

# Methodik zur Qualitätsbeurteilung von IT Managementprozessen auf Basis von ITIL

Michael Brenner



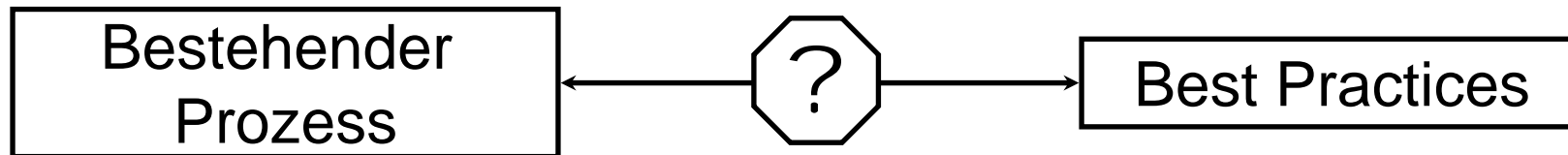
Institut für Informatik, Ludwig Maximilians Universität München

# Motivation

- Fragestellung: Bestimmung der Qualität der bestehenden Prozesse des Anwender Service Zentrum (ASZ)
  - Entspricht Prozessanalyse im Business Process Reengineering
  - Traditionelle Herangehensweisen:
    - „Rethinking Processes“
      - Bewertung nach allgemeinen BPR Prinzipien
      - **Problem:** Hoher Aufwand, oft „Rad neu erfinden“
    - Benchmarking
      - Vergleich mit Prozessen anderer Firmen/Institutionen
      - **Problem:** Finden eines geeigneten Partners
- Schwierig, Kostenaufwendig

## Idee / Vorgehen

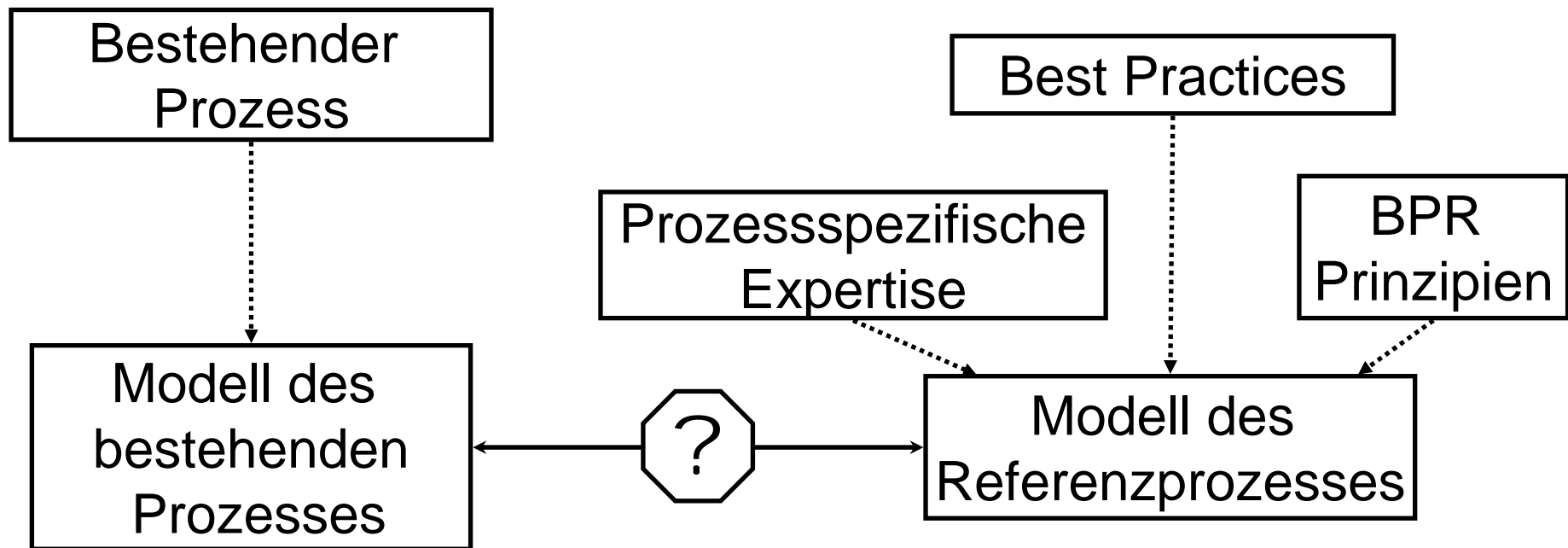
- **Prinzipielle Idee:** Vergleich mit “Best Practice” Sammlung (z.B. ITIL, eTOM) zum IT Service Management (ITSM)
- **Problem:** Vergleich nicht ohne weiteres möglich



# Idee / Vorgehen

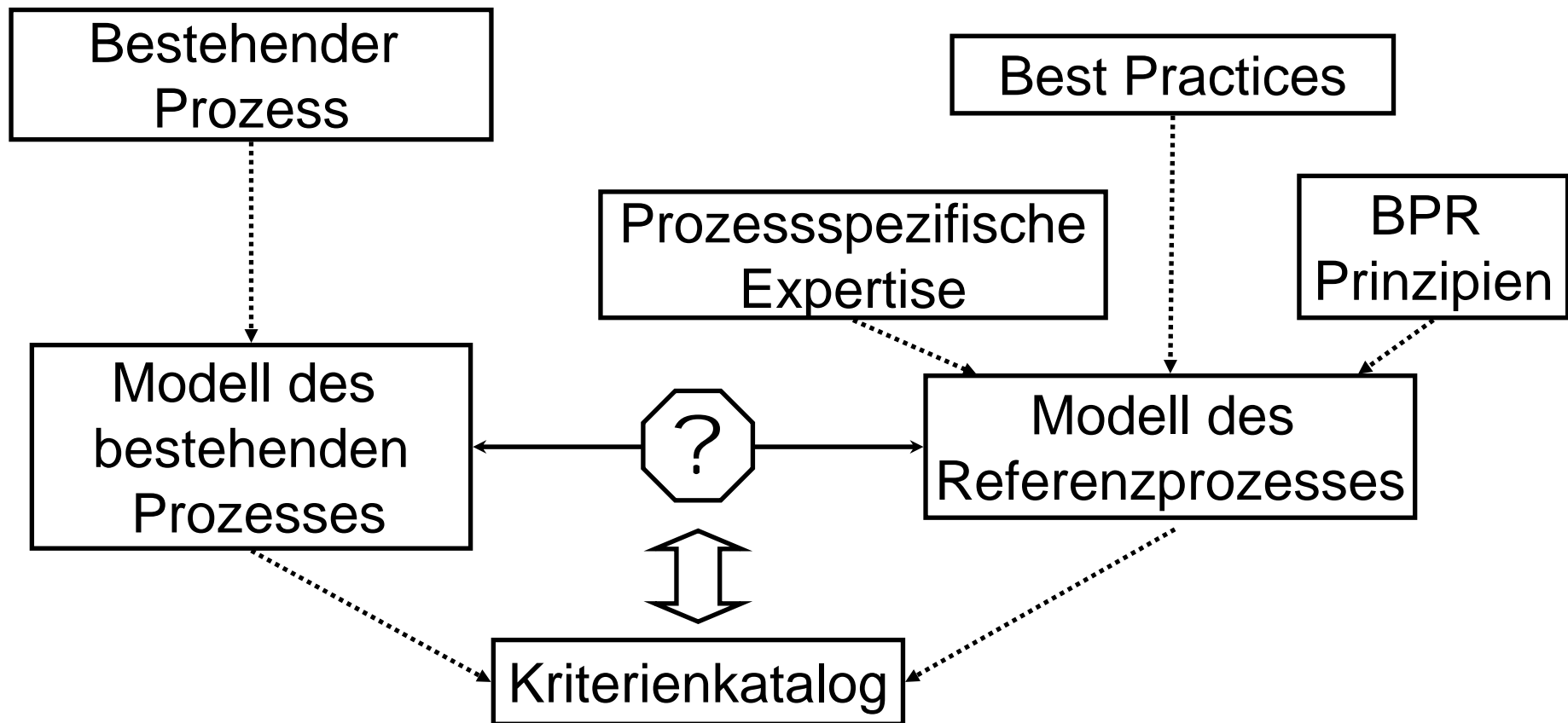
→ Definiere Referenzprozess, modelliere bestehenden Prozess

- **Problem:** Vergleich möglich, aber schwierig
- **Wanted:** Vereinfachung durch Werkzeug / Methode



# Idee / Vorgehen

→ Kriterienkatalog als Vergleichswerkzeug



# Kriterienkataloge

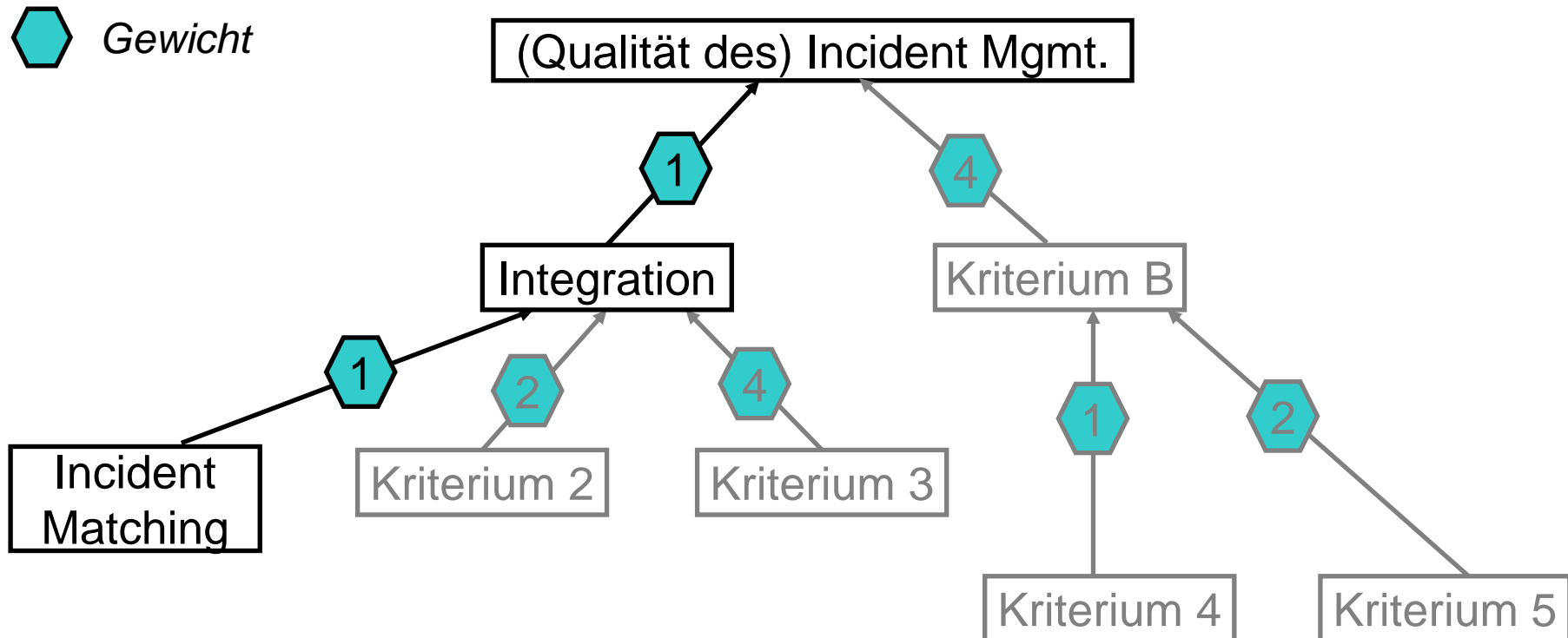
*Ziel:* Bewerte Qualität des Incident Management (Wurzelkriterium)  
auf einer Skala von 0 to 3

(Qualität des) Incident Mgmt.

# Kriterienkataloge

*Aufbauen des Katalogs:*

- Verfahren so weiter solange Aufteilung sinnvoll

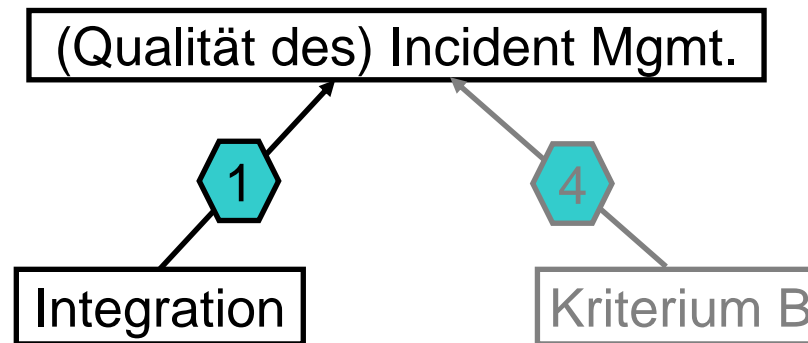


# Kriterienkataloge

*Aufbauen des Katalogs:*

- Aufteilung in geeignete Teilaspekte (Teilkriterien)

 *Gewichtung*



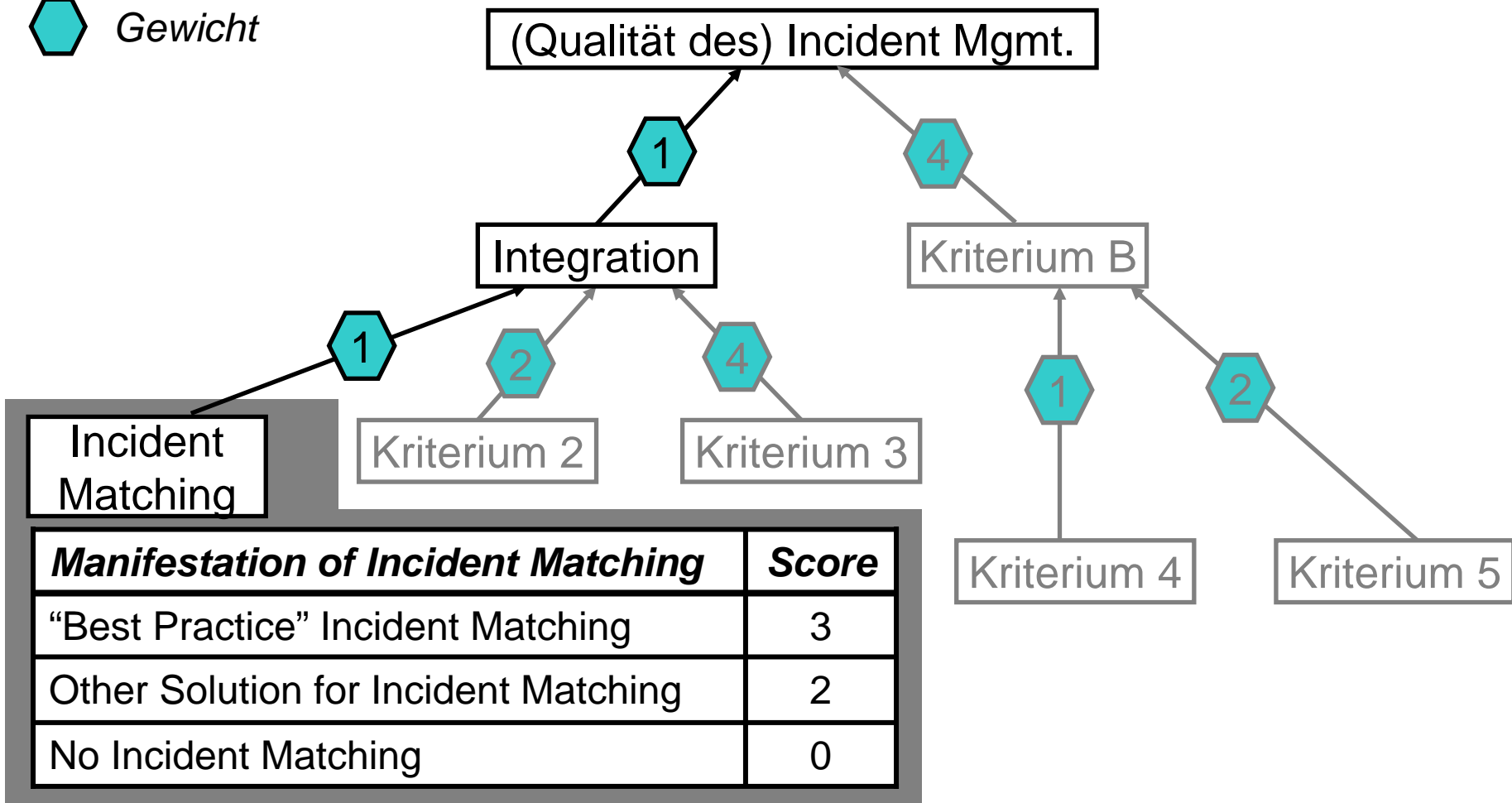


# Kriterienkataloge

*Aufbauen des Katalogs:*

- Lege für Blattkriterien konkretes Bewertungsschema fest

 *Gewicht*



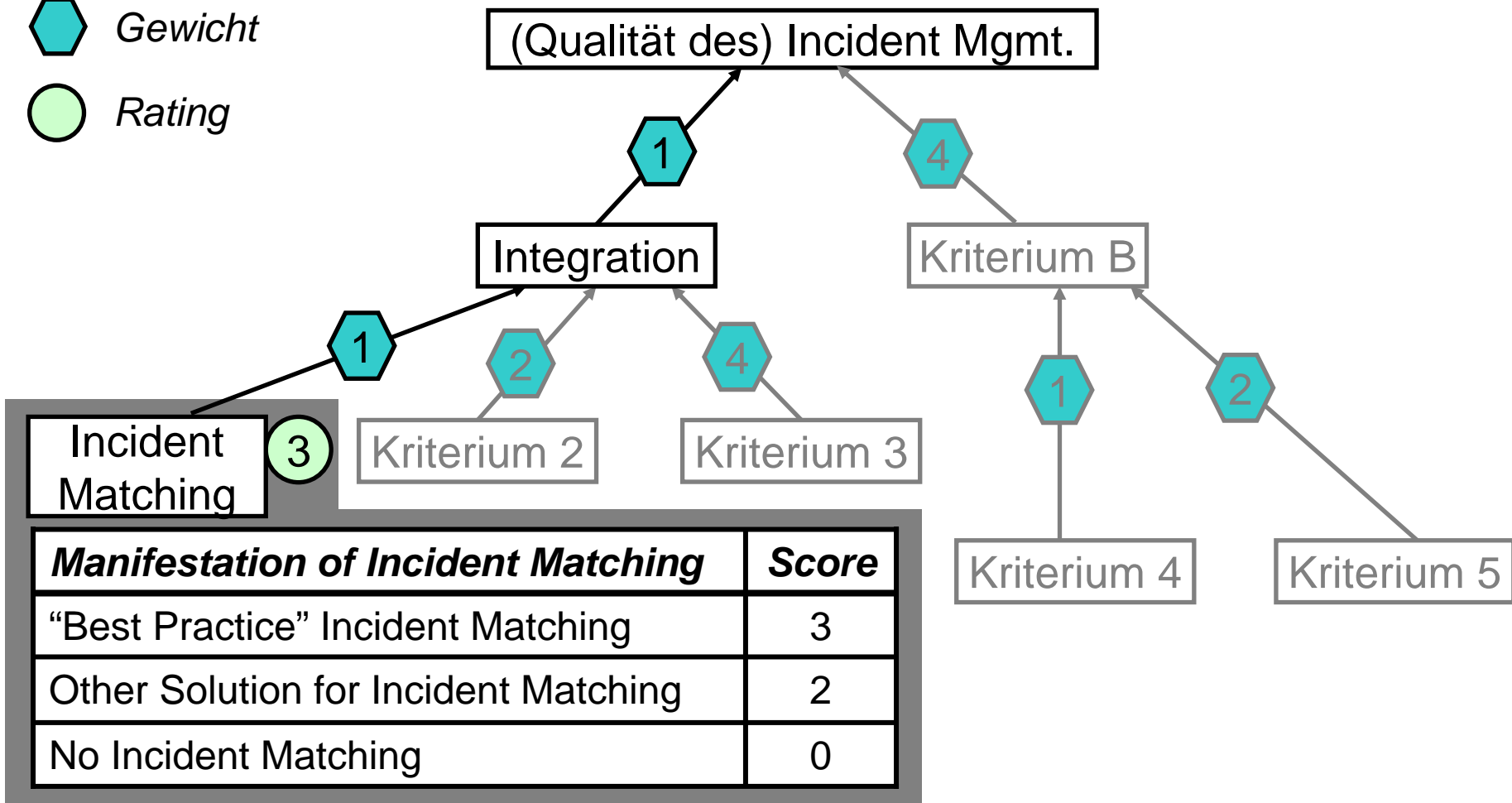
# Kriterienkataloge

## Anwendung des Katalogs

- Bewerte Blattkriterien entsprechend Schema

 *Gewicht*

 *Rating*



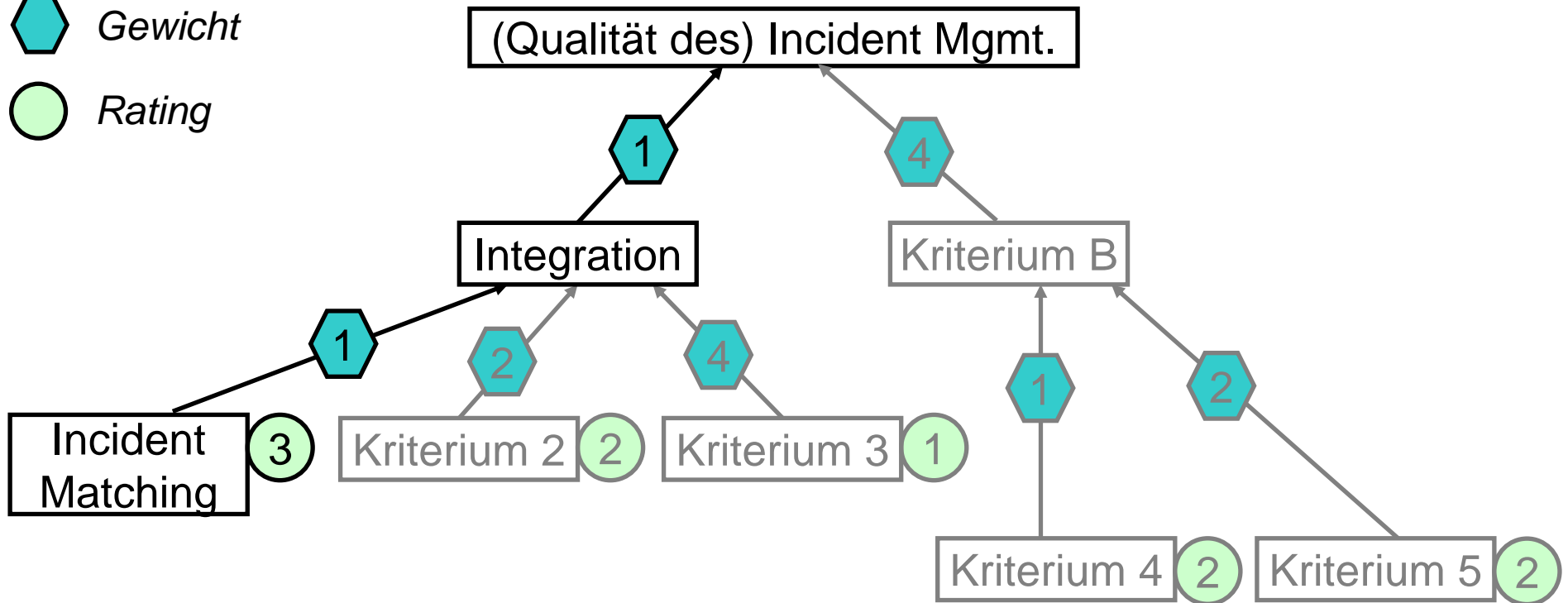
# Kriterienkataloge

## Anwendung des Katalogs

- Bewerte Blattkriterien entsprechend Schema

 *Gewicht*

 *Rating*



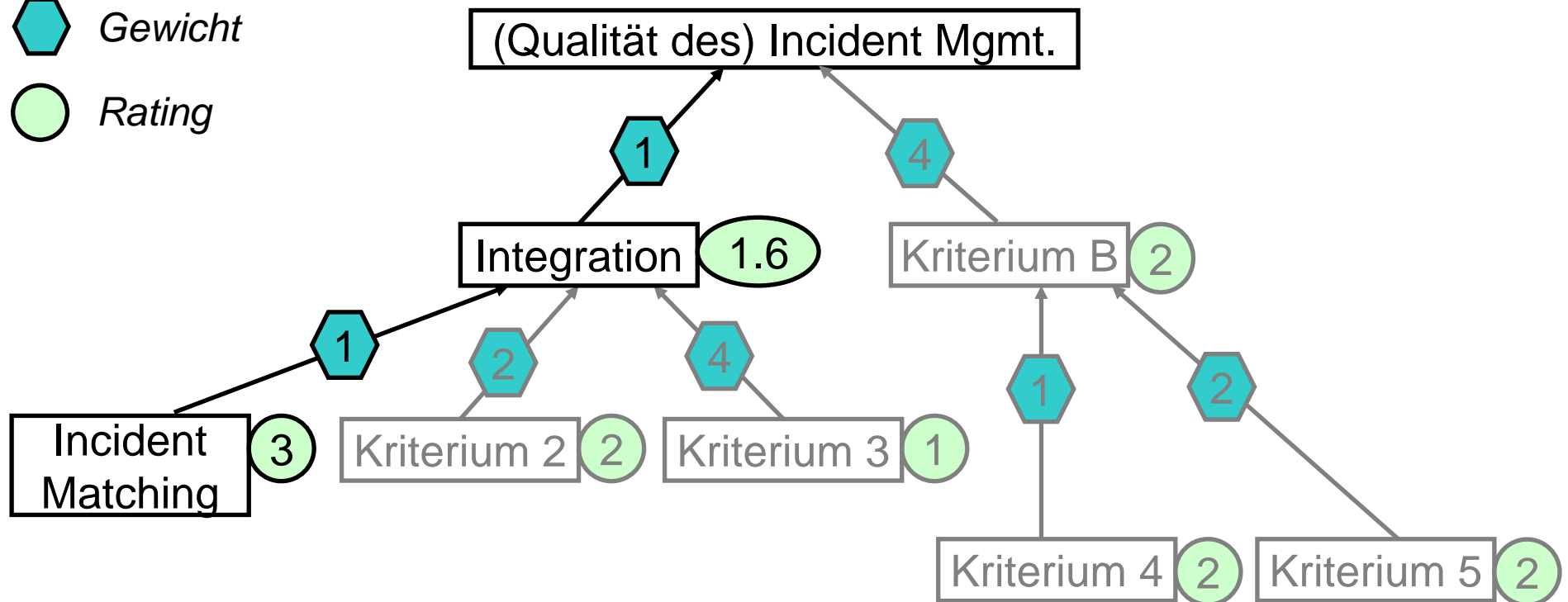
# Kriterienkataloge

## Anwendung des Katalogs

- Bewerte Hauptkriterien mit gewichtetem Durchschnitt der Bewertungen ihrer Teilkriterien

⬡ Gewicht

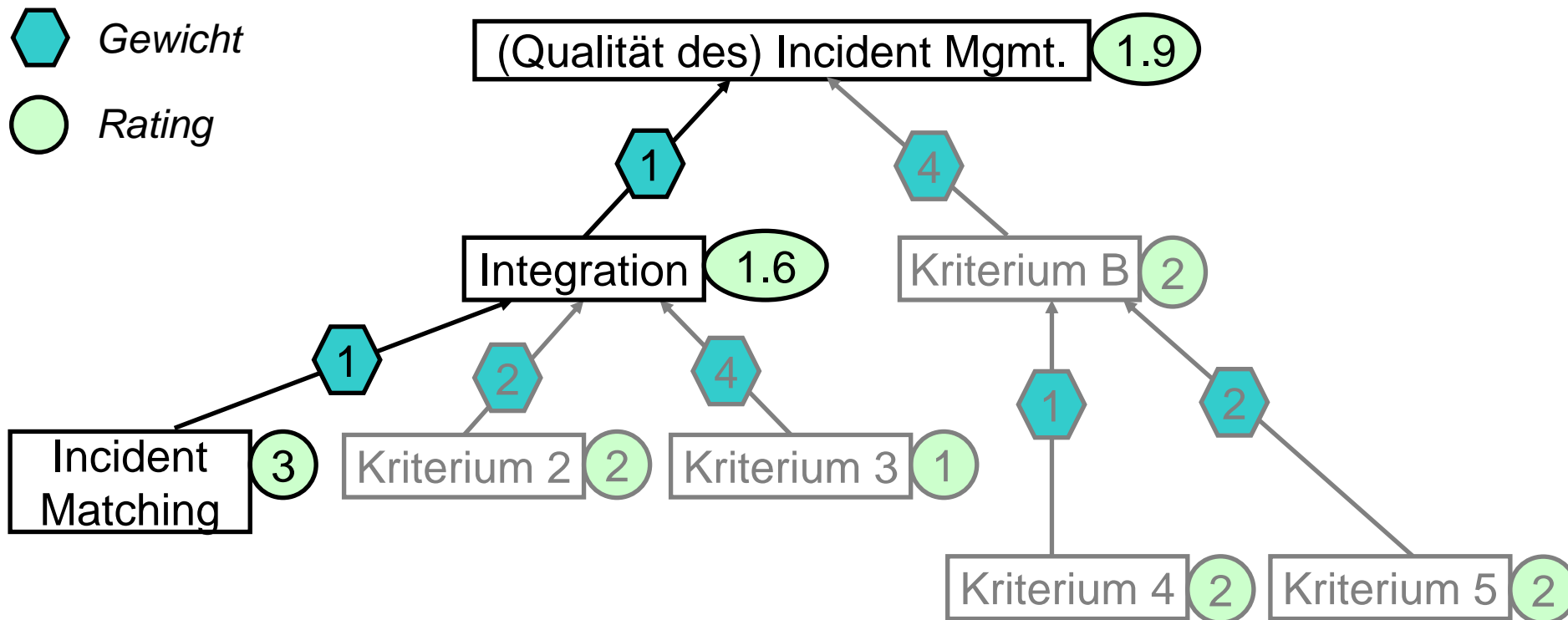
○ Rating



# Kriterienkataloge

## Anwendung des Katalogs

- Fahre so fort bis zum Wurzelkriterium



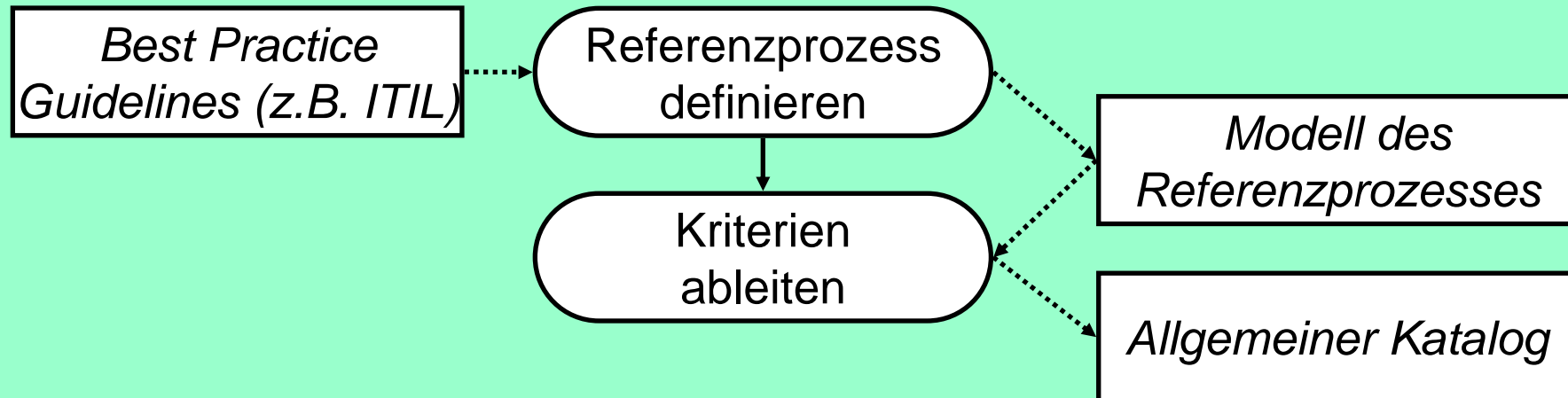
# Methodik zur Bewertung von ITSM Prozessen

Szenariounabhängig

Szenariospezifisch

# Methodik zur Bewertung von ITSM Prozessen

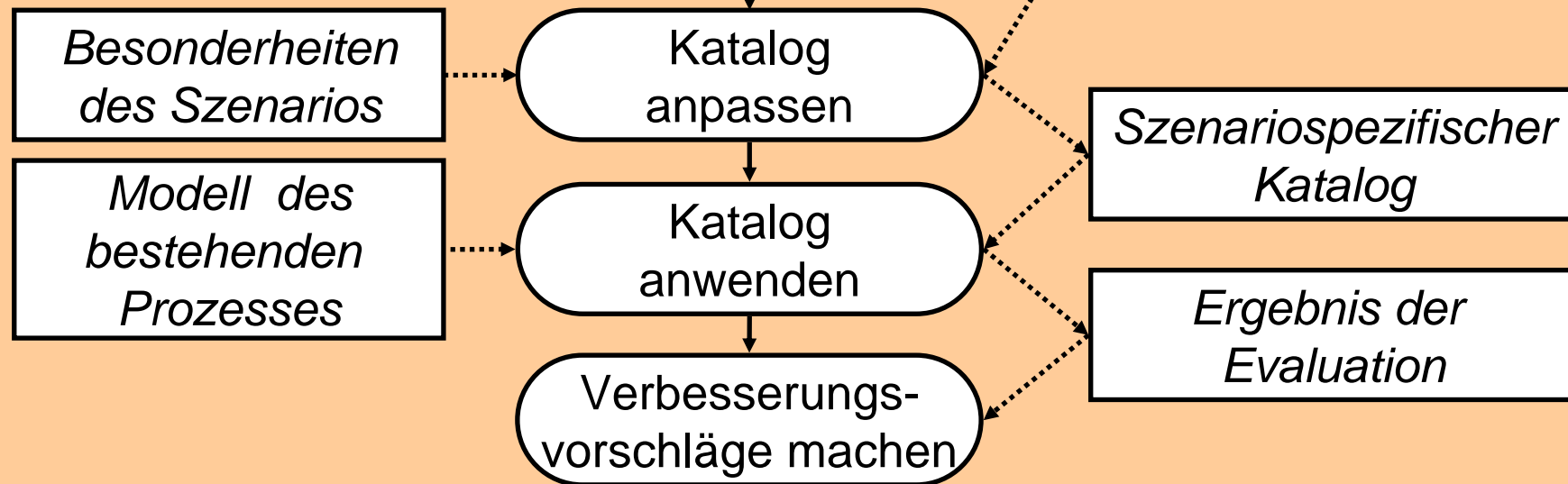
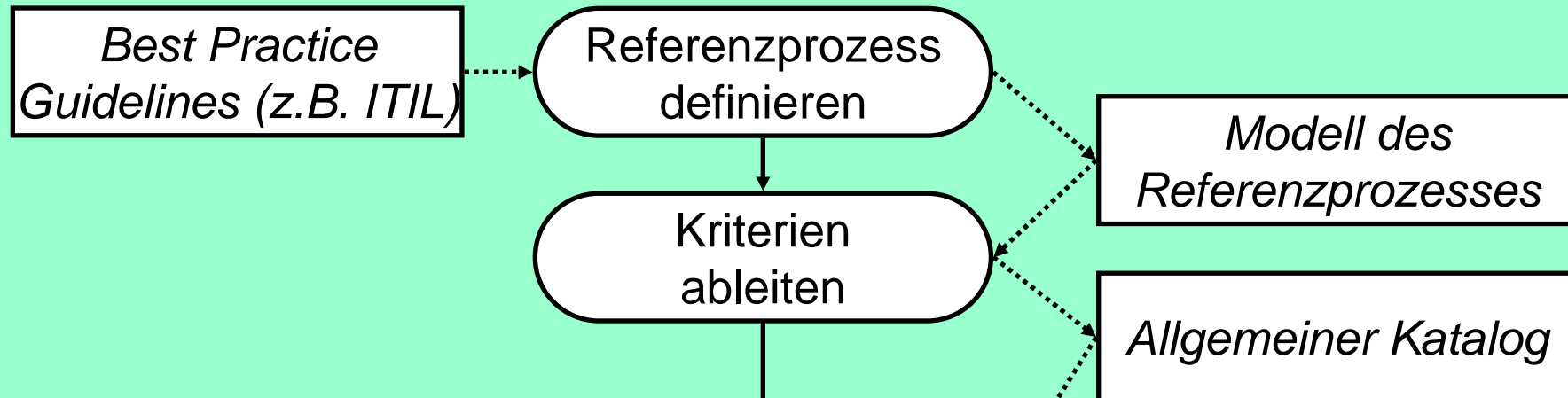
Szenariounabhängig



Szenariospezifisch

# Methodik zur Bewertung von ITSM Prozessen

Szenariounabhängig

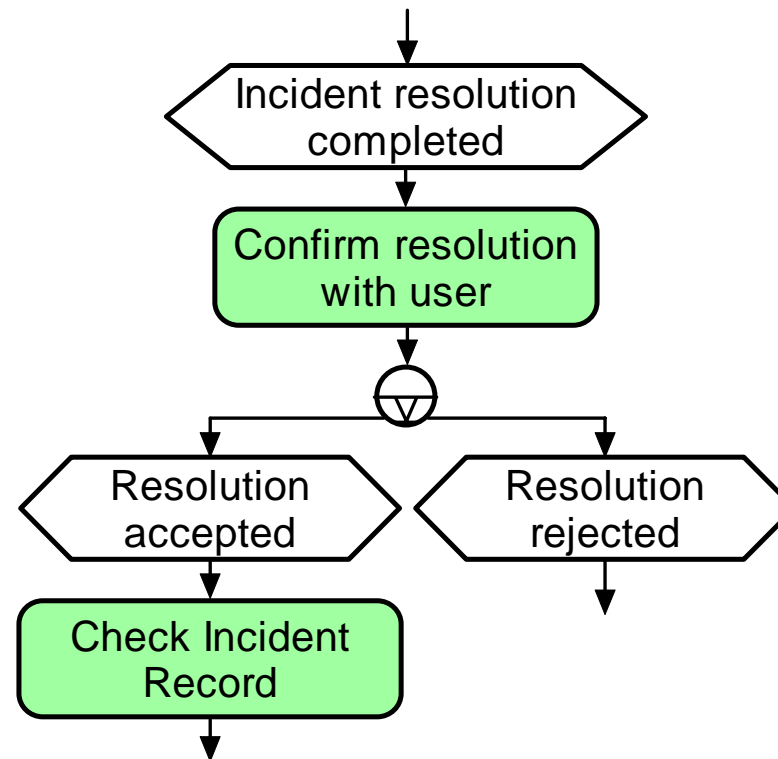
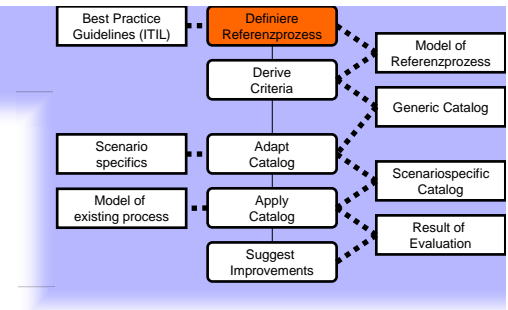


Szenariospezifisch



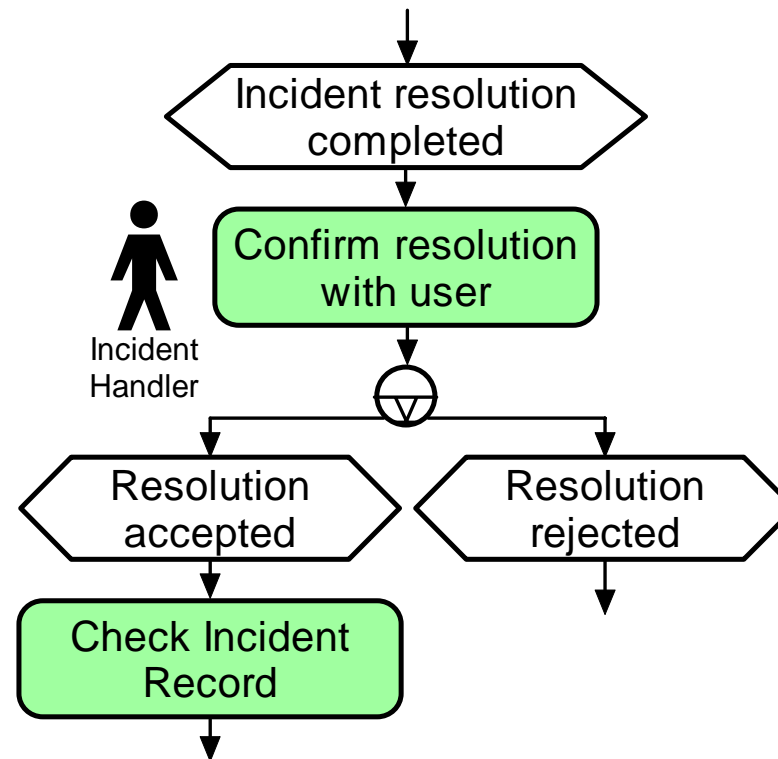
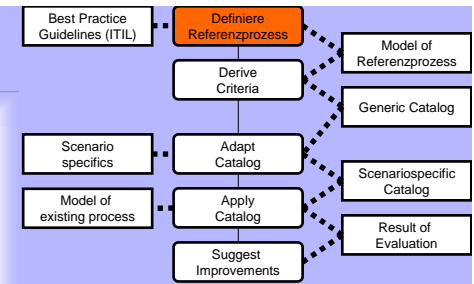
# Referenzprozess definieren

- Workflow Modell erstellen

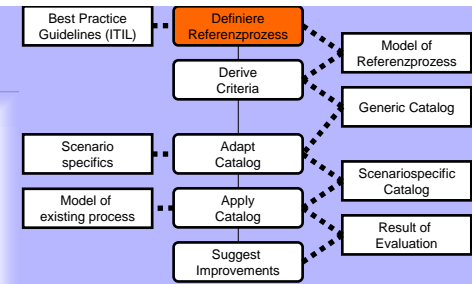


# Referenzprozess definieren

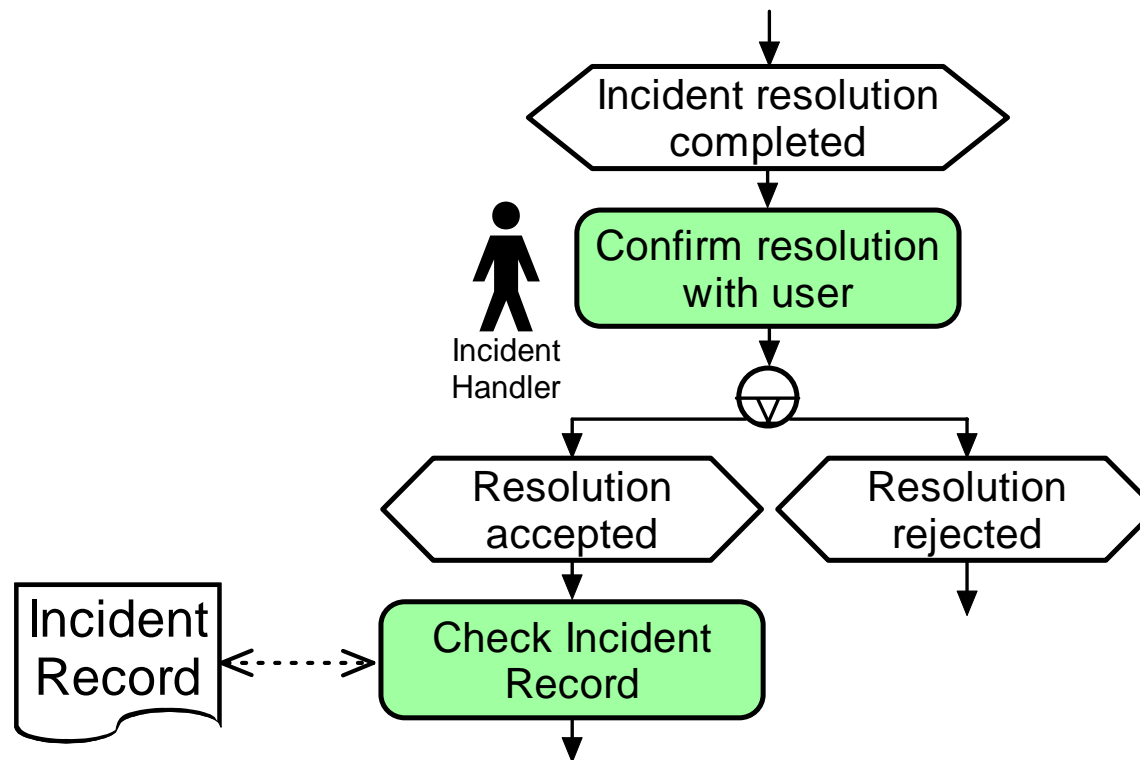
- Workflow Modell erstellen
- Involvierte Agenten und Ressourcen bestimmen



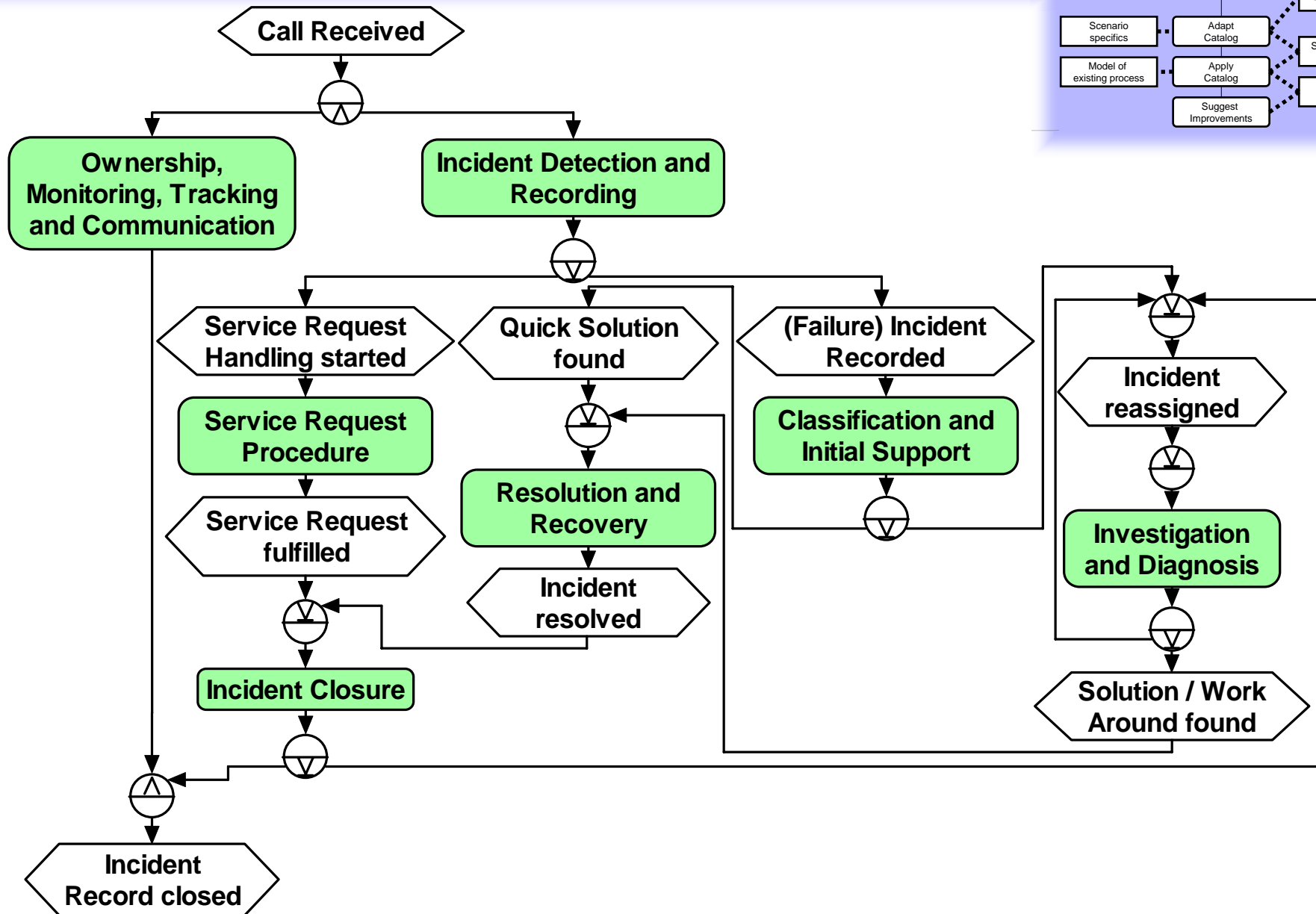
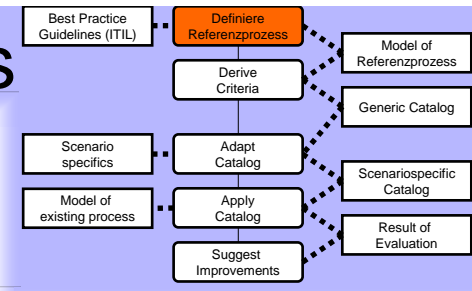
# Referenzprozess definieren



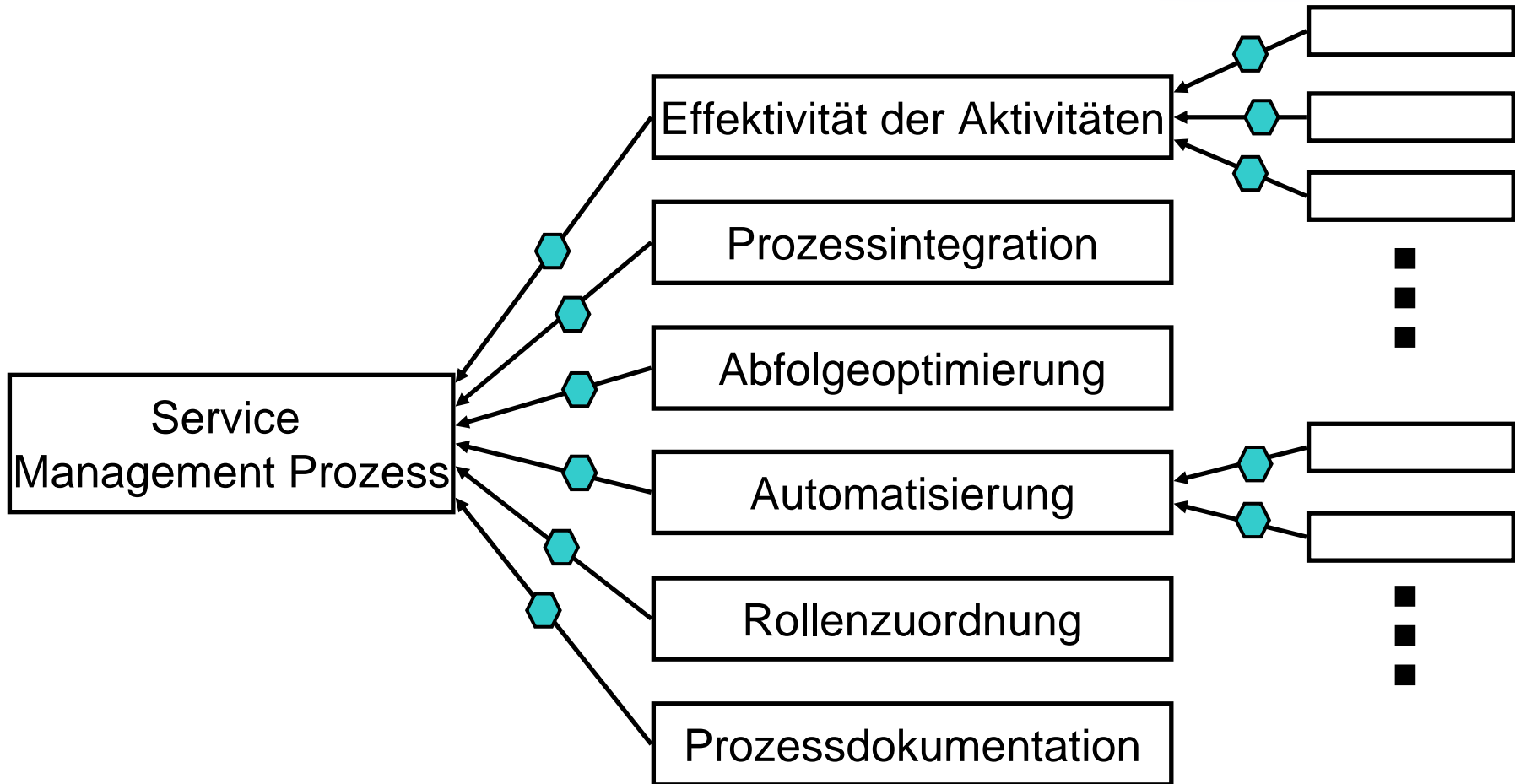
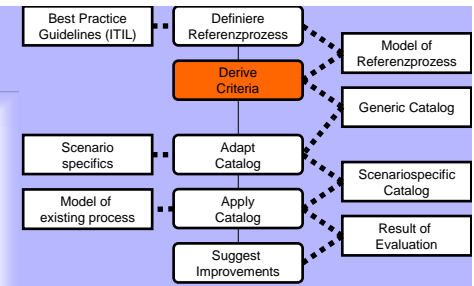
- Workflow Modell erstellen
- Involvierte Agenten und Ressourcen bestimmen
- Informationsfluss und Schnittstellen dokumentieren



# Incident Management Prozess

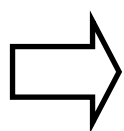
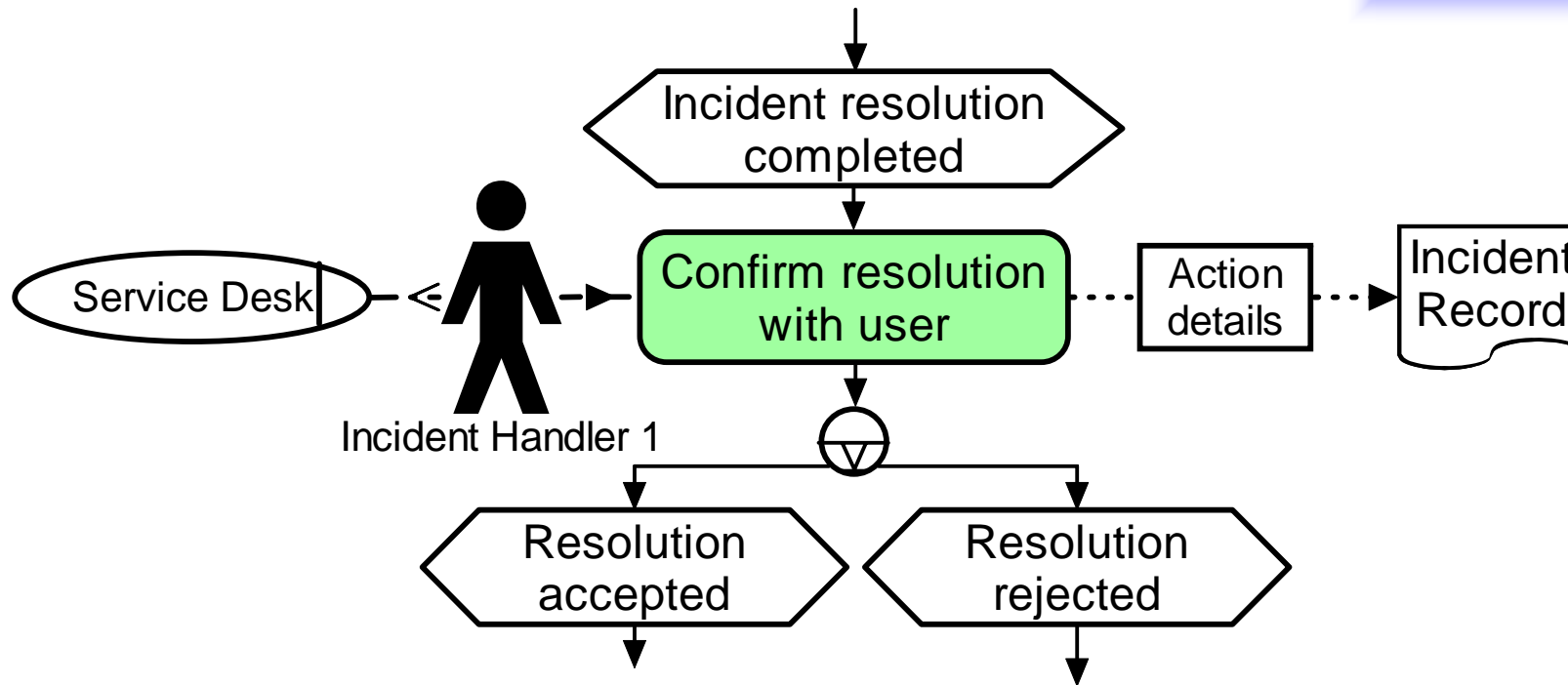
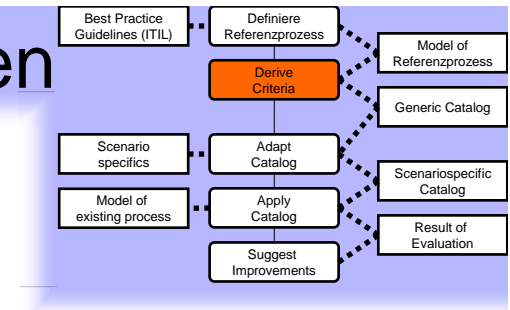


# Kriterien ableiten: Top Level



# Kriterien ableiten: Blattkriterien

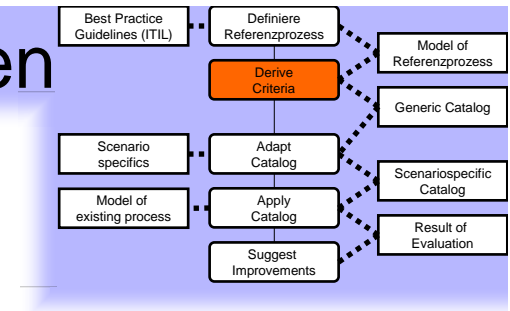
- Prozess-Charakteristiken bestimmen



Aktivität “Confirm resolution with user”  
wird ohne Bedingung ausgeführt

# Kriterien ableiten: Blattkriterien

- Entsprechendes Kriterium erstellen

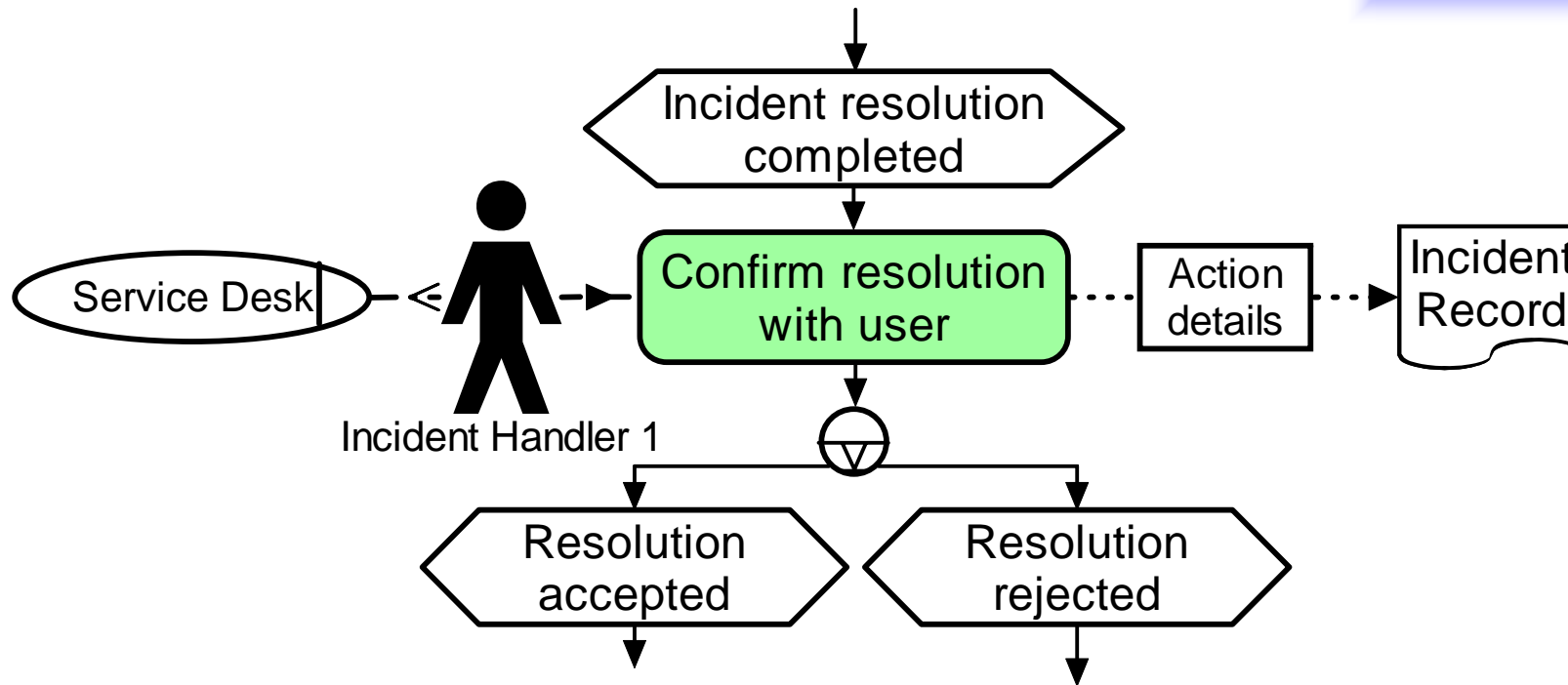
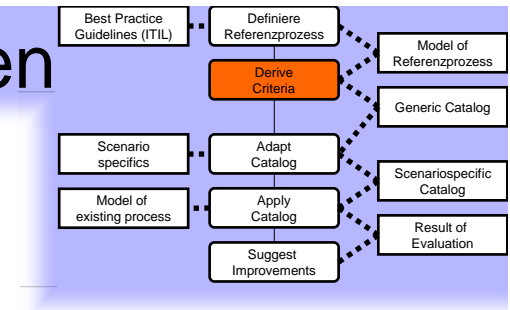


Effektivität der Aktivitäten

Ausführung von  
“Confirm resolution with user”

# Kriterien ableiten: Blattkriterien

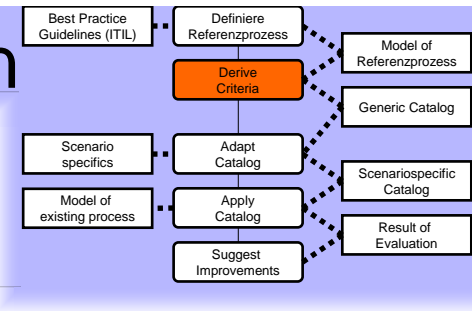
- Analysiere Referenzprozess





# Kriterien ableiten: Blattkriterien

- Entsprechendes Kriterium erstellen
- Der Referenzmanifestation die höchste Wertung zuweisen



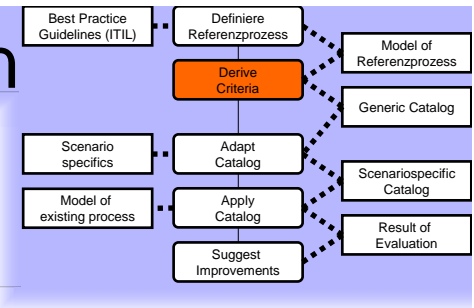
Effektivität der Aktivitäten

Ausführung von  
"Confirm resolution with user"

<i>Manifestation</i>	<i>Score</i>
Aktivität wird unbedingt ausgeführt	3

# Kriterien ableiten: Blattkriterien

- Entsprechendes Kriterium erstellen
- Der Referenzmanifestation die höchste Wertung zuweisen
- Alternative Manifestationen untersuchen und werten

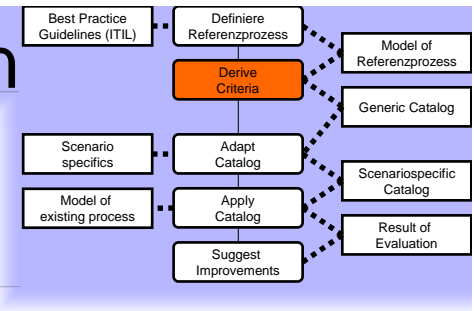


Effektivität der Aktivitäten

Ausführung von  
"Confirm resolution with user"

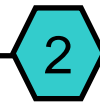
<i>Manifestation</i>	<i>Score</i>
Aktivität wird unbedingt ausgeführt	3
Ausführung unter spezifizierten Bedingungen	2
Ausführungsbedingungen nicht spezifiziert	1
Aktivität nie ausgeführt / nicht definiert	0

# Kriterien ableiten: Blattkriterien



- Entsprechendes Kriterium erstellen
- Der Referenzmanifestation die höchste Wertung zuweisen
- Alternative Manifestationen untersuchen und werten
- Gewicht bestimmen

Effektivität der Aktivitäten

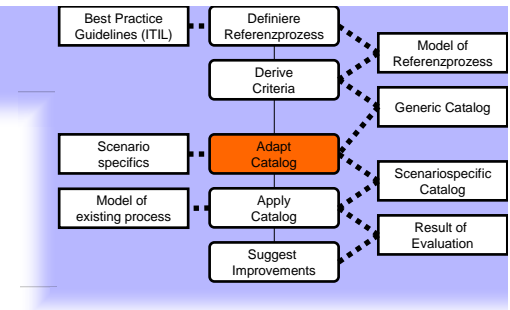


Ausführung von  
"Confirm resolution with user"

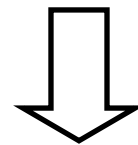
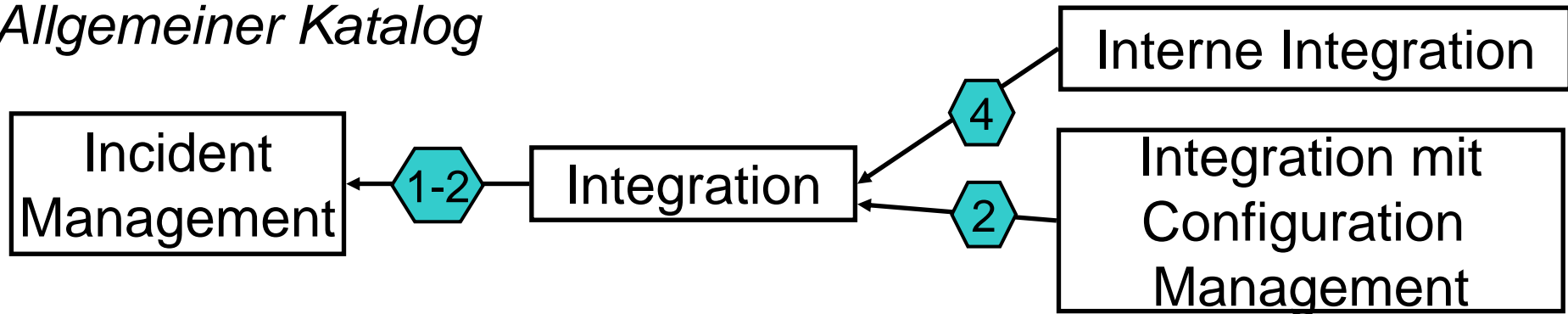
<i>Manifestation</i>	<i>Score</i>
Aktivität wird unbedingt ausgeführt	3
Ausführung unter spezifizierten Bedingungen	2
Ausführungsbedingungen nicht spezifiziert	1
Aktivität nie ausgeführt / nicht definiert	0

# Katalog anpassen

- Hinzufügen, Entfernen von Kriterien
- Feinanpassung von Gewichten

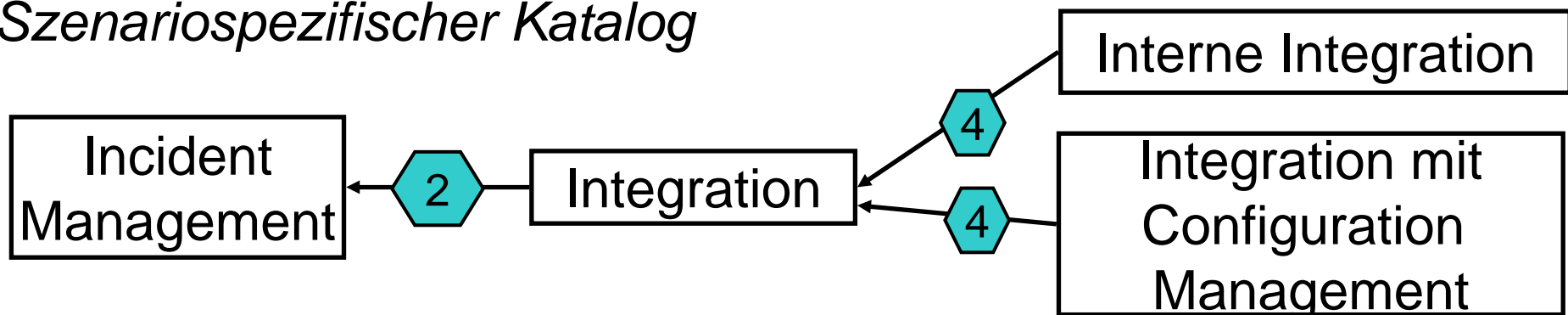


## Allgemeiner Katalog



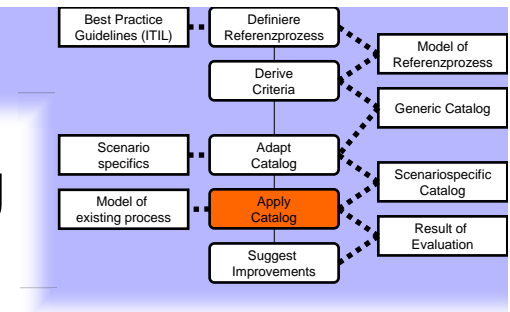
“Konfigurationsinformationen extrem wichtig”

## Szenariospezifischer Katalog

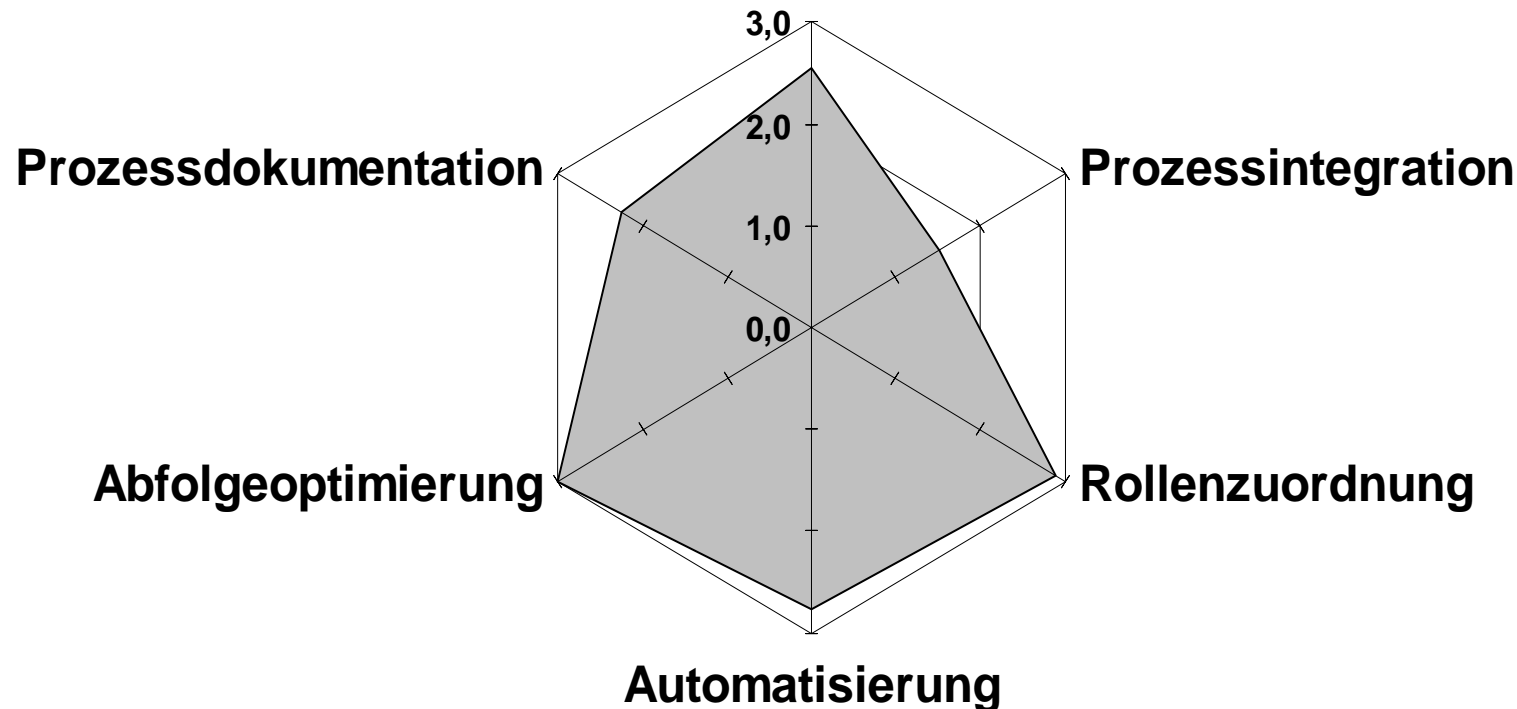


# Katalog anwenden

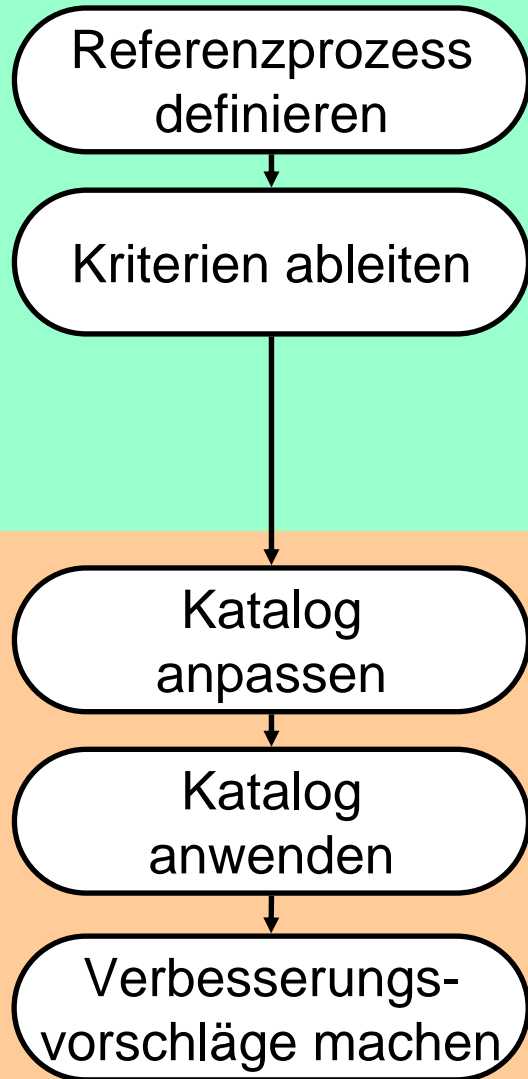
- Modell des bestehenden Prozesses notwendig
- Start mit Bewertung der Blattkriterien
- Rekursive Berechnung innerer Kriterien bis Wurzelkriterium



## Effektivität der Aktivitäten



# Status



✓ Auf ITIL Incident Management basierender Referenzprozess definiert

✓ Allgemeiner Katalog zur Evaluation von Incident Management Prozessen erstellt

*Erfahrung:*  
*Szenariounabhängige Schritte aufwändig*

✓ Katalog für Evaluation des Anwender Supports durch ASZ angepasst

✓ Evaluation abgeschlossen

➤ Kommentierter Katalog ASZ übergeben

*Erfahrung:*  
*Szenariospezifische Schritte unaufwändig*

# Bewertung

## **Vorteile:**

- + Schritt-für-Schritt Prozessanalyse
- + Allgemeiner Katalog wieder verwendbar
- + Adaption und Anwendung des allgemeinen Katalogs vergleichsweise einfach und schnell durchzuführen

## **Einschränkungen:**

- Genauigkeit und Detailliertheit abhängig von verwendeter “Best Practices“ Sammlung
- 100% Genauigkeit nicht erreichbar

Aber: ähnliche Probleme auch bei Benchmarking!

→ Ähnliche Ergebnisse wie beim traditionellen Benchmarking – aber zu niedrigeren Kosten

# Themenvorschläge

- Evaluation der ITIL Konformität von bestehenden Prozessen und Musterprozessen
- Strategien für die Migration hin zur ITIL-Konformität für bestehende Prozesse
- Evaluierung von *Business Process Definition Languages* für Prozessbeschreibung und vereinfachte Tool-Integration
- Einsatzes von *Business Process Definition Languages* für die Realisierung komplexer Application/Web Services
- Entwicklung eines Informationsmodells für Application Service Provisioning



# Methodik zur Qualitätsbeurteilung von IT Managementprozessen auf Basis von ITIL

Michael Brenner



Institut für Informatik, Ludwig Maximilians Universität München

# BPR: Allgemeine Methodik

