IT-Servicemanagement

Hans-Peter Fröschle

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2019

Die zunehmende Digitalisierung aller Lebensbereiche bedeutet für die Unternehmen, dass die IT sich mehr und mehr von einer betrieblichen Unterstützungsfunktion zu einem zentralen Wertschöpfungsinstrument wandelt. Damit ist es erforderlich, dass die IT nach ähnlichen Prinzipien wie die Kernprozesse der Unternehmen funktioniert. Neben den bisherigen Anforderungen wie Stabilität, Sicherheit, kostenoptimaler und zuverlässiger Betrieb wird eine hohe Innovationsfähigkeit und hohe Veränderungsgeschwindigkeit vorausgesetzt. Ein zukunftsweisendes IT-Servicemanagement ist vor diesem Hintergrund mehr und mehr gefordert, IT-Services entsprechend einer End-to-End-Betrachtung zu liefern. Ein derartiger Ansatz ist zwar bereits im Konzept der IT Infrastructure Library (ITIL) mit den Lebenszyklusphasen „Strategie“, „Design“, „Transition“, „Operation“ und „Continual Service Improvement“ vorgesehen, allerdings erfolgt die Umsetzung der damit verbundenen Prozesse und Verantwortlichkeiten sehr häufig im Rahmen tradierter Vorgehensweisen und Organisationsformen.

Welches sind die Herausforderungen und Lösungen für ein zukunftsweisendes IT-Servicemanagement?

Der Grundlagenbeitrag dieses HMD-Heftes zeigt anhand einer Analyse der IT-Servicemanagementliteratur auf, dass klassische Themen (Stichworte „Prozesse“ und „Messung“) abnehmendes Interesse aufweisen. Dauerbrenner sind weiterhin Themen zu den Stichworten „Framework“ und „Sourcing“. Zu aktuellen Themen sind „Tool“, „Agilität“, „Cloud Computing“, „Sicherheit“, „Enterprise Service Management“, „Zukunft SM“, „Simulation“ und „Künstliche Intelligenz“ zu zählen. Es ist davon auszugehen, dass diese Themen das ITSM auch in der nahen Zukunft beschäftigen.

H.-P. Fröschle (✉)
i.t-consult GmbH, 70184 Stuttgart, Deutschland
E-Mail: hpfr@i-t-consult.de

Agilität und DevOps – Prinzipien, die in der Software-Entwicklung heute als State-of-the-Art gelten, stoßen auf zunehmende Resonanz im IT-Servicemanagement. Funktionsbereichsübergreifende Teams aus Entwicklung und Betrieb, die gemeinsam an Produkten und den erforderlichen IT-Services arbeiten und im Sinne einer agilen Vorgehensweise Ergebnisse in kurzen Bereitstellungszyklen kontinuierlich liefern, werden als geeignete Vorgehensmodelle und -prinzipien heute vermehrt diskutiert und auch bereits praktiziert.

Der Beitrag „DevOps – Welcome to the Jungle“ stellt Ursprünge, Entstehung und Entwicklung der DevOps-Bewegung sowie Grundprinzipien dar und diskutiert, warum der Begriff nicht konkret definiert werden kann und welche Auswirkungen dies mit sich bringt. Die Erläuterung verschiedener Strategien bis hin zum Konzept „NoOps“ runden die Betrachtung ab.

Konkrete Praxishinweise liefert der Beitrag „Agilität bei der Einführung von IT Servicemanagement: Lösung klassischer Herausforderungen mit agilen Methoden“. Viele Unternehmen nutzen bislang klassische, „wasserfallartige“ Vorgehensmodelle und sehen sich dabei regelmäßig mit unterschiedlichen Herausforderungen, wie Praxisorientierung von Prozessen, Widerstand gegen Änderung, singuläres Schnittstellenwissen, Zeitdruck oder fehlende Managementattention, konfrontiert. Der Beitrag beschreibt, wie mit agilen Techniken und Methoden auch im IT-Servicemanagement Geschwindigkeit und Nutzen gesteigert werden können.

Die dramatisch zunehmende Geschwindigkeit, vor allem aber die Richtung der Veränderung, stellt die Frage, inwieweit Service Management, wie wir es gewohnt sind, noch relevant ist. In dem Beitrag „Service Management in der Ära von Agile und DevOps“ wird die momentane Situation inklusive der Herausforderungen beleuchtet, bevor ein Lösungsansatz vorgestellt wird, der langsam an Bedeutung und Sichtbarkeit gewinnt. Anhand von zwei Fallbeispielen zeigt der Beitrag, wie modernes Servicemanagement flexibel eingesetzt werden kann, um den Herausforderungen adäquat begegnen zu können. Abschließend wird ausgeführt, dass FitSM als pragmatische und leichtgewichtige Lösung als moderne Alternative zu ITIL alle notwendigen Elemente zur Implementierung von IT-Servicemanagement bereitstellt.

Weitere Optimierungs- und Automatisierungslösungen für das IT-Servicemanagement im Hinblick auf Continuous Service Delivery und Continuous Service Support können vor dem Hintergrund von Datenanalyse/Business Intelligence und Methoden der künstlichen Intelligenz identifiziert werden.

„AIOps – Artificial Intelligence für IT Operations“ setzt sich damit auseinander, wie sich die hohen Anforderungen an Verfügbarkeit, Performance, Kosten, Sicherheit und Compliance der IT-Services in einem hybriden Multi-Cloud-Ökosystem wirksam steuern lassen und kommt zu dem Schluss, dass dies mit herkömmlichen Methoden und Techniken nicht mehr zu leisten ist. Der Autor leitet daraus ab, dass die Zukunft von IT-Operations in der Anwendung von künstlicher Intelligenz liegt.

Anhand datenbasierter Methoden setzt sich ein weiterer Beitrag mit der Resilienzsteigerung von IT-Services auseinander. Eine theoretische Analyse sowie eine Fallstudie zeigen auf, wie datenbasierte Ansätze die Automatisierung und Verfügbarkeit von IT-Services steigern. Schnellere Erkennung von resilienzrelevanten Ereignissen und die Erfassungstiefe der relevanten Ereignisse werden als positive Effekte herausgearbeitet.

Der Beitrag „Der Einsatz von künstlicher Intelligenz zur Verbesserung des Incident Managements“ stellt einen Proof of Concept zur KI-gestützten Optimierung von typischen Routineaufgaben im Incident Management vor. Dargelegt wird, wie ein entsprechendes System die Kategorisierung einer Störung in einem Praxisunternehmen beschleunigen kann.

Ein erfolgreiches IT-Servicemanagement hängt zunehmend von der Zusammenarbeit mit externen Service Providern ab. Der Beitrag „Die IT-Abteilung in der klassischen Form ist ein Auslaufmodell!“ stellt dar, wie mit Multi Service Providing die IT derzeit versucht, sich neu zu positionieren und definierte Kooperationsbedingungen in der Lieferkette von IT-Services aufzubauen und zu gewährleisten. IT-Mitarbeiter werden hierbei häufig eher als Bewahrer, denn als Gestalter wahrgenommen. Es gilt, Prozesse, Kompetenzen und Professionalität sowie Fertigkeiten und Fähigkeiten der gesamten IT-Organisation so auszurichten, dass „Service Brokerage“ richtig verstanden und gelebt wird.

Dass dabei die IT-Servicemanagement-Tools heute zunehmend als Software-as-a-Service (SaaS) aus der Cloud erhältlich sind, behandelt der Beitrag „IT-Servicemanagement aus der Cloud – ein Technologievergleich“. So gibt es ITSM-Tools, bei denen sich alle SaaS-Kunden eine gemeinsam genutzte Infrastruktur teilen (geringere SaaS-Gebühren), während andere Anbieter für jeden Kunden getrennte Infrastrukturen bereitstellen (Höchstmaß an Sicherheit und Flexibilität). Jeder Kunde hat damit die Entscheidungsmöglichkeit, welches Modell in der spezifischen Nutzungssituation die größten Vorteile bietet.

Cloud Computing verändert die Erbringung IT-basierter Dienstleistungen. Vor allem fördert Cloud Computing die Modularisierung IT-bezogener Leistungen und damit einhergehend auch die Spezialisierung von IT-Anbietern. Der Beitrag „Heterogenität in IT-Servicewertschöpfungsnetzwerken: Ergebnisse einer Delphi-Studie“ zeigt Maßnahmen zur Reduzierung bzw. Beherrschung der Komplexität der IT-bezogenen Leistungserbringung auf.

Abgeschlossen wird der Themenschwerpunkt durch den Beitrag „Digitalisierung von KMU – Fragestellungen, Handlungsempfehlungen sowie Implikationen für IT-Organisation und IT-Servicemanagement“. Vor allem kleine und mittlere Unternehmen (KMU) unterscheiden sich aufgrund geringerer Budgets, kürzerer Entscheidungswege und oft stärkerer Nischenexpertise grundlegend von Großunternehmen. Neben einer State-of-the-Art-Betrachtung der aktuellen Digitalisierungsliteratur mit speziellem KMU-Fokus liefert der Beitrag Wissenschaftlern Fragestellungen für weitere Forschung sowie Praktikern Handlungsempfehlungen für eine mögliche Strategieentwicklung und Entscheidungsfindung.

Ein „bunter Reigen“ von Themenstellungen, mit denen wir uns sicherlich auch in Zukunft im IT-Servicemanagement auseinandersetzen müssen! Geben Sie sich gemeinsam mit den Autoren dieses Themenheftes auf die spannende und anforderungsvolle Reise in die Zukunft des IT-Servicemanagements. Ich wünsche Ihnen hierbei viel Geduld, Spaß und Erfolg.

Hans-Peter Fröschle