

## IBM Service Management Maturity Assessment

Stand: Februar 2013

### 1. Beschreibung der Leistung – Leistungsmerkmale

Gegenstand der Leistung ist die Durchführung eines Prozess Assessment zur Einschätzung des aktuellen und zukünftigen Reifegrades ausgewählter IT Service Management Prozesse innerhalb der IT Umgebung des Kunden. Darüber hinaus werden Maßnahmen zur Behebung vorgefundener Schwächen und zur Erreichung eines höheren Prozessreifegrades identifiziert und beschrieben.

Die Leistung setzt sich aus folgenden Schritten zusammen:

- a. **Setup & Scoping:** Auswahl von fünf zu betrachtenden IT Service Management Prozessen und Planung der nachfolgenden Workshops
- b. **Assessment:** Detaillierte Erfassung des Ist- und Ziel-Reifegrads bei den zu betrachtenden Prozessen durch Assessment Workshops mit Kundenmitarbeitern
- c. **Bewertung:** Bewertung der erfassten Prozesse
- d. **Maßnahmenplanung:** Identifikation und Erstellen von Handlungsempfehlungen
- e. **Abschlusspräsentation:** Präsentation der Bewertung und Empfehlungen

### 2. Standort der Serviceerbringung und Servicezeiten

- a. Die Leistungen werden am Standort des Kunden und an einem oder mehreren IBM Standorten erbracht. Der Kunde erkennt an und bestätigt, dass IBM berechtigt ist, globale Ressourcen (Staatsbürger aus der EU und außerhalb der EU, sowohl vor Ort als auch an Standorten weltweit) für die Erbringung der Services einzusetzen.
- b. Sofern nicht anders angegeben, erbringt IBM die Leistungen im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung während der regulären IBM Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr, gesetzliche Feiertage ausgenommen). In einigen Fällen kann es erforderlich sein, dass der Kunde IBM auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten Zugang zu seinen Standorten gewährt, sofern zwischen dem Kunden und IBM vereinbart.

### 3. Leistungen

#### 3.1 Aktivität 1: Setup & Scoping: Auswahl von fünf zu betrachtenden Service Management Prozessen und Planung der Assessment Workshops

In diesem Schritt wird die Ausgangssituation und die Zielsetzung des Kunden erhoben und gemeinsam mit dem Kunden der Betrachtungsumfang festgelegt. Die nachfolgenden Schritte werden geplant und vorbereitet. Darüber hinaus kann die Vorgehensweise den zukünftigen Workshopteilnehmern auf Kundenseite erläutert werden.

##### 3.1.1 Leistungsumfang

IBM benennt einen Workshopkoordinator, der für Folgendes verantwortlich ist:

- a. Koordination der Aktivitäten der für die Leistungserbringung zuständigen IBM Mitarbeiter
- b. Kommunikation mit dem Beauftragten des Kunden
- c. Lösung von Problemen im Zusammenhang mit Abweichungen vom Workshopplan in Zusammenarbeit mit dem Beauftragten des Kunden
- d. Durchführung geplanter Besprechungen zur Vorbereitung und Nachbereitung der Workshops mit dem Projektteam des Kunden, sofern notwendig
- e. Erstellung des Abschlussberichts

Der IBM Workshopkoordinator führt mit dem Beauftragten des Kunden einen Workshop von ca. 3 bis 4 Stunden Dauer durch, in dem folgende Themen besprochen werden:

- Allgemeine Informationen über Ausgangssituation und Zielsetzung des Kunden

- Festlegen von bis zu fünf Service Management Prozessen, die in der nachfolgenden Analyse betrachtet werden sollen. Die Prozesse werden aus dem Best Practice Modell ITIL (IT Infrastructure Library) entnommen
- Identifikation der benötigten Ansprechpartner und Workshopteilnehmer auf Kundenseite
- Zeitliche Planung der nachfolgenden Workshops
- Auf Kundenwunsch kann innerhalb dieses Workshops auch eine Information der künftigen Workshopteilnehmer auf Kundenseite über die Projekt Zielsetzung, Vorgehensweise, die zu untersuchenden Prozesse und die Workshop Planung erfolgen (Kickoff Veranstaltung)

#### **Beendigung der Leistungen:**

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Aktivität sind erfüllt, wenn ein Vorschlag für die Auswahl der zu betrachtenden Service Management Prozesse erstellt wurde, die Anforderungen an Workshopteilnehmer definiert sind und die abgestimmte Vorgehensweise an die Workshopteilnehmer kommuniziert wurde.

#### **Zu liefernde Materialien:**

- Definition der Prozesse nach ITIL
- Auswahl der zu betrachtenden IT Service Management Prozesse
- Anforderungen an Ansprechpartner und Workshopteilnehmer
- Vorschlag für Workshopplan

### **3.1.2 Verantwortlichkeiten des Beauftragten des Kunden**

Zu Projektbeginn benennt der Kunde eine Person (Beauftragter des Kunden), die für IBM als Ansprechpartner für alle dieses Projekt betreffenden Fragen fungiert und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dieser Leistungsbeschreibung hat.

Der Beauftragte des Kunden ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Koordination der Kommunikation zwischen dem IBM Team und allen an den Services beteiligten Abteilungen des Kunden zur Vorbereitung und Terminierung der Workshops
- b. Teilnahme an Workshops

## **3.2 Aktivität 2: Assessment: Detaillierte Erfassung des Ist- und Ziel-Stands bei den zu betrachtenden Prozessen**

In Assessment Workshops mit Kundenmitarbeitern wird der Reifegrad der ausgewählten Prozesse erfasst. Der Schwerpunkt der Betrachtung liegt dabei auf dem tatsächlich gelebten Prozess, nicht auf formalen Definitionen und Dokumentationen. Zusätzlich wird der mögliche Ziel-Reifegrad für die jeweiligen Prozesse diskutiert.

### **3.2.1 Leistungsumfang**

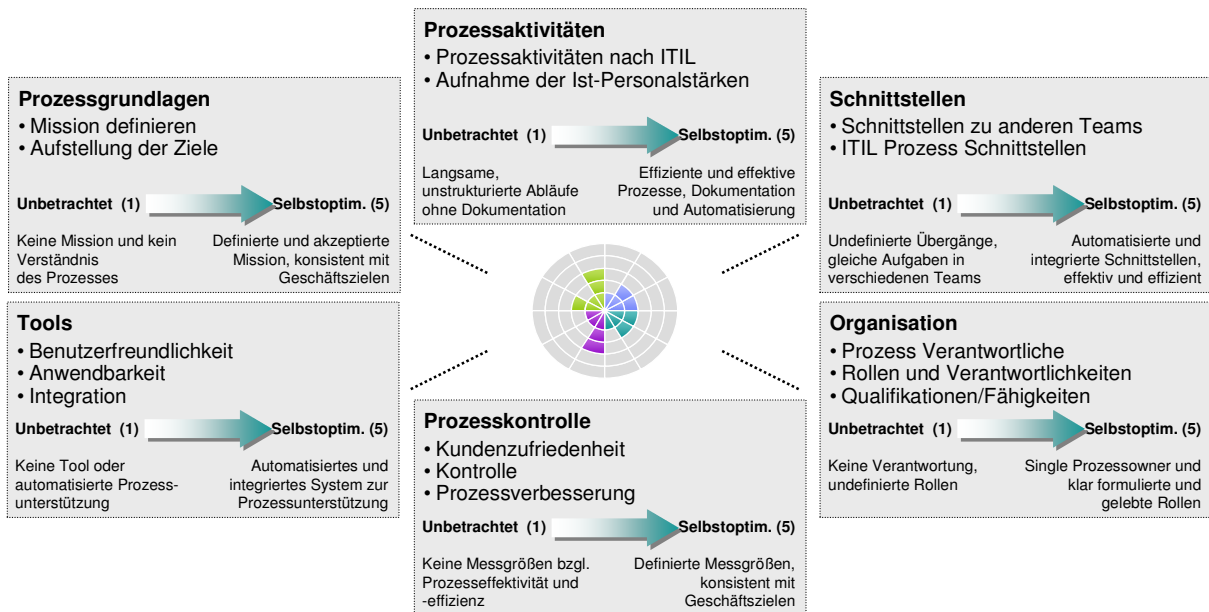
In Assessment Workshops mit Kundenmitarbeitern wird der Ist- und Ziel-Reifegrad der zu betrachtenden Service Management Prozesse erhoben. Pro Prozess wird ein Assessment Workshop mit der Dauer von 2 bis 3 Stunden durchgeführt. Als Workshopteilnehmer auf Kundenseite kommen, je nach Ausprägung des betreffenden Prozesses, in Frage:

- Prozessverantwortlicher
- Prozessmanager
- Mitarbeiter, die den Prozess in der täglichen Praxis durchführen
- Mitarbeiter, die Anforderungen an den Prozess haben oder kennen

Die jeweils am besten geeigneten Mitarbeiter werden, bezogen auf die spezifische Ausgangssituation, im vorhergehenden Schritt identifiziert.

Im Rahmen der Assessment Workshops werden von den IBM Beratern die Prozesse anhand strukturierter Best Practice Reifegradmerkmale und gezielter Fragestellungen systematisch analysiert. Unklarheiten oder mögliche Schwächen werden anhand der Erfahrung aus vergleichbaren Kundensituationen gleich im Workshop gezielt hinterfragt.

Dabei werden für jeden Prozess sechs Hauptmerkmale betrachtet:



**Abbildung 1: Sechs Hauptmerkmale für Service Management Prozesse**

**Beendigung der Leistungen:**

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Aktivität sind erfüllt, wenn die Assessment Workshops durchgeführt wurden

**Zu liefernde Materialien:**

- keine (die Informationen aus den Assessment Workshops werden in den nachfolgenden Schritten verarbeitet)

**3.2.2 Verantwortlichkeiten des Kunden**

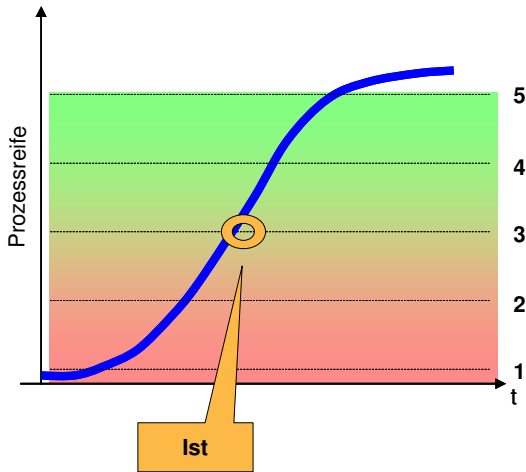
- Terminierung der Assessment Workshops mit den identifizierten Ansprechpartnern
- Die Workshops sollten so terminiert werden, dass sie im Block innerhalb von zwei Arbeitstagen in der Kundenlokation durchgeführt werden können
- Bereitstellen von Räumlichkeiten in der Kundenlokation zur Durchführung der Workshops
- Müssen Kundenmitarbeiter von anderen Kunden-Standorten hinzugezogen werden, so ist auch eine telefonische Teilnahme möglich

**3.3 Aktivität 3: Bewertung der erfassten Prozesse**

Aufgrund der in den Assessment Workshops erhobenen Informationen erstellt IBM eine Bewertung des heutigen Reifegrads der betrachteten Prozesse.

**3.3.1 Leistungsumfang**

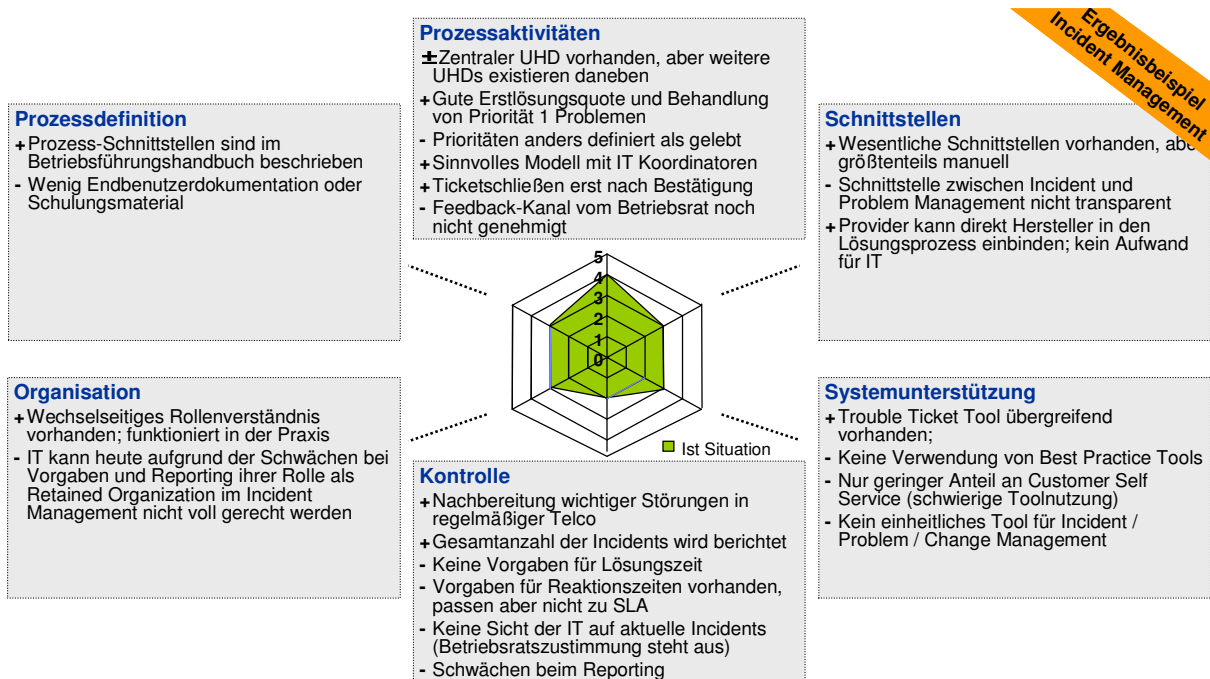
Die Bewertung der erfassten Prozesse erfolgt anhand eines IBM eigenen Reifegrads Modells und anhand der Erfahrung der IBM Berater auf einer fünfstufigen Skala:



- (5) Selbstoptimierend
  - Prozess ausgerichtet an Mission, IT Strategie und Unternehmenszielen
  - Hoher Automationsgrad
- (4) Ausgereift
  - Klar definierte Zielsetzung
  - Alle Ziele sind messbar
  - Klar definierte Rollen und Verantwortlichkeiten (Process Owner)
  - Fokus der Verbesserung liegt auf Effizienz
- (3) Leistungsfähig
  - Prozessziele vollständig definiert
  - Prozess erfüllt die Anforderungen
  - Fokus der Verbesserung liegt auf Effektivität
- (2) Bewusst
  - Grundlegendes Prozessverständnis vorhanden
  - Einige Ziele sind definiert
  - Schwachpunkte sind identifiziert
  - Grundlegendes Qualitätsmanagement in Arbeit
- (1) Unbetrachtet
  - Keine festgelegten Regeln
  - Notwendigkeit des Prozesses nicht bewusst
  - Ineffektive Abläufe

**Abbildung 2: IBM Reifegrad Modell für Service Management Prozesse**

Dabei wird die Bewertung anhand der in den Assessment Workshops erfassten Informationen in allen sechs betrachteten Merkmalen detailliert hergeleitet und begründet:



**Abbildung 3: Dokumentation des Prozess-Reifegrades anhand der Hauptmerkmale**

Darüber hinaus wird eine Empfehlung für den jeweiligen Ziel-Reifegrad erstellt, die sich an den im ersten Workshop erfassten allgemeinen Informationen, an den im Rahmen der Assessment Workshops diskutierten Zielvorstellungen, sowie an Ist- und Ziel-Stand vergleichbarer IT Abteilungen bei anderen Kunden orientiert.

### Beendigung der Leistungen:

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Aktivität sind erfüllt, wenn die Bewertung der fünf zu betrachtenden Prozesse wie dargestellt vorgenommen wurde und eine Empfehlung für den Ziel-Reifegrad erstellt wurde.

#### Zu liefernde Materialien:

- Detaillierte Bewertung des Ist-Reifegrads für jeden der fünf erfassten Prozesse, wie oben aufgezeigt
- Empfehlung für den jeweiligen Ziel-Reifegrad

### 3.3.2 Verantwortlichkeiten des Kunden

Keine

## 3.4 Aktivität 4: Maßnahmenplanung: Identifikation und Erstellen von Handlungsempfehlungen

Aufgrund der identifizierten Schwächen sowie der Abweichung zwischen Ist- und Zielzustand wird das Verbesserungspotential identifiziert und entsprechende Handlungsempfehlungen erarbeitet, die aufzeigen, wie die Schwächen beseitigt werden können.

### 3.4.1 Leistungsumfang

Die IBM Berater erarbeiten aufgrund der zuvor durchgeführten Analyse detaillierte Maßnahmen, die der Kunde durchführen sollte, um die festgestellten Schwächen zu beseitigen und den anzustrebenden Ziel-Reifegrad zu erreichen. Diese Maßnahmen sind kundenspezifisch beschrieben und berücksichtigen die konkrete Ausgangssituation des Kunden. Sie sind pragmatisch umsetzbar.

Die von IBM erstellten Handlungsempfehlungen sind als Ausgangspunkt für das Initiieren entsprechender Projekte beim Kunden geeignet. Sie beinhalten auch einen Vorschlag für eine Priorisierung:

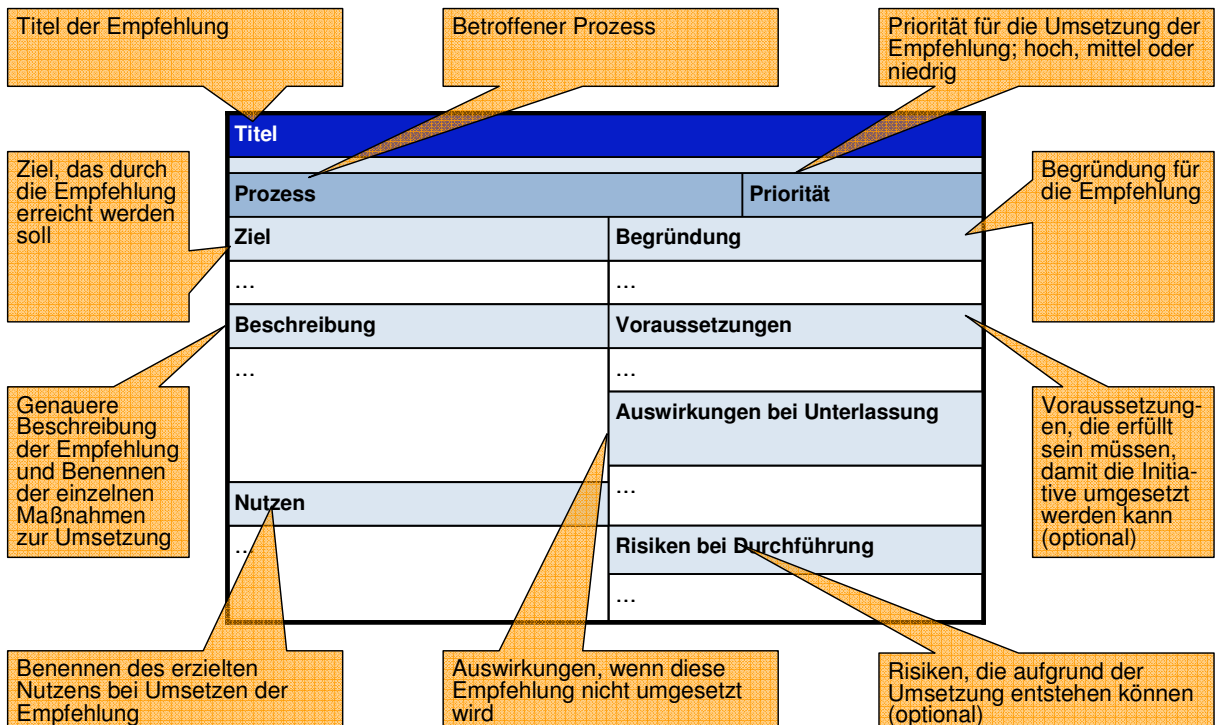


Abbildung 4: Vorlage für die Beschreibung von Handlungsempfehlungen

### Beendigung der Leistungen:

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Aktivität sind erfüllt, wenn die Handlungsempfehlungen wie oben beschrieben erstellt und an den Kunden übergeben wurden.

***Zu liefernde Materialien:***

- Detaillierte und kundenspezifische Handlungsempfehlungen, wie oben aufgezeigt
- Je nach Reifegrad des Kunden ist ein Gesamtumfang von ca. 8 bis 12 Handlungsempfehlungen zu erwarten

**3.4.2 Verantwortlichkeiten des Kunden**

Keine

**3.5 Aktivität 5: Abschlusspräsentation: Präsentation der Bewertung und Empfehlungen**

Zum Projektabschluss werden die vorgenommenen Bewertungen und die erstellten Handlungsempfehlungen dem Kunden präsentiert und erläutert. Dazu findet ein ca. 3-stündiger Termin vor Ort beim Kunden statt.

**3.5.1 Leistungsumfang**

Die IBM Berater präsentieren und erläutern die erarbeiteten Bewertungen und Empfehlungen und beantworten Rückfragen des Kunden. Der Präsentationstermin dauert ca. 3 Stunden und findet vor Ort beim Kunden statt. Die Auswahl und das Einladen der Teilnehmer von Kundenseite erfolgt durch den Beauftragten des Kunden.

***Beendigung der Leistungen:***

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Aktivität sind erfüllt, wenn die Abschlusspräsentation durchgeführt wurde. Sollte eine Terminfindung innerhalb eines vertretbaren Zeitrahmens nicht möglich sein, so können hilfsweise stattdessen auch die Projektergebnisse an den Kunden übergeben werden.

***Zu liefernde Materialien:***

- Gesamtergebnis des Projektes mit den Einzelergebnissen der vorhergehenden Schritte für die Betrachtung der ausgewählten IT Service Management Prozesse
  - Überblick über durchgeführte Assessment Workshops
  - Detaillierte Bewertung des Ist-Reifegrads für die erfassten Prozesse, sowie Empfehlung für den jeweiligen Ziel-Reifegrad
  - Handlungsempfehlungen
- Zusammenfassung, Gesamtbewertung und Ausblick

**3.5.2 Verantwortlichkeiten des Kunden**

Terminierung und Organisation der Abschlusspräsentation

**3.6 Koordination der Leistungen**

**3.6.1 Leistungsumfang**

IBM benennt einen Projektkoordinator, der während der Ausführung der Leistungen als IBM Ansprechpartner fungiert.

Der IBM Projektkoordinator ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Prüfung der Leistungsbeschreibung und zugehörigen Dokumente in Zusammenarbeit mit dem Beauftragten des Kunden
- b. Kommunikation mit dem Beauftragten des Kunden (siehe dazu auch den Abschnitt „Verantwortlichkeiten des Beauftragten des Kunden“)
- c. Prüfung und ggf. Anwendung des Verfahrens zur Änderung des Leistungsumfangs (gemäß der Definition in dieser Leistungsbeschreibung) in Zusammenarbeit mit dem Beauftragten des Kunden
- d. Koordination und Verwaltung der technischen Aktivitäten der zuständigen IBM Mitarbeiter

***Beendigung der Leistungen:***

Hierbei handelt es sich um eine fortlaufende Aktivität, die bei Beendigung der Leistungen als abgeschlossen angesehen wird.

***Zu liefernde Materialien:***

- Keine

### 3.6.2 Verantwortlichkeiten des Beauftragten des Kunden

Vor Servicebeginn benennt der Kunde eine Person (nachfolgend „Beauftragter des Kunden“ genannt), die für IBM als Ansprechpartner für alle die Leistungen betreffenden Fragen fungiert und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dieser Leistungsbeschreibung besitzt. Der Beauftragte des Kunden ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Ausfüllen und Rückgabe von Kundenfragebögen oder Prüflisten innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Erhalt
- b. Koordination der Kommunikation zwischen dem IBM Projektteam und allen, an den Services beteiligten, Mitarbeitern und Abteilungen des Kunden
- c. Planung der Teilnahme sämtlicher Experten und technischen Mitarbeitern an allen erforderlichen Interviews und Arbeitssitzungen
- d. Teilnahme an Statusbesprechungen mit dem IBM Projektteam (nach Bedarf)
- e. Beschaffung und Bereitstellung von Informationen, Daten, Zustimmungen, Entscheidungen und Genehmigungen, die IBM zur Erbringung der Leistungen benötigt, innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Anforderung durch IBM; es sei denn, der Kunde und IBM vereinbaren eine längere Reaktionszeit
- f. Unterstützung bei der Lösung von Problemen im Zusammenhang mit den Services und Eskalation von Problemen innerhalb des Kundenunternehmens, sofern notwendig
- g. Ggf. Anwendung des Verfahrens zur Änderung des Leistungsumfangs in Zusammenarbeit mit dem IBM Ansprechpartner

### 3.6.3 Allgemeine Verantwortlichkeiten des Kunden

Die Erbringung der Leistungen durch IBM hängt von der Koordination und Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung und des nachstehend angegebenen Vertrags ab. Der Kunde wird diese Verpflichtungen erfüllen, ohne dass IBM hieraus Kosten entstehen. Jegliche Verzögerungen bei der Erfüllung dieser Verpflichtungen können zu Mehrkosten und/oder Verzögerungen bei der Durchführung des durch diese Leistungsbeschreibung abgedeckten Projekts führen und werden gemäß dem Verfahren zur Änderung des Leistungsumfangs gehandhabt. Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Benennung von entsprechend qualifizierten Mitarbeitern, die IBM bei der Erbringung der Leistungen unterstützen
- b. Bestätigung, dass vertrauliche Informationen, die gegenüber IBM offengelegt werden müssen, der nachstehend angegebenen „Vertraulichkeitsvereinbarung“ unterliegen

## 4. Zu liefernde Materialien

Die nach Abschluss der vorstehend genannten Leistungen zu liefernden Materialien sind:

#### Aktivität 1:

- Definition der Prozesse nach ITIL
- Auswahl der zu betrachtenden IT Service Management Prozesse
- Anforderungen an Ansprechpartner und Workshopteilnehmer
- Vorschlag für Workshopplan

#### Aktivität 3:

- Detaillierte Bewertung des Ist-Reifegrads für jeden der fünf erfassten Prozesse, wie oben aufgezeigt
- Empfehlung für den jeweiligen Ziel-Reifegrad

#### Aktivität 4:

- Detaillierte und kundenspezifische Handlungsempfehlungen
- Je nach Reifegrad des Kunden ist ein Gesamtumfang von ca. 8 bis 12 Handlungsempfehlungen zu erwarten

#### Aktivität 5:

- Gesamtergebnis des Projektes mit den Einzelergebnissen der vorhergehenden Schritte für die Betrachtung der ausgewählten IT Service Management Prozesse
  - Überblick über durchgeführte Assessment Workshops
  - Detaillierte Bewertung des Ist-Reifegrads für die erfassten Prozesse, sowie Empfehlung für den jeweiligen Ziel-Reifegrad
  - Handlungsempfehlungen
- Zusammenfassung, Gesamtbewertung und Ausblick

Der Gesamtumfang der zu liefernden Materialien beläuft sich auf ca. 40 bis 50 Seiten im Präsentationsformat (MS Powerpoint).

## 5. Voraussichtlicher Zeitplan

Das Projekt wird in einem Zeitraum von ca. 4-6 Wochen durchgeführt, in Abhängigkeit von der Verfügbarkeit der benötigten Kundenmitarbeiter:

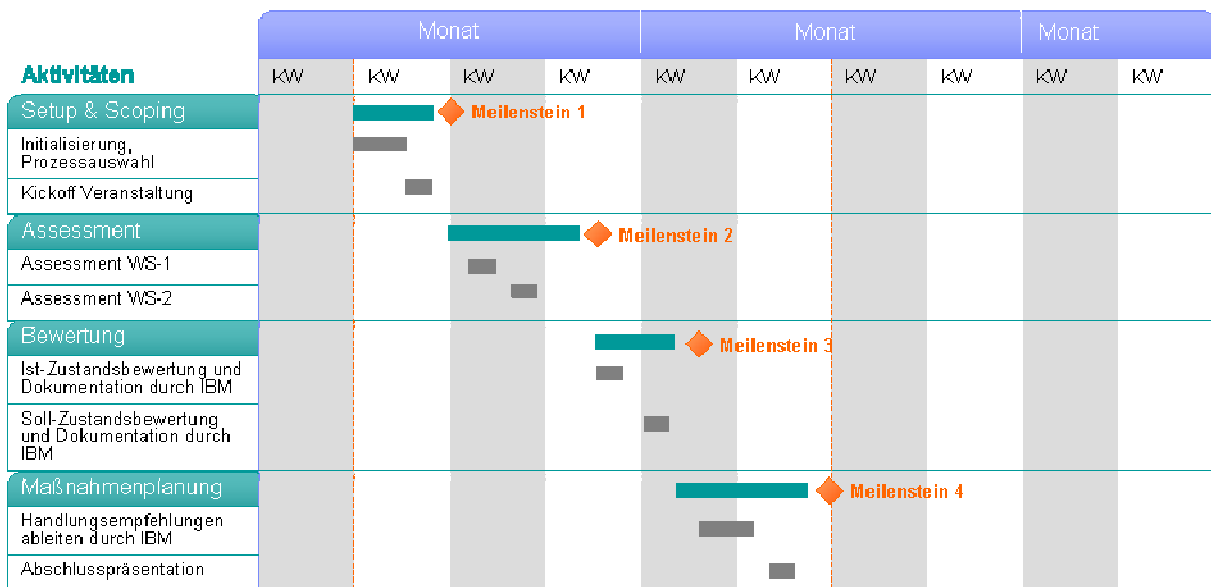


Abbildung 5: Exemplarischer Zeitplan

## 6. Beendigung der Leistungen

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung sind erfüllt, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- IBM hat die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Aktivitäten abgeschlossen und die zu liefernden Materialien an den Kunden übergeben
- Das im Bestellschein angegebene Enddatum ist erreicht
- IBM hat die im Bestellschein zu dieser Leistungsbeschreibung oder in einer später erfolgten Änderungsvereinbarung angegebene Stundenanzahl geleistet
- Die Services wurden in Übereinstimmung mit den Bedingungen des im Bestellschein angegebenen Vertrags gekündigt

## 7. Gebühren

Die Gebühren für die Leistungen sind im Bestellschein angegeben.