.
- Definition der Tool-Architektur: Alle für die aktive Erfassung und Überwachung der Produkte und Services notwendigen Tools sowie die Produkte für das Provisioning, Ticketing und Incident Management sowie für das Service Reporting sind auszuwählen und zu einer Gesamtsystemlandschaft zu integrieren.



Abb 1: In 5 Schritten zum IT Service Management mit der bluEDGE Methodik

FNT ServicePlanet verschafft als unterstützende SMDB in allen Phasen des Produkt- und Servicelebenszyklus den notwendigen Überblick. Schon bei der Definition des Produkt- und Service-Portfolios über die Dokumentation bis hin zur Bereitstellung der Services und der Integration in die bestehende Tool-Architektur werden alle Daten, die für die Definition, Bereitstellung, Verrechnung und den Betrieb von IT Services benötigt werden, in dem System erfasst und zur Verfügung gestellt.

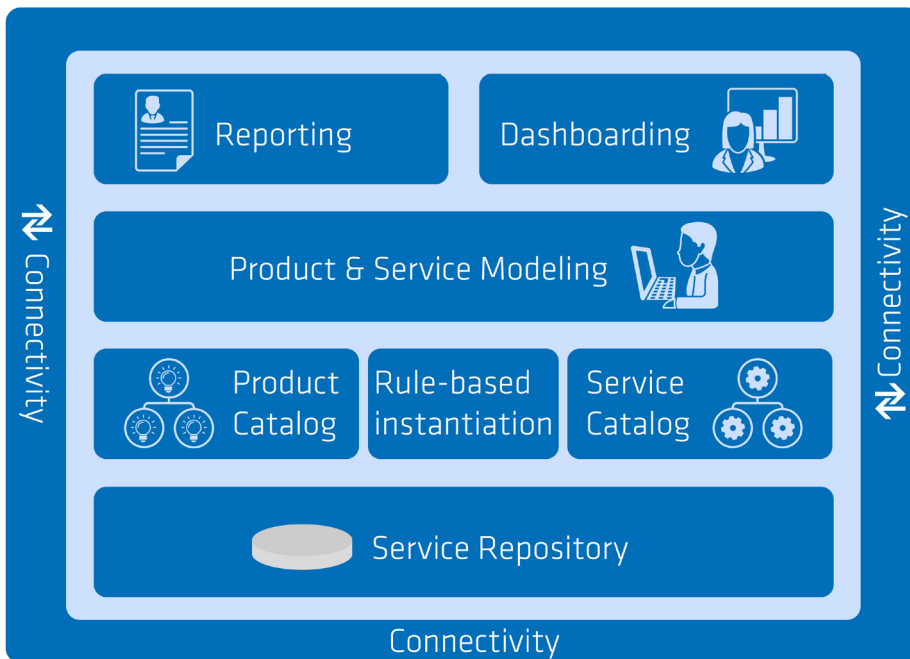


Abb 2: Funktionale Architektur von FNT ServicePlanet (SMDB)

FNT ServicePlanet unterstützt hierbei durch folgende Kernfunktionalitäten:

- Produkt- und Service Modellierung: Methodenbasiertes definieren und standardisieren von Produkten und wiederverwendbaren Produktbestandteilen
- Produktkatalog: Strukturieren und produzieren aller verfügbaren Produkte mit allen zur Service-Erstellung notwendigen Informationen und Verknüpfungen
- Servicebereitstellung: Konfigurieren und regelbasiertes instanziiieren aller Services, die an einen Kunden verkauft werden
- Repository: Dokumentieren und historisieren aller Produkte, Produktbestandteile, Services und den dazugehörigen Informationen in einer zentralen Datenbank basierend auf einem integrierten Datenmodell
- Reporting und Dashboarding: Steuern und überwachen des gesamten Produkt- und Service Lebenszyklus, inclusive Statusanalysen und automatisierter Generierung von Service Trees und Produktdokumentationen
- Connectivity: Integrieren und anpassen an bestehende Service Architekturen durch Anbindung an Service Desks, CMDBs und andere Komponenten aufgrund eines offenen Repository und einfacher Anpassungsmöglichkeiten.

Durch den Einsatz einer Produkt Portfolio- und Service Management Datenbank werden standardisierte Produkte und Services in gleichbleibend hoher Qualität zu kontrollierbaren Kosten schnell und flexibel zur Verfügung gestellt.

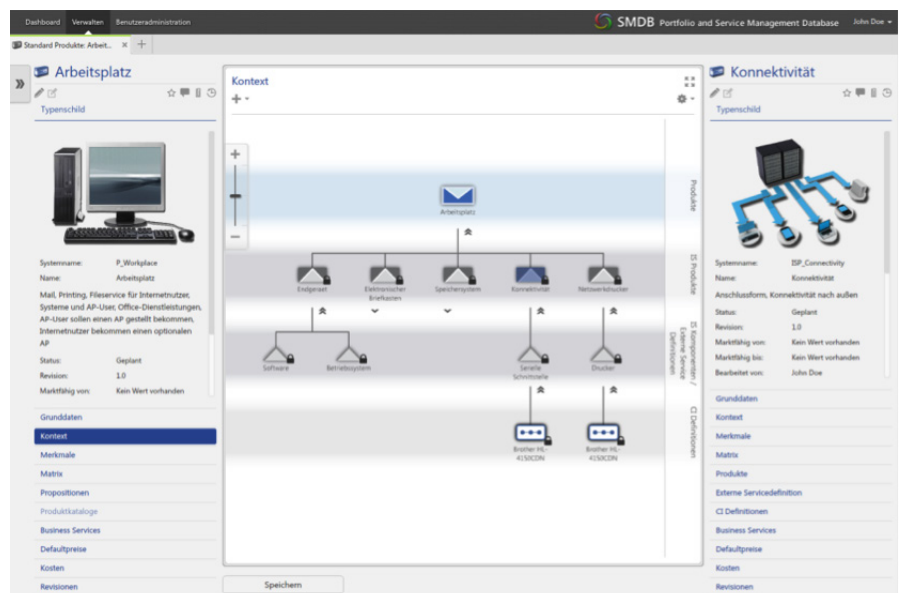


Abb 3: Produktdefinition und Modellierung in FNT ServicePlanet

Die Vorteile des Einsatzes einer SMDB sind:

- Das zentrale Service Repository verfügt über alle notwendigen Informationen und ist integriert mit allen anderen Service Management Werkzeugen (z.B. Ticketing und CMDB). Dies beschleunigt die Prozesse enorm und reduziert die Kosten des IT Service Management.
- Die methodengestützte Definition standardisierter Produkte und deren Bereitstellung als Services reduziert die Komplexität der IT Service Landschaft und ermöglicht eine deutlich erhöhte Transparenz und eine bessere Entscheidungsgrundlage in Bezug auf die Ressourcen, insb. beim Incident Management.
- Die einfache Einbindung in bestehende Service Architekturen ermöglicht eine schnelle Umsetzung der Produkt- und Service Definition.
- Die automatisierte Dokumentation aller angebotenen Produkte und der konfigurierten Services liefert Klarheit im Kunden-Lieferanten-Verhältnis.
- Automatisierte Service Trees und ein ausführliches Reporting verschaffen den jeweiligen Produkt- und Portfoliomangern einen Überblick über das Leistungsportfolio und den Status Ihrer Produkte.
- Alle Service Assets können über den gesamten Service-Lebenszyklus abgebildet, verwaltet und verrechnet werden.

### Integration in Gesamtarchitektur

Die einfache Integration einer Service und Portfolio Management Applikation (SMDB) ist ein wichtiges Entscheidungskriterium. Erst im Zusammenspiel mit der kompletten Tool-Landschaft (ERP, Ticketing, Monitoring, RMDB/CMDB) kann eine SMDB ihre Leistungsfähigkeit optimal ausspielen.

FNT bietet mit FNT Command bereits ein CMDB-Produkt an, welches die Abbildung aller IT Ressourcen, technischen Komponenten und deren Zusammenwirken hervorragend von der Infrastrukturebene bis zur Bereitstellung der technischen Services beherrscht. Die neue SMDB Anwendung FNT ServicePlanet, welche die bluEDGE Methode optimal unterstützt, kann bei Bedarf direkt problemlos an FNT Command oder jede beliebige CMDB mit angebunden werden. Beide Systeme, SMDB und CMDB, konkurrieren nicht miteinander sondern ergänzen sich in der Service-Architektur-Landschaft aufgrund der unterschiedlichen Zielsetzungen und Inhalte.

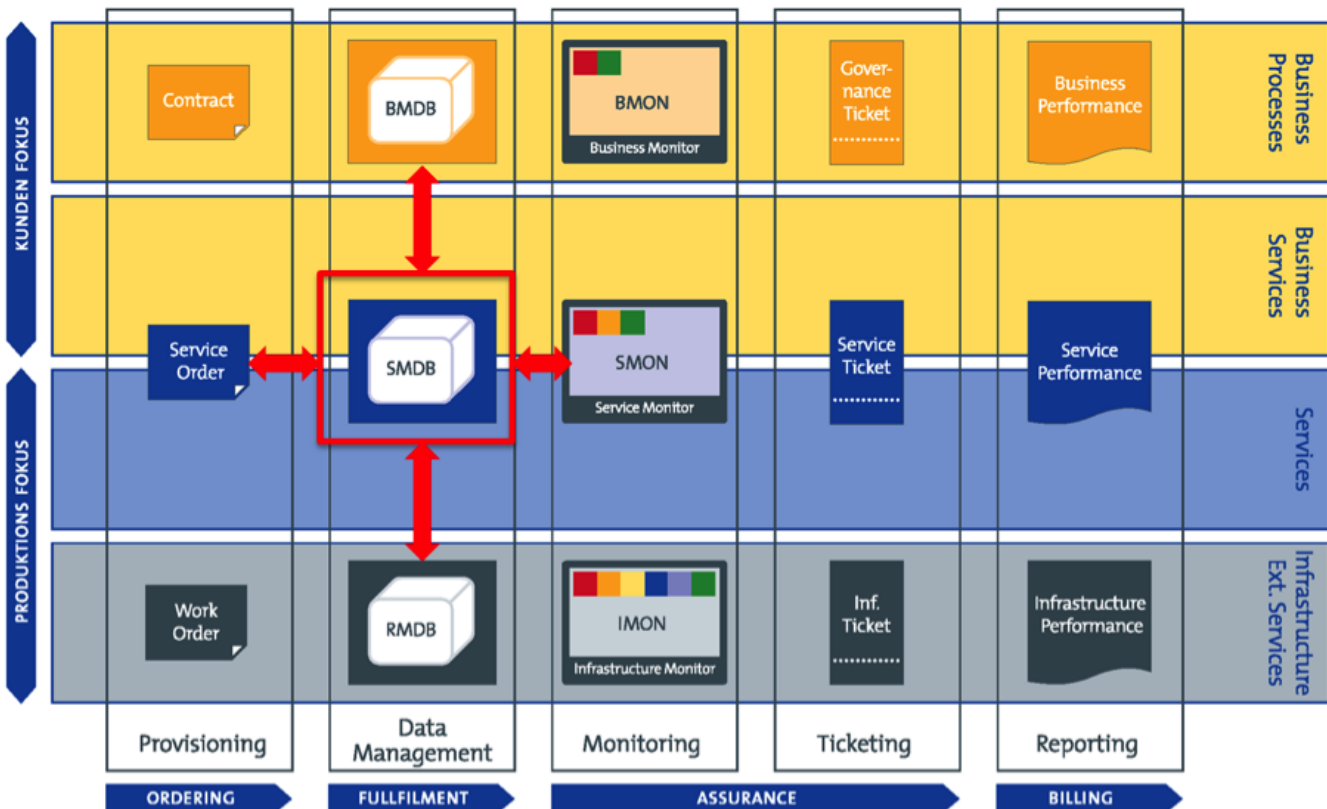


Abb 4: Gesamtsystemarchitektur mit Produkt- und Service Portfolio Management Datenbank im Zentrum

**Fazit**

Durch das Zusammenspiel von Methodik und Tool wird die IT zum Business Enabler. Standardisierte Leistungen werden in hoher Qualität und entsprechend den Marktanforderungen flexibel angeboten. Dies erhöht die Transparenz der eigenen Leistungen. Gleichzeitig bleiben die Kosten steuerbar, da durch die optimale Produkt- und Servicemodellierung auch komplexe IT Services standardisiert und in gleichbleibender Qualität angeboten, bereitgestellt, betrieben und überwacht werden können.



FNT-GmbH  
Facility Network Technology  
Röhlinger Strasse 11  
D-73479 Ellwangen/Jagst

Telefon +49 (0) 7961/9039-0  
Telefax +49 (0) 7961/9039-439  
info(at)fnt.de

Sitz: Ellwangen  
Handelsregister: HRB 510297  
Amtsgericht Ulm  
UST.Id.Nr.: DE 166836145

Geschäftsführer:  
Nikolaus Albrecht  
Horst Haag