

Itil auch für die Kleinen

Itil, das Regelwerk der Best Practices im IT-Servicemanagement, erweist sich auch für KMU als wertvoller und praxistauglicher Leitfaden. **VON FELIX WIDMER***

Fehlende Softwarelizenzen, Systemausfall aufgrund von Computerviren, Offenlegung vertraulicher Informationen, Datenverlust, unzufriedene Kunden, verärgerte Investoren, Schadenersatzforderungen, Imageverlust – Grossunternehmen beschäftigen Heerscharen von Spezialisten im Bemühen, solche Geschäftsrisiken zu beherrschen. KMU stehen dagegen im permanenten Spannungsfeld zwischen latenter Katastrophe und fehlenden Ressourcen.

Ist guter Rat also teuer? Die Antwort lautet klar: Nein.

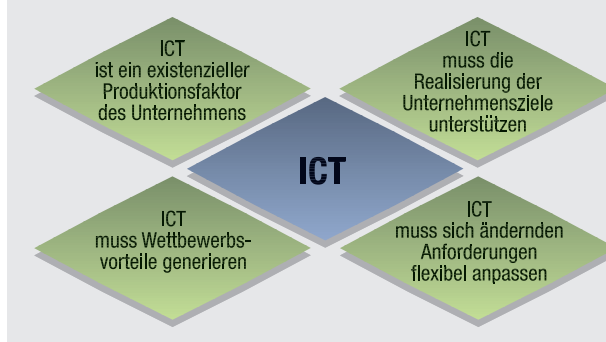
IT Infrastructure Library

IT-Servicemanagement ist international standardisiert und anerkannt. Die Schlüsselworte heissen Itil (IT Infrastructure Library), der zugehörige Zertifizierungsstandard BS 15000. Itil unterteilt das IT-Servicemanagement in zwei Bereiche: Erstens den Service-Support. Dazu gehören Service Desk, Incident-Management, Problemmanagement, Change-Management, Release-Management und Konfigurationsmanagement. Zweitens die Service-Delivery mit den Elementen Service-Level-Management, Availability-Management, Capacity-Management, Finance-Management sowie Continuity-Management.

Diese Struktur kann modular angewendet und der Organisation flexibel angepasst werden, Firmengrösse und -branche sind sekundär. Itil wird in naher Zukunft auch ausserhalb der IT zum Einsatz kommen und die Service- und Kundenorientierung des Unternehmens durchgängig machen.

Neben Itils Best-Practice-Empfehlungen existiert mit BS 15000 der erste und einzige IT-Servicemanagement-Standard, der die Erfüllung dieser Empfehlungen durch eine unabhängige Stelle zertifizieren lässt. Itil bringt eine tiefgreifende Neuorientierung:

Anforderungen an das ICT Management



QUELLE: TAN-GROUP; GRAFIK: CWINOS

IT-Organisationen mutieren von technologiebesessenen Selbstläufern zu integrierten Leistungserbringern mit klarer Kundenfokussierung. Der klassische Zielkonflikt zwischen Kostenreduktion, Änderungsdynamik und Stabilität wird entschärft.

Inhouse oder Outsourcing?

Itil und BS 15000 beinhaltet beides. Konkret wird die interne Organisation auf Itil ausgerichtet und, sofern erforderlich, wird ein nach BS 15000 zertifizierter Outsourcing-Partner evaluiert. Interne und Externe sprechen damit die gleiche Sprache.

Das Management, der Verwaltungsrat und die Revisionsstellen werden immer enger in die Sorgfaltspflicht eingebunden. Die konsequente Itil-Umsetzung ist ein wirkungsvoller Beitrag für das Abwehrdispositiv gegen latente Schadenersatzforderungen, die heute fast zum Alltag gehören.

Die Zielsetzung der Itil-Implementierung ist einfach: Die IT-Dienstleistungen sollen auf die Geschäftskernprozesse ausgerichtet werden. Das Ziel lässt sich ebenso einfach realisieren, jedoch nur, wenn das Topmanagement dahinter steht und sich aktiv engagiert. KMU müssen ihre spezifischen Vorteile – flache Hierarchien, kurze Kommunikationswege, schnelle Entscheidungen – nutzen und können so den Nachteil der kleineren IT-Budgets kompensieren.

Erfahrungen und das Know-how Dritter können helfen, Fehler zu vermeiden. So

wurde bei den frühen Itil-Implementierungen oft für jeden Serviceprozess eine neue Position in der Hierarchie geschaffen. Das Optimierung- und Nutzenpotenzial wurde damit verspielt. Mit der Kombination von Rollen und Verantwortlichkeiten können KMU das Itil-Nutzenpotenzial sogar gezielter ausschöpfen als Konzerne.

Service-Desk, Incident/Service-Level und Financial-Management werden mit Vorteil als eine Anlaufstelle («Single Point of Contact») institutionalisiert. Change/Configuration- und Release-Management werden dem Applikationsbereich zugeordnet. Capacity- und Continuity-Management werden in einer Funktion integriert. Problem/Availability- und Security-Management gehören in die Verantwortung der IT-Infrastruktur. Last but not least wird der IT-Leiter zum Servicemanager.

Solch ein übergreifendes, transparentes Servicemanagement muss mit hoch integrierten Tools unterstützt werden. Je standardisierter die Infrastruktur ausgelegt ist, umso einfacher und problemloser gestalten sich der Betrieb und Unterhalt – Life Cycle Management und Total Cost of Ownership sind hier die Stichwörter. ■

www.ital.org, www.bs15000.ch
www.iso20000.ch

DAS LEISTET ITIL

Eine Bibel der IT-Prozesse

Das Akronym «Itil» steht für Information Technology Infrastructure Library. Es handelt sich um eine Sammlung von Qualitätsrichtlinien für IT-Services bezüglich Organisation der IT, Soft- und Hardware, Netzwerke und Dokumentation. Itils Ziel ist nicht die Einführung einer frischen IT-Infrastruktur, sondern die Definition von Aufgaben, die für einen konstanten operationellen Betrieb nötig sind. Das Itil-Regelwerk hat sich mittlerweile weltweit als De-facto-Standard für das IT-Servicemanagement etabliert.

*Felix Widmer ist Berater der Tan Consulting.