

IBM Dynamic Infrastructure Conference 2009

Konsequente Ausrichtung der IT an den Geschäftsanforderungen – Business Service Management

Rafael Botor – botor@ch.ibm.com
Manager Business Service Management



Agenda

- **Was ist BSM und wieso ist es wichtig?**
- Wie kann BSM eingeführt werden?
- Zusammenfassung

Was ist Business Service Management ?

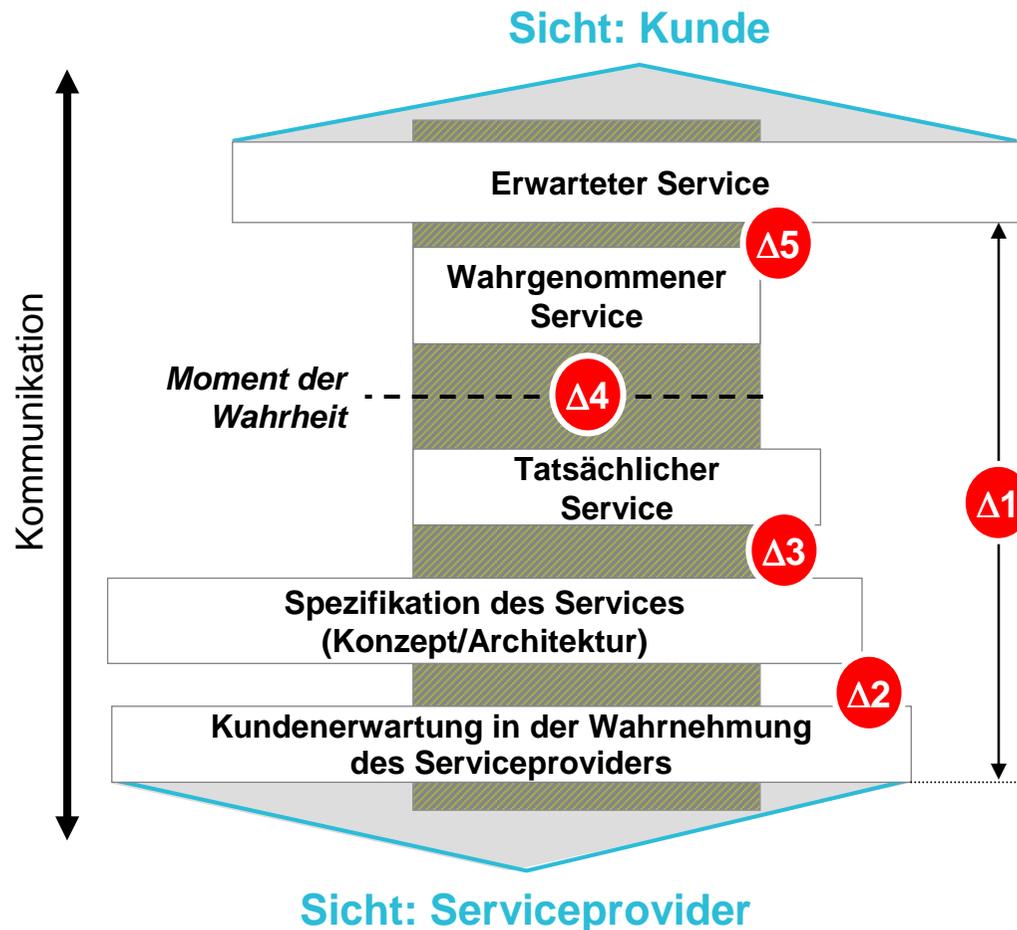
ITIL® V3 Definition

- Business Service Management is the ongoing practice of governing, monitoring and reporting on IT and the **Business Service** it impacts.

Wikipedia Definition

- Definition "Business Service": Ein Business Service ist ein IT-Service, der ausserhalb der IT im Business sichtbar ist oder dort einen Stakeholder (engl.; deutsch: Anspruchsberechtigter) hat.
- Definition "Business Service Management (BSM)": BSM verbindet dynamisch business-fokussierte IT-Services mit der darunterliegenden ICT Infrastruktur.

Das Modell von Zeithaml zeigt mögliche Schwachstellen in der Beziehung zwischen Kunde und Serviceprovider.

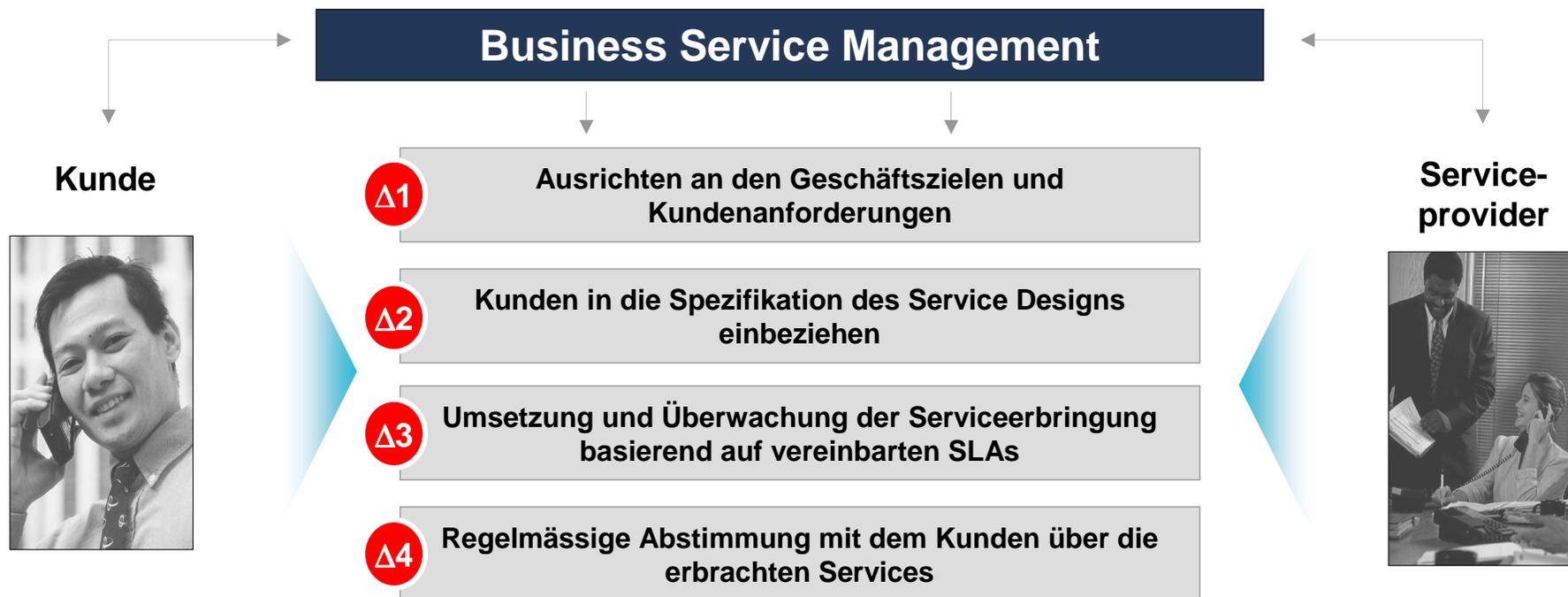


Wenn der wahrgenommene Service aus Sicht des Kunden mit dem erbrachten Service des Serviceproviders nicht übereinstimmt ($\Delta 5$), so kann dies eine Folge von 4 Deltas sein.

- $\Delta 1$: Die Kundenwünsche werden nicht richtig verstanden oder berücksichtigt.
- $\Delta 2$: Die technische Service Architektur ist nicht richtig aufgebaut und oder nicht richtig spezifiziert.
- $\Delta 3$: Der Dienstleistungsprozess erbringt nicht die vorgegebene Service Qualität.
- $\Delta 4$: Der versprochene und der zur Verfügung gestellte Service ist nicht der Selbe.

Quelle: In Anlehnung an Zeithaml

Business Service Management bildet eine Brücke zwischen dem Kunden und Serviceprovider.

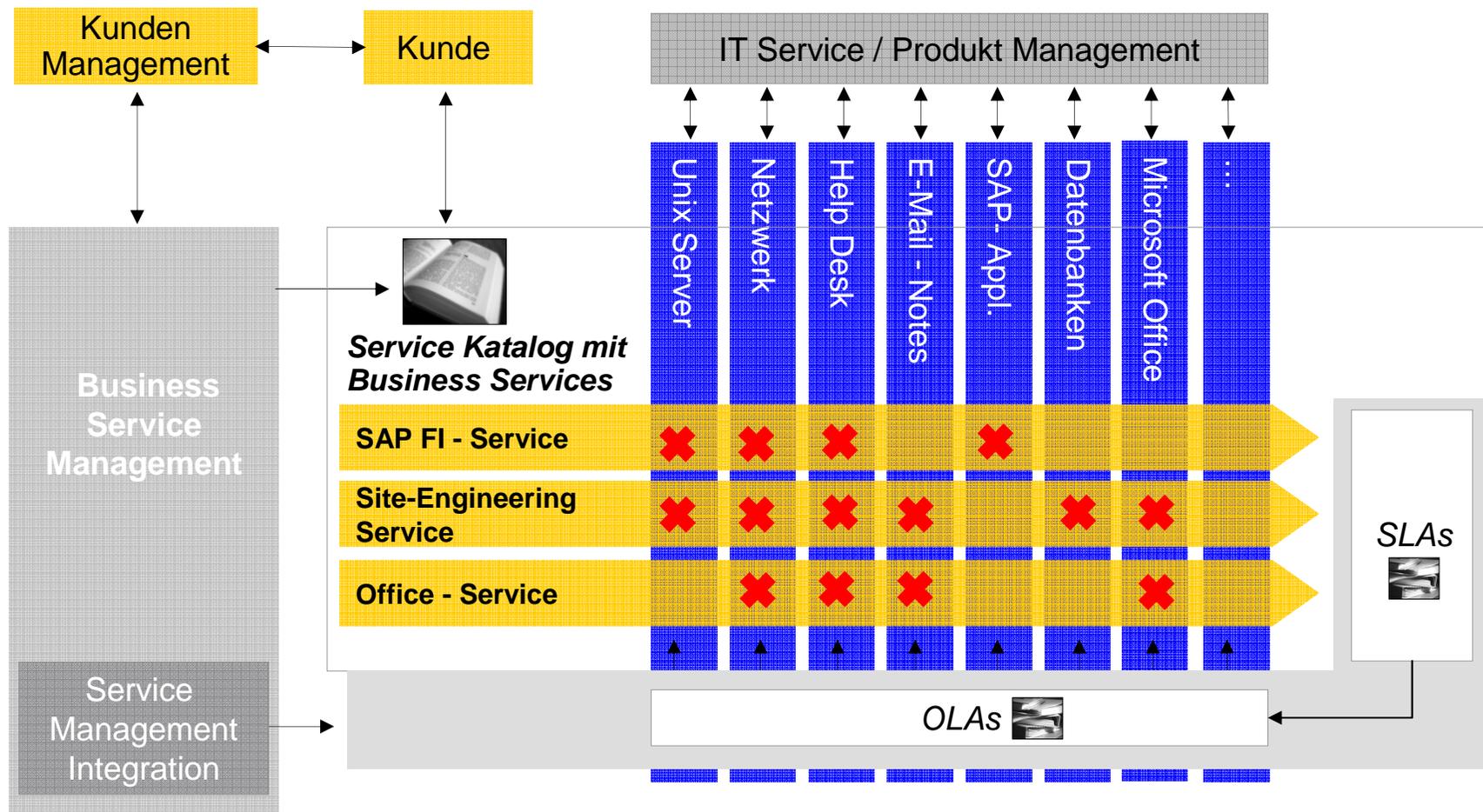


Agenda

- Was ist BSM und wieso ist es wichtig?
- **Wie kann BSM eingeführt werden?**
- Zusammenfassung

Δ1

Ein gesamtheitliches Business Service Management Modell fokussiert sich auf die Erbringung von Business Services.



Δ2

Der Kunde definiert gemeinsam mit der IT die Anforderungen an die Business Services.

Kundenanforderungen

- Funktionale Anforderungen
- Business Wichtigkeit
- Service Levels
 - Service Zeit
 - 7x24 Std.
 - Verfügbarkeit
 - 97%
 - ITC
 - Wiederherstellung in 72 Std.
- Weitere Service Levels
 - z.B. Antwortzeit

Standard IT Serviceklassen für Service Zeit, Verfügbarkeit, ITC

Service Zeiten

Service-klassen	Service Zeit	Online Zeit	Wartungsfenster
Gold	7x24 Std. „365 Tage“	7x24 Std. „365 Tage“	Keine nötig
Silber	07:00 – 22:00 Mo-So	7x24 Std. „365 Tage“	Mo 00:00 – 02:00
Bronze	07:00 – 19:00 Mo-Fr	07:00 – 21:00 Mo-Fr	Sa und So

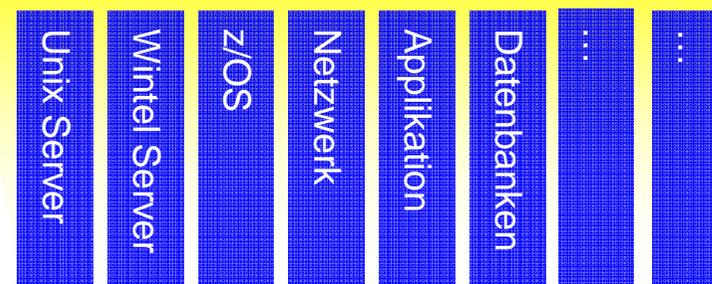
Verfügbarkeit

Service-klassen	Verfügbarkeit
Gold	99.6% (ausserhalb Service Zeit „Best Effort“)
Silber	98% (ausserhalb Service Zeit „Best Effort“)
Bronze	95% (ausserhalb Service Zeit „Best Effort“)

IT Continuity

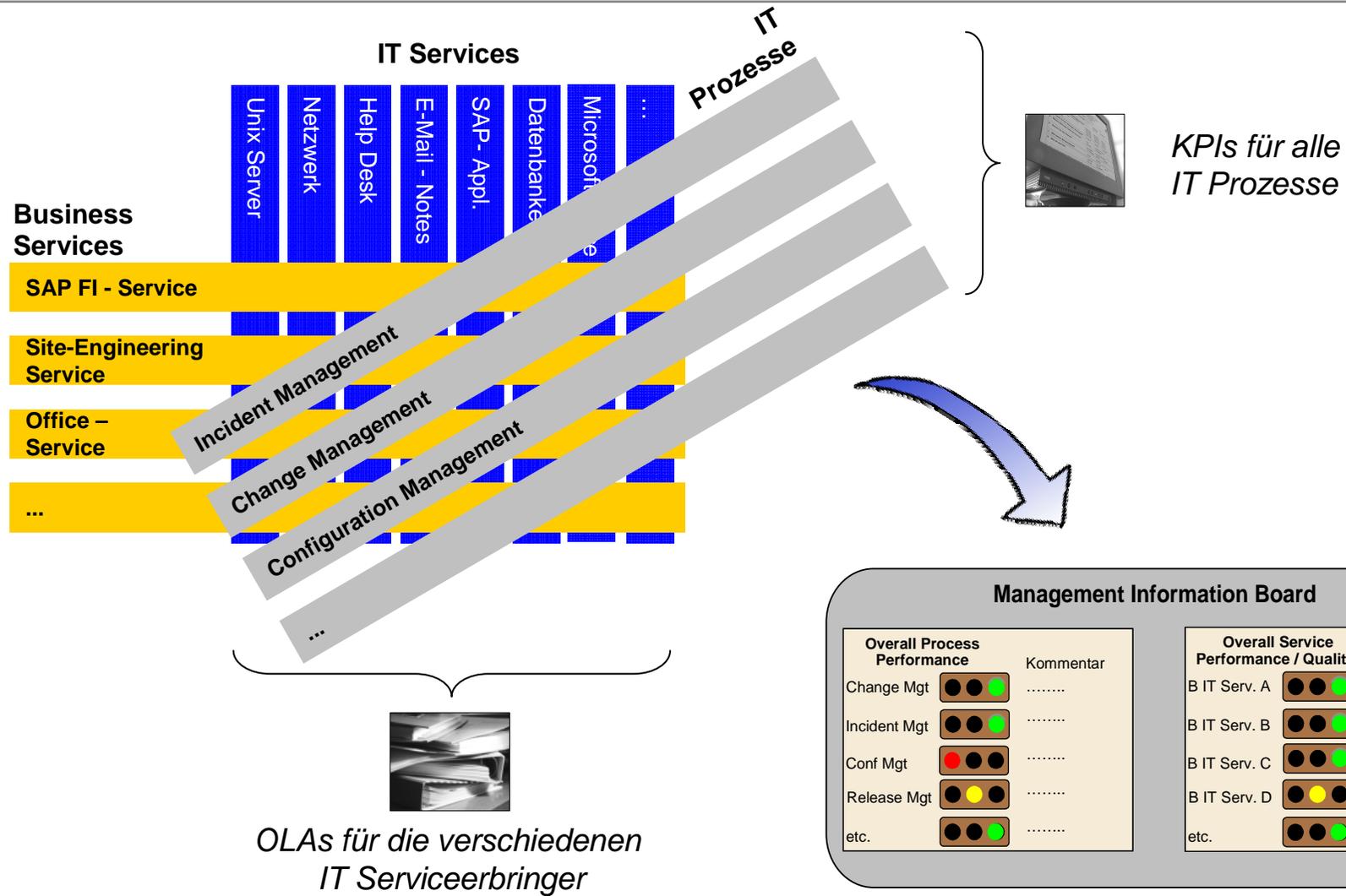
Service-klassen	IT Continuity Level
Gold	Wiederherstellungszeit im Disasterfall → 48 Std.
Silber	Wiederherstellungszeit im Disasterfall → 72 Std.
Bronze	„Best Effort“ (Keine garantierten Wiederherstellungszeiten)

IT setzt die Anforderungen mittels standardisierten IT Services um.



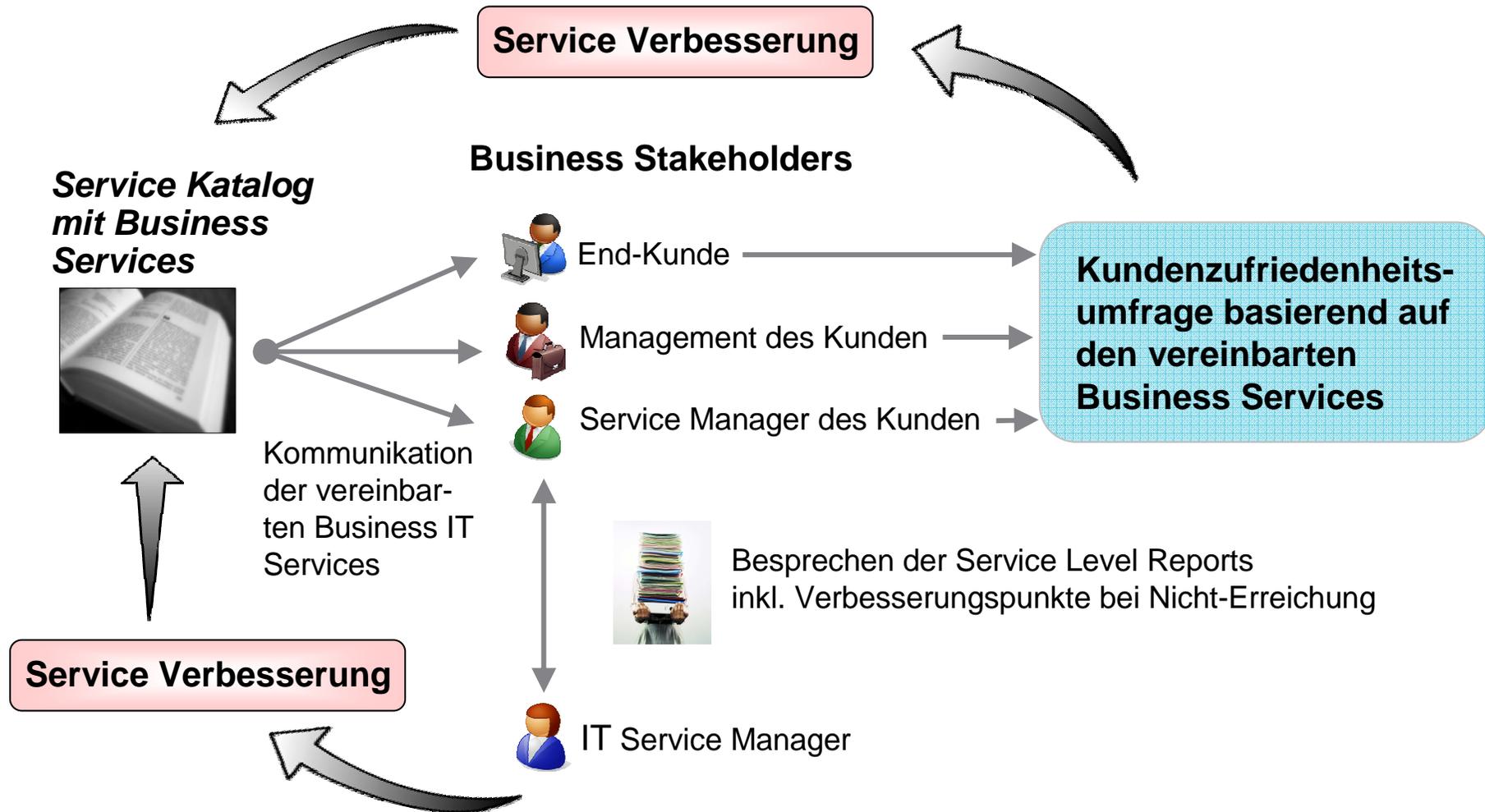
Δ3

Die Serviceerbringung wird durch einen standardisierten IT Betrieb und dessen Überwachung unterstützt.



Δ4

Durch einen kontinuierlichen Verbesserungszyklus werden die Kundenbedürfnisse optimal abgedeckt.



Agenda

- Was ist BSM und wieso ist es wichtig?
- Wie kann BSM eingeführt werden?
- **Zusammenfassung**

Bei der Einführung einer Business Service Management orientierten Ausrichtung ist Folgendes empfohlen:

1. „**Weg von**“ IT Services „**Hin zu**“ Business Services
 - *Ausrichtung an den Geschäftszielen*
 - *Integration von komplexen IT Produkten zu Business Services*
2. Das Business bei der Definition der Kundenanforderungen unterstützen
 - *Anforderungen mit den Standard Service Klassen abgleichen*
3. Die Serviceerbringung mittels eines standardisierten IT Betriebes
 - *Standardisierung von IT Prozesse*
 - *Harmonisierung von OLA Strukturen für alle IT Services*
4. Ein kontinuierlicher Verbesserungszyklus garantiert hohe Kundenzufriedenheit
 - *Überwachung kritischer Kennzahlen (Reporting)*
 - *Implementierung von Portfolio Management Ansätze*

