

**CLAVIS**<sup>KLW</sup>

# Vom Server zum Service

InfoNet Day 2010, 16. November 2010

# Themen

- Was ist ein Service?
- Was ist ein Service Lebenszyklus?
- Wo stehe ich als Service Provider derzeit?



**InfoNet Day**  
Information & Networking  
**2010**

# Produkt versus Service

- Ein „Server“ – egal ob Hardware oder Software – ist ein **Produkt** eines Anbieters wie zum Beispiel Microsoft.
- Die IT Organisationen – egal ob interner oder externer Service Provider – machen diese **Produkte** für ihre Kunden und Anwender **nutzbar**.
- Dazu müssen sie die Produkte so mit Dienstleistungen kombinieren, dass ein **Service** daraus entsteht.



# Vom Produkt zum Service

Produkt: Erwerb und Nutzung einer Ware



# Vom Produkt zum Service



Mehr Service-Anteile:  
Nutzung nach Bedarf und  
unter bestimmten  
Einsatzbedingungen

# Vom Produkt zum Service



Service: Das Ergebnis des Service (hier Transport) wird konsumiert. Er wird also immer weniger greifbar.

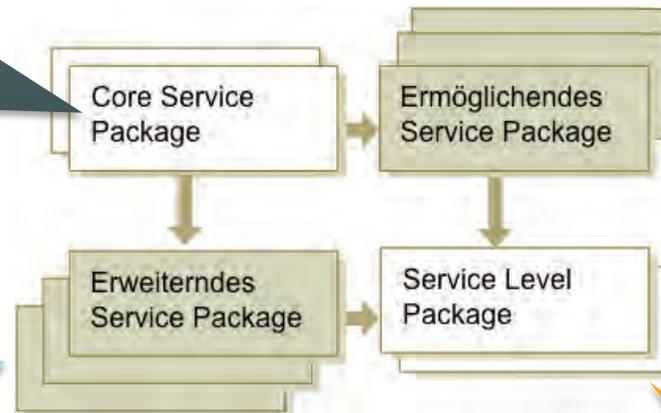
# Service Package – Taxi-Service



Fahrgäste sicher und pünktlich an einen Zielort transportieren

- Spezialeinrichtung für Fahrzeuge (Funk, GPS, Taxameter, usw.)
- Kanäle für Bestellung (Telefon, Internet)
- Wartung und Reinigung
- Versicherung
- Zentrale
- Abstellplätze

- iPhone App für Reservierung
- Spezialkonditionen für Langzeit-Mieten oder längere Fahrstrecken
- Spezialfahrzeuge (zum Beispiel für umfangreiches Gepäck)



Und darüber hinaus benötigt man Ressourcen, Fähigkeiten, Prozesse und Funktionen.

- Differenzierte Angebote für
- Einfelfahrten
  - Häufige Fahrten
  - Firmen

*„Im Grunde gibt es keine Servicebranche. Es gibt nur Branchen, deren Serviceanteil grösser oder kleiner ist als in anderen Branchen. Jeder ist im Service tätig“*

Theodore Levitt, Harvard Business School



# Service-Definition nach ITIL® Version 3

*„Eine Möglichkeit einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, in dem das Erreichen der von den Kunden angestrebten **Ergebnisse** erleichtert oder gefördert wird.*

*Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für **bestimmte** Kosten und Risiken tragen.“*

# E-Mail Service

- Für den Kunden in einer Unternehmung ist das Ergebnis aus dem Service „E-Mail“, dass er ohne Einschränkung und unabhängig von Zeit und Ort Meldungen mit Partnern austauschen kann.
- Er wird erwarten, dass Änderungen so vorgenommen werden, dass er nicht davon beeinträchtigt wird und dass Störungen sofort behoben werden.
- Hat er eine Frage, dann benötigt er einen Menschen, dem er sie stellen kann.
- Die Nutzer eines Service gehen davon aus, dass der Serviceerbringer über alle notwendigen Fähigkeiten und Mittel verfügt, die Risiken kennt und wirkungsvolle Vorsorge trifft.

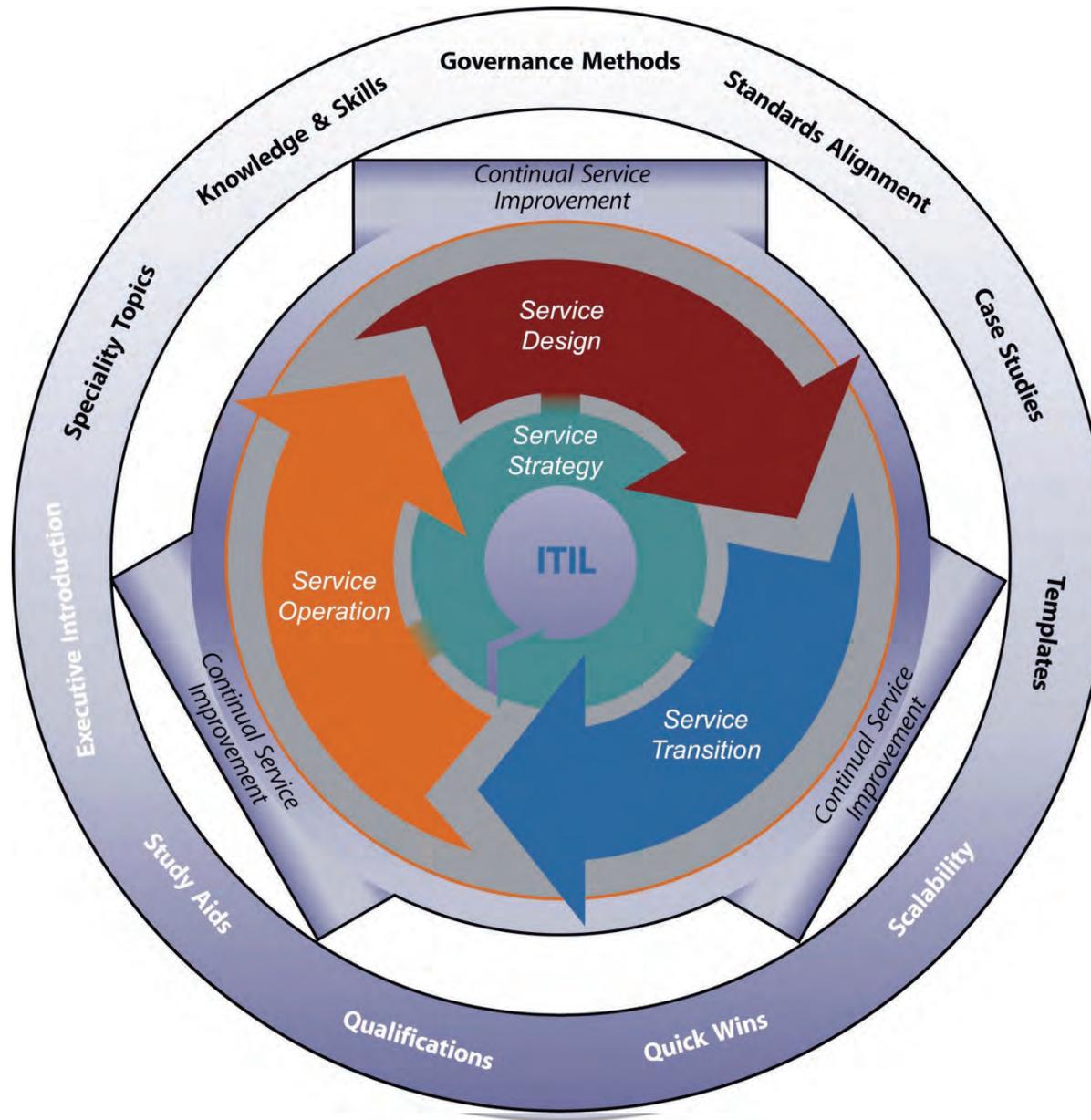


# Kosten und Wettbewerbsvorteil

- Produkte in der Informatik sind in der Regel für alle Marktteilnehmer gleichermaßen gut zugänglich – in der Folge bedeutet ihr Einsatz aber auch **keinen** Vorteil gegenüber der Konkurrenz.
- Die **Kosten** für die Dienstleistungen gehen dabei weit über die Kosten der eingesetzten Produkte hinaus.
- **Preise** (oder eben interne Kosten) müssen für den Nutzer transparent sein und von ihm als fair empfunden werden. Dazu wird er einen Vergleich mit anderen Service Providern vornehmen – wenn es diese gibt.



# Lebenszyklus nach ITIL® Version 3

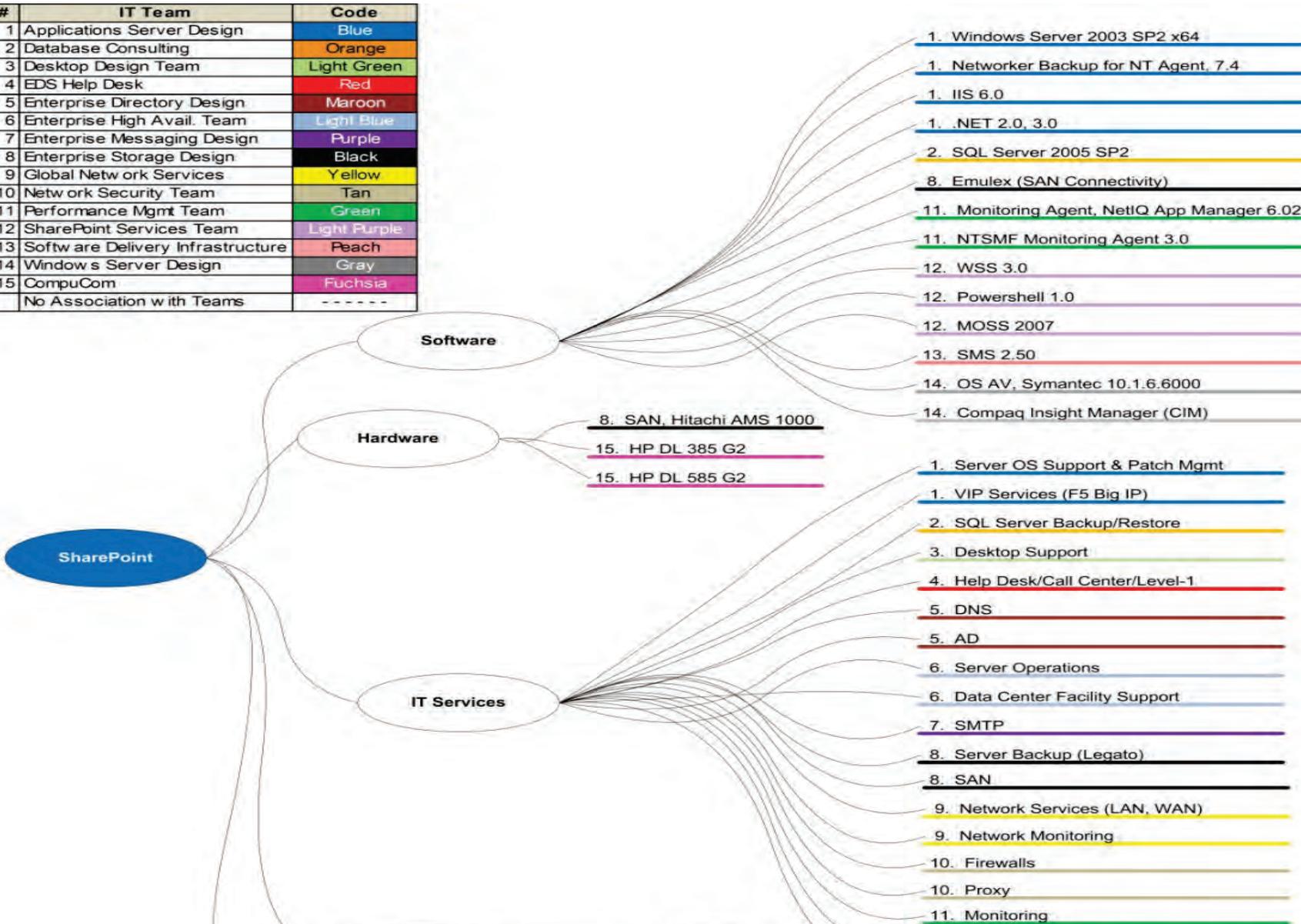


# Lebenszyklus nach MOF



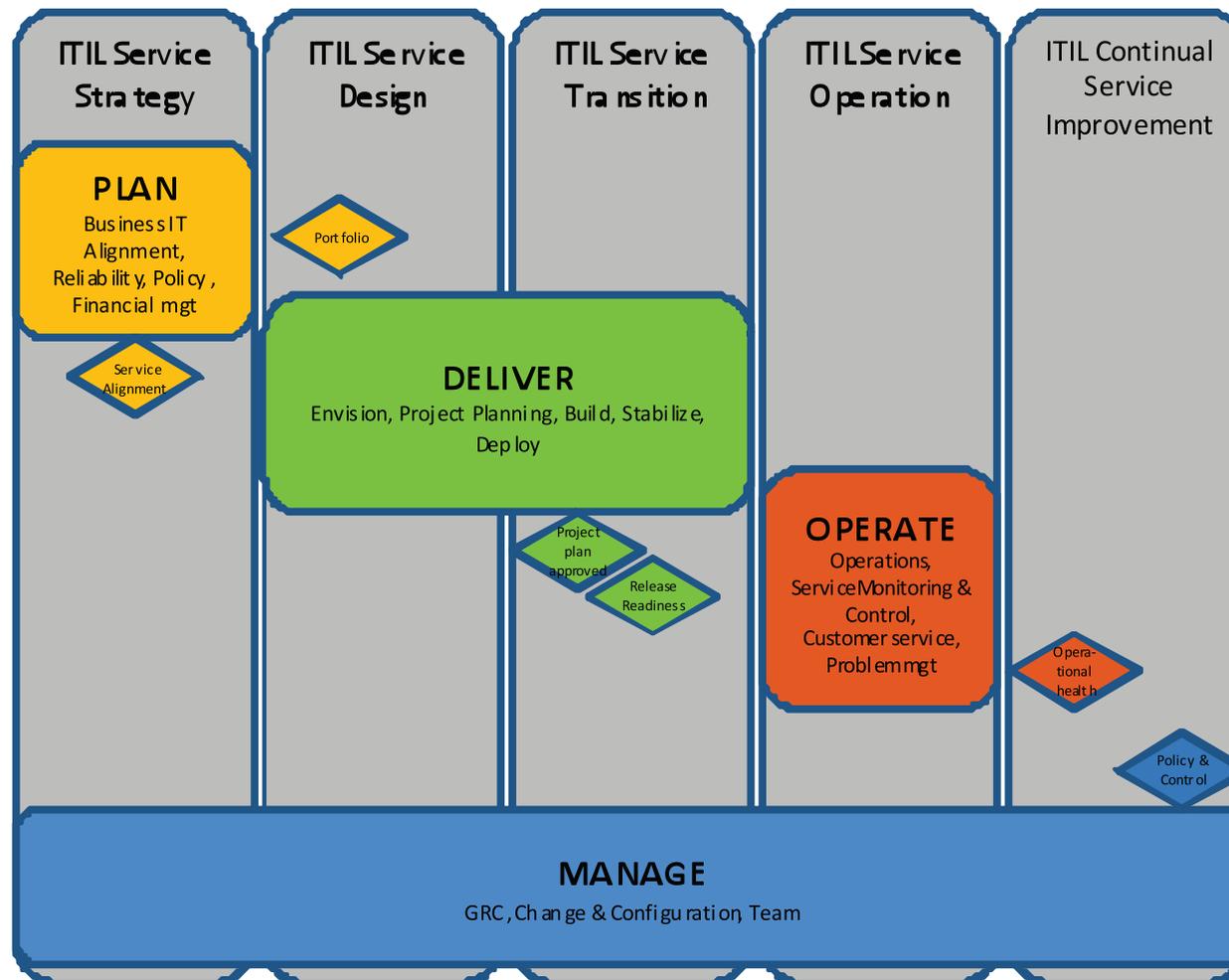
# MOF Anwendungsbeispiel – Service Maps

#	IT Team	Code
1	Applications Server Design	Blue
2	Database Consulting	Orange
3	Desktop Design Team	Light Green
4	EDS Help Desk	Red
5	Enterprise Directory Design	Maroon
6	Enterprise High Avail. Team	Light Blue
7	Enterprise Messaging Design	Purple
8	Enterprise Storage Design	Black
9	Global Network Services	Yellow
10	Network Security Team	Tan
11	Performance Mgmt Team	Green
12	SharePoint Services Team	Light Purple
13	Software Delivery Infrastructure	Peach
14	Windows Server Design	Gray
15	CompuCom	Fuchsia
	No Association with Teams	-----



# Vergleich der beiden Lebenszyklen

Die Lebenszyklen von ITIL<sup>®</sup> V3 und MOF scheinen sehr ähnlich, obwohl die Phasen nicht auf einer 1:1 Basis verglichen werden können.

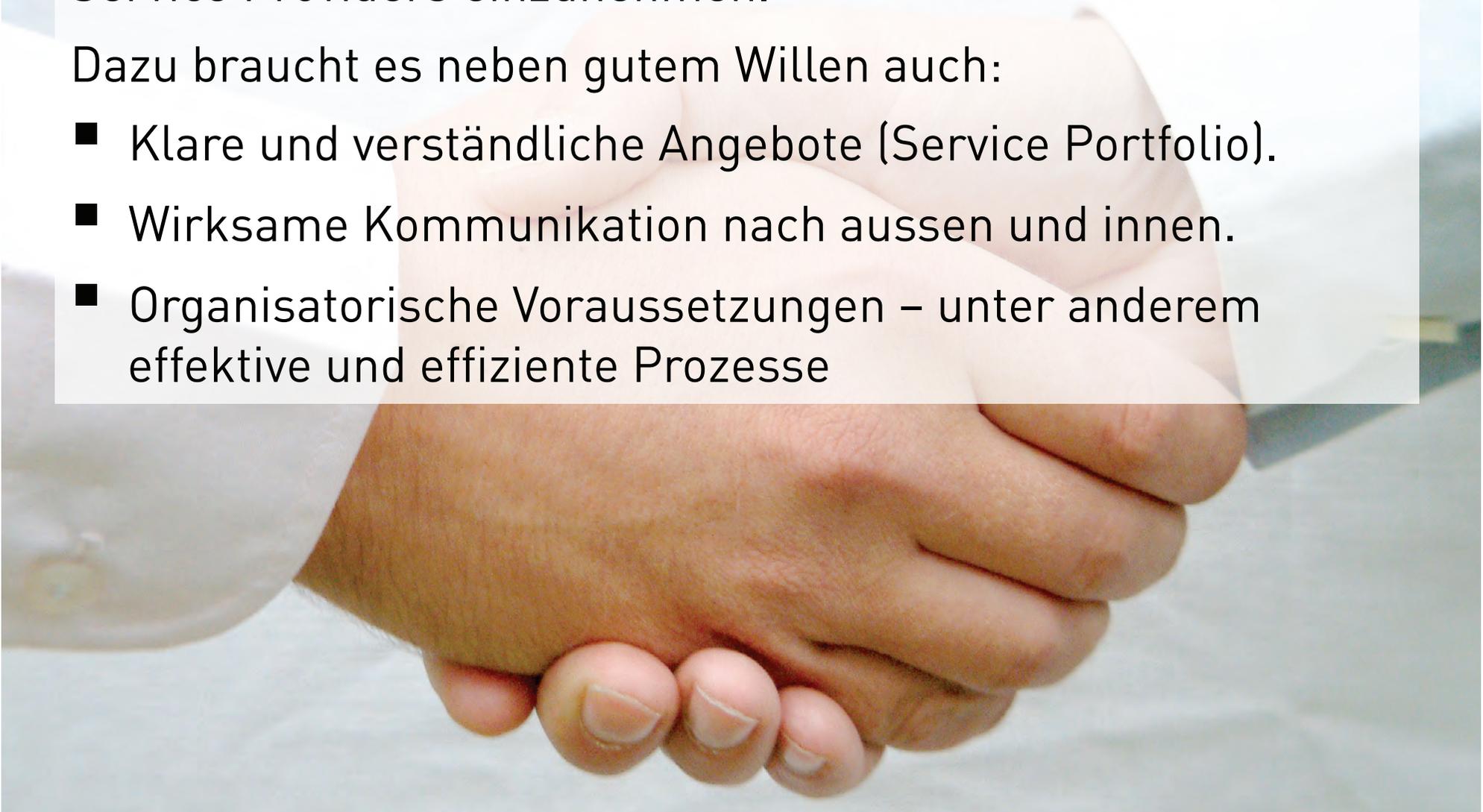


# Guter Wille alleine reicht nicht

Viele interne IT Abteilungen wollen die Rolle eines internen Service Providers einzunehmen.

Dazu braucht es neben gutem Willen auch:

- Klare und verständliche Angebote (Service Portfolio).
- Wirksame Kommunikation nach aussen und innen.
- Organisatorische Voraussetzungen – unter anderem effektive und effiziente Prozesse



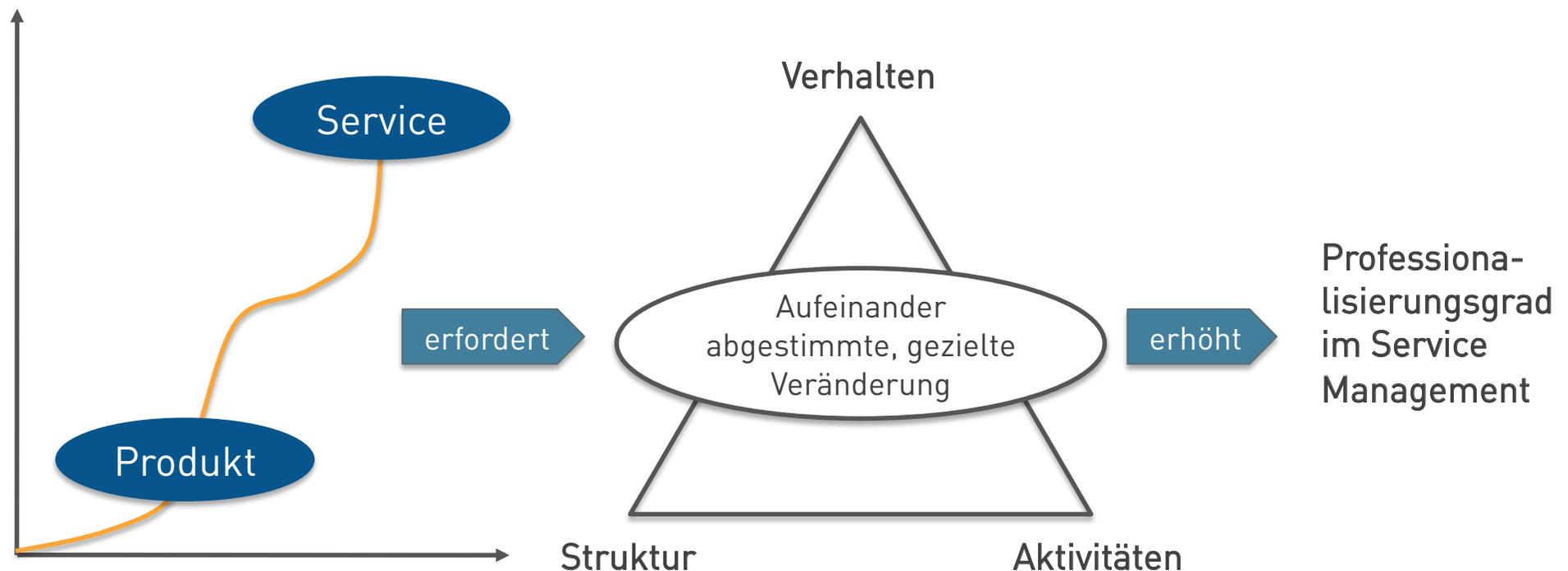
# Der Service-Dschungel

Es kann zu einer Explosion von Services und die wuchernden Kosten führen wenn:

- Die Services ungenügend kommuniziert und „vermarktet“ werden
- Die Kunden den Nutzen nicht wahrnehmen
- sich eine hohe Variantenvielfalt einstellt
- Zufällige Services in den Köpfen der Mitarbeiter entstehen
- Kostentransparenz fehlt und damit auch die Verrechenbarkeit respektive der Nachweis des Mehrwerts

# Professionalisierung

Um einen Service erfolgreich erbringen zu können und den Service-Dschungel zu vermeiden, muss das Management der zugehörigen Dienstleistungen professionalisiert werden.



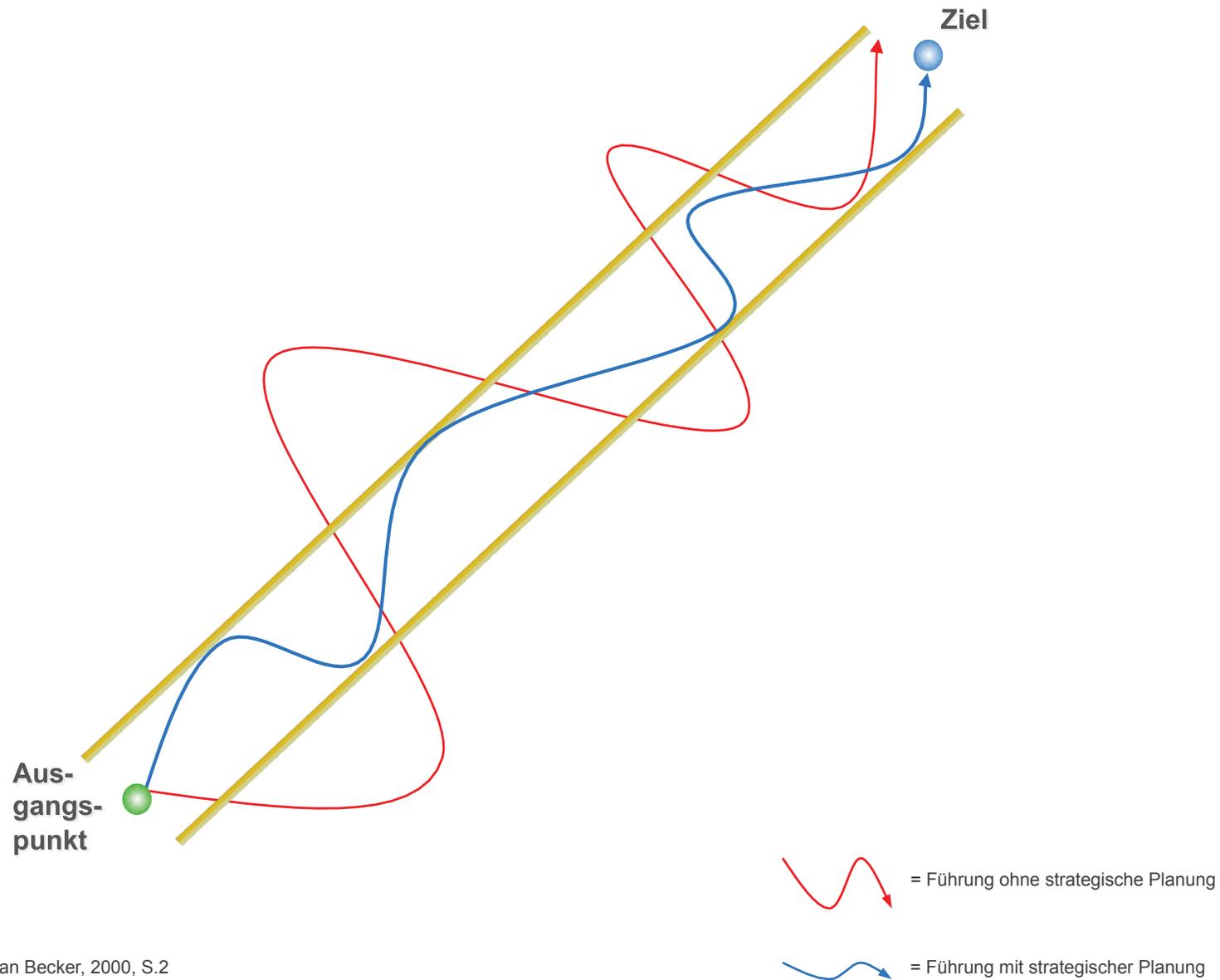
# Bestimmen der eigenen Position

- Am besten beginnt man mit der Bestimmung der eigenen Position als Service Provider.
- Die ISO/IEC 20000 leistet hier gute Dienste. Es handelt sich um eine internationale Norm für IT Service Provider zum Nachweis der Befähigung effektiv und effizient IT Services erbringen zu können.
- Die Spezifikation selbst ist auf das Wesentliche fokussiert und enthält auf 16 Seiten einen Anforderungskatalog, der 180 Prüfpunkte umfasst.
- Es ist nicht zu empfehlen, sich nach ISO/IEC 20000 zertifizieren zu lassen, wenn man nicht bereits einen guten Reifegrad erreicht hat.
- Hingegen ist die Norm ein gutes Hilfsmittel um die eigene Position zu bestimmen und ein Wegweiser wo die Reise hingehen soll.

# Self-Assessment – Ein Ausschnitt

Incident management questions	8.2	Yes	No	In progress	Not Applicable	References/comments
Are all service requests recorded?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Are all incidents recorded?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Are calls recorded electronically?	ADV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Does the recording process take input via:						
1) telephone?	ADV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2) email and/or via network/intranet/internet?	ADV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Does the recording process take input from automatic alert software?	ADV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Are the process and procedures for managing incidents designed to minimize the impact of incidents?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Is the reporting method well known throughout the customer's organization? For example, who to contact and how to contact.	&6.1 &7.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

# „best practices“ - Schlusswort



Quelle: in Anlehnung an Becker, 2000, S.2



Christoph Wettstein  
cw@klw.ch



# CLAVIS<sup>KLW</sup>

CLAVIS<sup>klw</sup> AG | Sperrstrasse 104 B | CH-4057 Basel | info@klw.ch | www.klw.ch

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

The International Organization for Standardization (ISO) is a non-governmental organization which is a network of the national standards institutes of 156 countries.

ISO is the owner of the ISO/IEC 20000 standard.

