

**Servicebebauung leichtgemacht**

**Dr. Helmut Steigele**



- **Die Problemstellung**
- Der Lösungsansatz
- Unsere Firmenphilosophie



# Strategiebestandteil: Seamless Information Flow – Architecture Plan



## Servicebebauung und darunterliegende Informatik – Realität



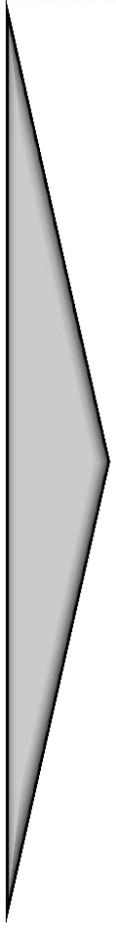
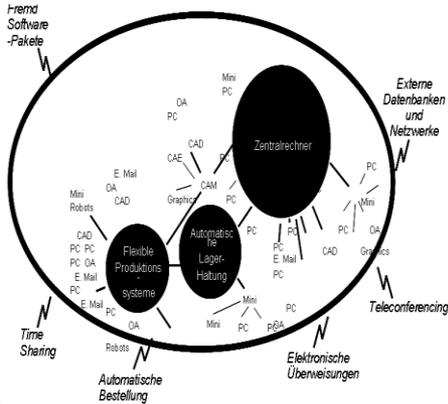
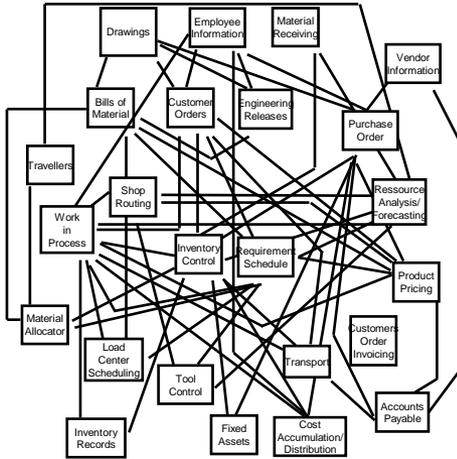
### IT-Issue:

- Servicebebauungsplan
- Business-Demand-konforme Infrastruktur und Prozesse
- Eliminierung von Wildwuchs
- Einsparung von Lizenz- und Wartungskosten
- Klarstellung – Inhouse-Betrieb oder externer Service



So glaubt man, sollte es sein....

# Atlanten und Technologiezoos – Die Folgen

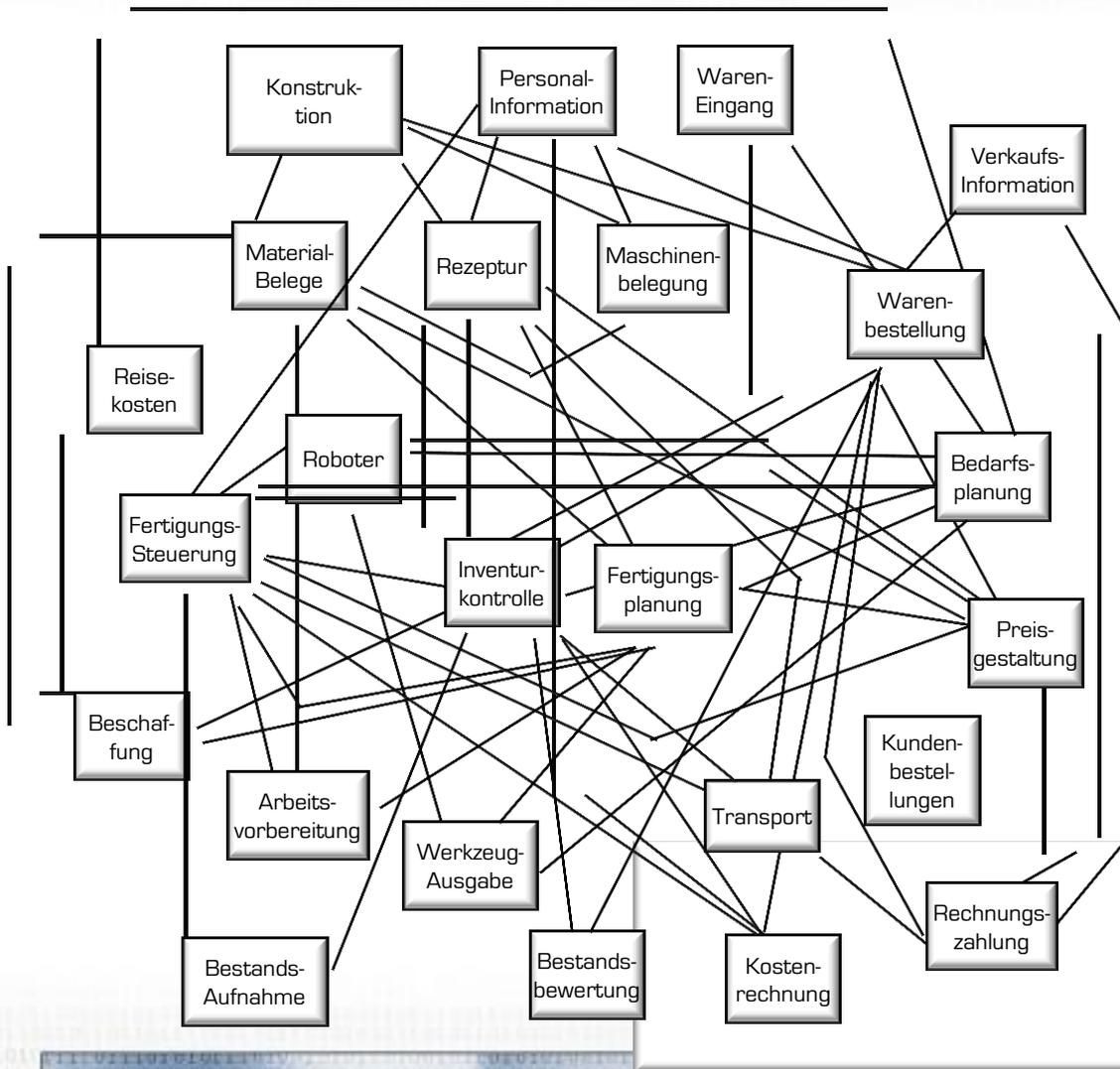


**Unverhältnismässige Kosten**



**Zeitverlust und verfehlt Ziele**

# Grund : Wachstumsblocker – Anwendungsinseln und Schwarzbauten



weil:

- Wachstumsblocker bei organischem Wachstum
- In reinen Inseln, und für wenige nutzbar
- Kaum dokumentiert
- Ohne Integrationsgedanken
- Teuer und aufwendig zu pflegen
- Externe Lieferanten- und Skill-Abhängigkeit
- Hohe Compliance-Aufwände
- Aufwendiger Datenaustausch
- Kein „Seamless Information Flow“



## Zielsetzungen eines IT-Bebauungsplanes

- Strategie- und Geschäftsorientierung nachweisen
- Die Hebelwirkung von IT auf Prozesse und Geschäftsziele nachweisen
- Komplexität und Abhängigkeiten der Architekturelemente aufbrechen
- Herstellen von Planbarkeit und Steuerung
- Zielorientierung, Risikomanagement und Nachhaltigkeit der IT bei Unternehmenswachstum sichern
- Kostenmanagement und Synergien aufzeigen
- Standards als Wachstumsgaranten einsetzen und begründen können



# Agenda

- Die Problemstellung
- **Der Lösungsansatz**
- Unsere Firmenphilosophie



Start

Bebauungsplan aufsetzen

Lücken schliessen –  
Synergien identifizieren

Umsetzungs-Erfordernisse  
sicherstellen

Planung absichern

End

## Bebauungsplan aufsetzen

- Setup des Bauplanes
- Sicherstellung des Alignments zwischen Businesszielen – Prozessen und dem IT-Support
- Anlage der Service- bzw. Anwendungslandschaft
- Grobanalyse der ersten klar ersichtlichen „Bebauungsmängel“
- Visualisierung des Bebauungsplanes im Ist-Zustand

**Lieferobjekt:** Bebauungsplan – Erhebung, so angeliefert, dass er nach Abschluss der Istbebauung laufend aktualisiert und nachgeführt werden kann.

Start

Bebauungsplan aufsetzen

Lücken schliessen –  
Synergien identifizieren

Umsetzungs-Erfordernisse  
sicherstellen

Planung absichern

End

## Lücken schliessen

- **Klärung folgender Issues:**
- Feststellen von Lücken in der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen
- Feststellung von redundanten Anwendungen
- Isolation von Technologie-Inseln
- Werden bereits erprobte Lösungen für ein Problem wiederverwendet?
- Wie stark sind die Informationssysteme und Flüsse untereinander gekoppelt und wie wirkt sich das auf die Unterstützung der Geschäftsprozesse aus?
- Wo ist der Einsatz von Standardsoftware günstiger als eine Insel-Lösung
- Werden die durchgeführten Projekte anhand ihres Kosten/Nutzen-Verhältnisses und ihrem Beitrag zur Unternehmensstrategie ausgewählt?

**Lieferobjekt:** Delta-Analyse für das Schliessen von Synergie-Lücken und Information-Flow-Hindernissen - Handlungsempfehlungen – Aufzeigen der Soll-Bebauung

Start

Bebauungsplan aufsetzen

Lücken schliessen –  
Synergien identifizieren

Umsetzungs-Erfordernisse  
sicherstellen

Planung absichern

End

## Umsetzungserfordernisse sicherstellen



- Architektur-Policies für Neubeschaffungen etablieren
- Policies für die Beschaffung, Design und die Implementierung von Systemen etablieren.
- Wartungs- und Pflegeprozesse für den etablierten Bebauungsplan etablieren
- Requirements-Engineering-Prozess für Massnahmen-Planung aufsetzen

### Lieferobjekt:

- Serviceportfolio- und Katalogisierungstool
- Architecture-Policies (Vorlage – fertig zur Anpassung)
  - Anwendungsarchitektur
  - Systemarchitektur
  - Service-Architektur und Organisation
  - Beschaffungsrichtlinien für die IT
- Wartungs- und Pflegeprozesse
- Requirements-Engineering-Prozess

Start

Bebauungsplan aufsetzen

Lücken schliessen –  
Synergien identifizieren

Umsetzungs-Erfordernisse  
sicherstellen

Planung absichern

End

## Planung absichern

- Architekturprozess etablieren
- Schnittstelle zur Beschaffungsplanung, zum Capacity-Management und Service- und Projektportfoliomanagement etablieren
- Service-Agreements für das Business definieren

### Lieferobjekt:

- Arbeitsplattform mit allen Lieferergebnissen
- Zur selbständigen Fortführung
- Nach Bedarf
  - Workspace mit Fertigbausätzen für alle fortfolgenden Massnahmen und Projekte

# Die Instrumente – Web-Apps und Tools:



## Bebauungsplanung erstellen

**Serviceplan**

Erhebung | Parameter | Massnahmen | Servicekatalog

**Erhebung**

Erhebung ID: 2

Prozessdomäne: MRO - Beschaffungsprozess

Verbundene Prozesse: MRO - Beschaffungsprozess

Prozessbeschreibung - Text:

Datum der Erfassung: 10.11.11

ProzessOwner: Van der Schaar

Prozess-Outcome:

Link- Prozessbeschreibung:

Prozess-KPI:

Wer nutzt:

Welche Anwendungsfunktion wird genutzt:

Wieviele nutzen den Prozess:

unterstützende Anwendungen:

Wann wird genutzt:

Spitzenzeiten innerhalb der Nutzung:

Standort:

Was wird manuell abgewickelt:

Welcher Outcome wird vom IT-System erwartet:

Was passiert, wenn das jeweilige IT-System ausfällt:

Welcher IT-Service wird für die Unterstützung des Prozesses angeboten:

Was sollte das genutzte IT-System funktionell noch können:

Wie lange könnten Sie ohne IT-System normal weiterarbeiten:

ServiceOwner: Geiger

Versorgungstatus:

Inselltechnologie:

Kommentare:

## Treffen von Massnahmen

**Massnahme**

ID: (Neu)

Bezeichnung:

Begründung:

betrifft Service:

betrifft Anwendung:

betrifft DB:

betrifft Plattformen:

betrifft Servertypen:

Standort:

Budget:

Verantwortlich:

bis:

Status:

Datum:

Abgelöst:

Modernisierung - technische Massnahme

Neukonfiguriert - Leistungsanreicherung

## Massnahmen- Nachverfolgung und Workspace

## Aktualisieren des Portfolios und Servicekatalog

**4 Servicemanagement**

**Servicedesk Implementierung**

Ein neues Bild hinzufügen, diesen Willkommtext ändern oder dieser Seite neue Listen hinzufügen, indem Sie oben auf die Schaltfläche 'Bearbeiten' klicken. Sie können auf 'Freigegebene Dokumente' klicken, um Dateien hinzuzufügen. Klicken Sie auf den Kalender, um neue Terminereignisse zu erstellen. Verwenden Sie die Links im Abschnitt 'Erste Schritte' um die Website freigegeben und ihr Aussehen anzupassen.

**Requirements**

Type	Name	Geändert	Geändert von
	nutzertanalyse_Servicedesk	19.01.2012 22:04	Systemkonto

**Projektgrundlagen**

Type	Name	Geändert	Geändert von
	Access_Log_v1.0	19.01.2012 22:08	Systemkonto
	CSM_v2	19.01.2012 22:08	Systemkonto
	Event_Log_v1.0	19.01.2012 22:08	Systemkonto
	Incident_Log_v1.0	19.01.2012 22:08	Systemkonto
	POC_Testbook_Servicedesk_v2	19.01.2012 22:08	Systemkonto
	Problemblog_v1	19.01.2012 22:09	Systemkonto
	Projektstrukturplan - Servicedesk	19.01.2012 22:09	Systemkonto
	Projektstrukturplan - Servicedesk	19.01.2012 22:09	Systemkonto
	Request_Log_v1.0	19.01.2012 22:09	Systemkonto
	Requestkatalog_Muster_AG	19.01.2012 22:09	Systemkonto

Erhebung | Parameter | Massnahmen | **Servicekatalog**

Startseite | Anwendungen und Plattformen | Clients | Leistungen | Verbundene Geschäftsprozesse | Eckdaten | Optionen | Unterstützende Services

**Startseite**

ID: 2

ServiceName: Storage und Backup

Servicebeschreibung: **Beschrieb** | ServiceName

Der Service Arbeitsplatz umfasst alle Bereitstellungs-, Aktualisierungs-, Arbeitsplatz

ServiceNutzen:

ServiceUnit:

Status:

ServiceTyp: Infrastrukturservice

ServiceMassnahmen: Intern / Externbezogen

ServiceMassnahmen bearbeiten/löschen

ServiceMassnahmen erfassen

weiter >>



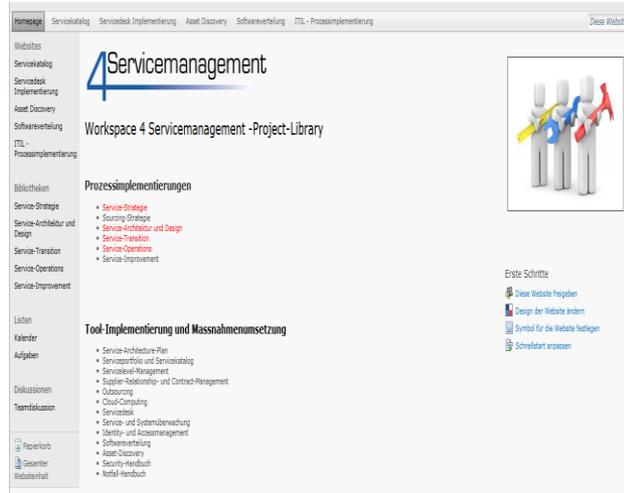


## Experte



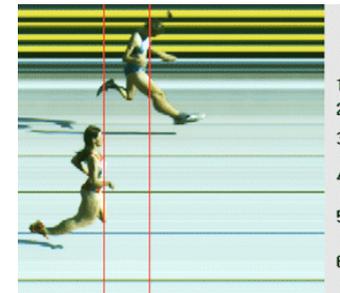
+

## Personalisierter Workspace



=

## Schneller am Ziel



**Geringere Kosten**  
+  
**Grössere Nachhaltigkeit**



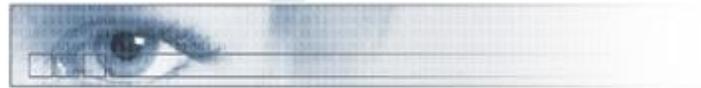
# Agenda

- Die Problemstellung
- Der Lösungsansatz
- **Unsere Firmenphilosophie**





**CascadeIT**  
**Die Scouts für Strategie-  
und Strategieumsetzung in der IT**



**Dr. Helmut Steigele**



Mitdenken



Vorgefertigte Lieferobjekte anpassen



Umsetzungserfolg sicherstellen

**Unser Wert liegt im Denken,  
nicht im Produzieren von Papier**



- Auf Vorkenntnisse aufbauen, diese dem Kunden nie vorenthalten
- Den Beratungs- und Lösungsfindungsprozess soweit wie möglich beschleunigen
- Die Zeitaufwände für Dokumentation niedrigst halten – Das «Denken und Problemlösen» als Leistungseinheit betrachten
- Die Lösungsnachhaltigkeit beim Kunden sicherstellen
- Die Selbsthilfe-Mechanismen und Bedürfnisse des Kunden stützen – Lock-In-Effekte zum Berater minimieren
  
- Dienst leisten macht Spass!



## Wir adressieren folgende Problemstellungen

- Strategie- und Strategieumsetzung in kontinental und interkontinental aufgestellten IT-Organisationen
  - Beratung für den Aufbau und die Optimierung von Dienstleistungsorganisationen
  - Implementieren und Optimieren von Prozessen
    - Dienstleistungs-Strategie
    - Ressourcenfluss, Lieferanten- und Vertragskontrolle
    - Dienstleistungs-Planung
    - Dienstleistungs-Einführung
    - Effizienzkontrollen und Kontrollsysteme für die Prozess-Optimierung
  - Beratung bei der Beschaffung der Instrumente, welche den Zielen der Strategie-Umsetzung genügen





Strategie- und Strategieumsetzung in IT-Service-Einheiten



Erstellen, Revidieren und Optimieren von Betriebs- und QM-Dokumentationen im Dienstleistungsmanagement



IT-Beschaffungsmanagement, Ressourcen-, Lieferanten- und Vertragsmanagement



Erstellen und Revidieren von internen Kontrollen im Dienstleistungsbereich



Gestaltung, Revision und Setup von Outsourcing-Beziehungen



Servicebebauung und Projektportfoliosysteme



Process Monitoring und Process Control



IT-Serviceplanung und Service-Einführung



Service-Desk und Service-Execution



Violation-Management, Frühwarnsysteme



SCM, Ressourcen-Lieferanten-  
Vertragsmanagement

# Schneller als die Konkurrenz erlaubt, weil

**Collaboration und  
Workspace**

**Zum genannten**



**Beratungsthema**

**bereits  
vorbereitet**

**4** **Servicemanagement**  
Workspace 4 Servicemanagement -Project-Library

**Prozessimplementierungen**

- Service-Strategie
- Sourcing-Strategie
- Service-Architektur und Design
- Service-Transition
- Service-Operationen
- Service-Improvement



Standort  
bestimmungen



Strategien und  
Roadmaps



Process-Maps und  
Prozess-  
dokumentationen



Pflichtenhefte und  
Anforderungskataloge



Projektkontroll-Tools

Ermöglicht:

**Fixed Time**



**Fixed Price**

# Referenzen



Kanton Basel





## **Dr. Helmut Steigele**

Im Winkel 6

8192 Glattfelden

Tel: 0041 44 300 68 90

Mobile 0041 79 254 57 03

Mail: [helmut.steigele@cascadeit.ch](mailto:helmut.steigele@cascadeit.ch)

[www.cascadeit.ch](http://www.cascadeit.ch)

[www.4whatitis.ch](http://www.4whatitis.ch)

[www.4servicemanagers.com](http://www.4servicemanagers.com)

