

# IBM IT Service Management

*Antworten auf Fragen zum Help-Desk und zur  
Configuration Management Database (CMDB)*



**Begleittext zur IT Service Management  
Videoaufnahme**

12. Dezember 2005

## **IBM IT Service Management**

Antworten auf Fragen zum Help-Desk und zur Configuration Management Database  
Begleittext zur IT Service Management Videoaufzeichnung

### **Einführung und Strategie**

Guten Tag! Mein Name ist Bob Madey. Ich bin Vizepräsident für Strategie und Marktmanagement im Unternehmensbereich IBM Tivoli und möchte Ihnen heute einen kurzen Überblick über unsere Strategie des IT Service Management geben. Hierzu werde ich Sie auf einige der Entwicklungen aufmerksam machen, die sich auf dem Markt für Systemmanagementlösungen abzeichnen, und Ihnen darlegen, welche speziellen Produkte wir in diesem Bereich anbieten. Abschließend möchte ich noch auf Fragen und Problemstellungen eingehen, die uns nach der Ankündigung unserer Strategie im Mai 2005 von unseren Kunden vorgetragen wurden.

Als Erstes möchte ich einige der Trends ansprechen, die wir heute auf dem Markt für Systemmanagementlösungen beobachten. Wie Sie vielleicht selbst schon festgestellt haben, sind alle großen Lösungsanbieter im Bereich des Enterprise Systems Management mittlerweile davon abgerückt, sich als Anbieter solcher Lösungen zu bezeichnen. Bei BMC steht das Business Service Management im Vordergrund. CA setzt seine Schwerpunkte im Bereich Business Service Optimization. HP konzentriert sich auf das IT Service Management. Mercury, ein relativ neuer Name im Bereich des Systemmanagements, hat sich für Business Technology Optimization entschieden.

Zu dieser Gruppe von Unternehmen zählt auch IBM und insbesondere Tivoli. Wir sind sehr stark auf den Markt für IT Service Management fokussiert. Warum?

Schauen wir uns einen zweiten Trend an. Er demonstriert, wie sehr die Effizienz und Effektivität von IT-Abteilungen abnimmt. Uns ist bekannt, dass 70 % des Budgets, das einem CIO zur Verfügung steht, für unternehmensinterne Arbeit ausgegeben wird. Beim Einsatz dieser Investitionen ist es jedoch zu dramatischen Umschichtungen gekommen. Noch 2001 wurde die Hälfte des Investitionsbudgets vor allem in die Entwicklung von neuen Business-Services oder in die Pflege solcher Anwendungen gesteckt. Dieser Prozentsatz wurde bis 2004 auf 30 % gesenkt. Im Jahr 2008 werden 73 % des Investitionsbudgets von CIOs für das Management des aktuellen Bestands aufgewendet.

Den Anwendern in Unternehmen können somit immer weniger neue Business-Services bereitgestellt werden. Die IT-Abteilung verliert an Effektivität, weil sie weniger Services bereitstellt, und an Effizienz, weil mehr Ressourcen für das Management der aktuellen Produkt- und Lösungspalette benötigt werden. Diese Entwicklung ist so dramatisch, dass IT-Abteilungen 2008 allein 325 Milliarden Dollar für Betriebskosten aufbringen müssen. Über die letzten vier Jahre gesehen stellt dies einen drastischen Anstieg dar. Wenn dieser Trend anhält, wird 2012 nur noch sehr wenig Geld für die Entwicklung neuer Business-Services und zur Schaffung von Wettbewerbsvorteilen zur Verfügung stehen.

Welche Gründe gibt es hierfür? Die Hauptursache für diese Entwicklung besteht in der Komplexität der neuen Anwendungsarchitekturen. Zur Veranschaulichung habe ich eine Grafik vorbereitet. Sie zeigt ein Diagramm der Anwendungsarchitektur bei einem Hersteller von Unterhaltungselektronik. Es spricht für sich. Wenn im Zusammenhang mit einer der in dieser Übersicht dokumentierten Ressourcen oder Anwendungen ein Problem aufträte, könnte die IT-Abteilung nur sehr schwer ermitteln, wie sich dies auf die anderen Ressourcen, Benutzer oder Business-Services auswirken würde, die von der betreffenden Ressource oder Anwendung beeinflusst werden. In einer solchen Umgebung Änderungen vorzunehmen ist zudem außerordentlich problematisch. Wir wissen nämlich, dass 85 % aller Performance- und Verfügbarkeitsprobleme der Business-Services eines IT-Unternehmens darauf zurückzuführen sind, dass das IT-Unternehmen irgendetwas geändert hat. Diese Komplexität führt zu dem gewaltigen Anstieg der Arbeitskosten, da für das aufwendige Management von IT-Systemen immer mehr Personal abgestellt wird.

Es gibt noch eine weitere Ursache, nämlich die Einhaltung von Vorschriften und Bestimmungen. Warum ist gerade dies eine Ursache für den zunehmenden Arbeitsaufwand? Nun, in den meisten Branchen sind heute die IT-Services so sehr mit den bereitgestellten Business-Services verweben, dass ein Unternehmen zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften voll und ganz darauf angewiesen ist, dass Änderungen im Managementsystem, das die finanzielle Performance des Unternehmens erstellt, von der IT-Abteilung dokumentiert werden. Der IT-Abteilung obliegt die Prüfung, welche Personen auf diese Informationen zugreifen und ob diese über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen. Die IT-Abteilung muss letztlich auch noch sicherstellen, dass alle aus diesen Finanzsystemen stammenden Daten gesichert und archiviert werden, so dass sie bei allen Fragen zur Einhaltung von Steuervorschriften schnell abrufbar sind. Wie Sie sehen, stellt die Einhaltung von Vorschriften und Bestimmungen einen wichtigen Faktor dar.

Dieser Umstand macht eine verbesserte Prozess-Steuerung zwingend erforderlich. Es geht um die Frage, wie IT-Abteilungen selbst mehr wie ein Unternehmen geführt werden können. Für Unternehmen und Lösungsanbieter gibt es drei Strategien, um auf diese Herausforderungen zu reagieren. Als Erstes entschließen sie sich zu einer neuen Fokussierung auf Produkte für das Management für den operativen Bereich, d. h. auf Produkte, die nicht speziell auf eine Ressource, sondern auf die End-to-End-Anwendung oder den Geschäftsservice abzielen. Solche Anwendungen lassen sich in allen Bereichen des Unternehmens finden.

Sie werden beispielsweise zur Überwachung der Transaktionsleistung und Verfügbarkeit von Anwendungen eingesetzt. Diese beständig weiterentwickelten Programme bieten immer mehr Möglichkeiten und können die Antwortzeiten von Anwendungen nicht nur protokollieren, sondern auch analysieren. Dadurch können sie genau feststellen, wo Probleme oder Verzögerungen auftreten und diese beseitigen. Sie sind beispielsweise Teil von Anwendungen für Konfigurationsänderungen oder für die Softwareverteilung, d. h., diese Anwendungen arbeiten mit integrierten Workflows, damit sie ganzheitlich auf die an einer bestimmten Ressource oder Anwendung vorgenommenen Änderungen reagieren. So können sie erkennen, welche Auswirkungen die Änderungen auf die anderen Ressourcen haben.

Sie finden in der IT-Sicherheit Verwendung, beispielsweise als Anwendungen für das Identitätsmanagement. Managementprogramme verwalten nicht nur die Zugriffsrechte auf eine bestimmte Anwendung, sondern die gesamte Benutzeridentität mit allen ihren Zugriffsrechten für alle möglichen und verschiedenen Programme. Das Problem bei diesen Anwendungen ist, dass sie bislang noch nicht bereichsübergreifend eingesetzt werden. Sie sind auf einen einzigen Bereich des IT-Managements spezialisiert, also beispielsweise auf die Leistungs- und Verfügbarkeitsüberwachung oder auf das Konfigurations-, Freigabe- oder Sicherheitsmanagement. Wenn Effizienz und Effektivität wirklich im gesamten IT-Management Einzug halten soll, müssen wir das Know-how und die Organisation dieser verschiedenen isolierten Bereiche des IT-Managements integrieren.

Der zweite Bereich, der im Fokus von IT-Unternehmen und Lösungsanbietern steht, ist von allergrößtem Interesse für Sie. Die Rede ist von der Konfigurationsmanagement-Datenbank CMDB. Sie ermöglicht die Datenintegration und die Erstellung eines genauen Abbilds der IT-Infrastruktur. Außerdem zeigt sie, wie die von Ihnen bereitgestellten Business-Services mit den verschiedenen Ressourcen vernetzt sind. Der Leitgedanke ist, diese Informationen allen Bereichen des IT-Managements zur Verfügung zu stellen, damit sie integriert zusammenarbeiten oder zumindest auf der Grundlage des gleichen Informationsstands operieren können.

Das Problem besteht bei CMDBs heute noch darin, dass sie weder gut integriert noch sehr gut organisiert sind. Die Funktionen für Datenspeicherung, Datenabgleich und Änderungsdifferenzierung sind noch erheblich zu verbessern, damit aus diesen Tools eine echte Konfigurationsmanagement-Datenbank entsteht.

Die dritte Option, auf die sich viele Lösungsanbieter und Kunden einlassen, ist der Bereich der Prozessautomation. Hier werden Sie mit folgenden Fragen konfrontiert: Wie agieren wir ITIL-konform oder als ITIL-zertifiziertes Unternehmen? Wie implementieren wir unsere Prozesse unter COBIT und CMM-konform oder in Anlehnung an ein beliebiges anderes Prozessmodell? Der Markt bietet eine Vielzahl von Lösungen für diesen speziellen Bereich.

Das Problem ist, dass sie den Unternehmen einfach nicht zu einer echten Prozessautomation verhelfen, d. h. zu einer Automation, die von der Organisation bis zur Ausführung bestimmter Aufgaben alle Bereiche des Unternehmens integriert. Wie Sie alle wissen, gibt es keine Integration zwischen dem Prozess- und dem Produktbereich. Dies ist aber absolut nötig, um den bisherigen Arbeitsaufwand zumindest gleichmäßig auf die Bereitstellung von neuen Business-Services und die Verwaltung des bereits installierten Produktbestands zu verteilen.

Schauen wir einmal, wie IBM dieses Problems löst. Im Mai haben wir eine echte Plattform für das IT Service Management angekündigt, die alle drei Ebenen in sich vereint. Zunächst möchte ich auf die Produkte für das Management für den operativen Bereich eingehen. Hierunter fallen alle Tivoli Produkte sowie die aktuellen Produkte anderer Anbieter. Es handelt sich um traditionelle Monitoringprogramme und Workload-Scheduler sowie um Produkte für Ereigniskorrelation, Softwareverteilung, Identitäts-, Zugriffs- und Speichermanagement. Das Ziel besteht in der Integration dieser Produkte über eine gemeinsame Datenebene, die wir als Plattform für IT Service Management oder Änderungs- und Konfigurationsmanagement-Datenbank (Change and Configuration Database – CCMDB) bezeichnen.

Unsere Änderungs- und Konfigurationsmanagement-Datenbank (CCMDB) umfasst die Konfigurationsmanagement-Datenbank sowie eine Workflowebene, die das Implementieren und Koordinieren von IT-Prozessen in Verbindung mit den Daten ermöglicht.

Schließlich gibt es noch eine Ebene für das IT-Prozessmanagement. Diese Ebene dient als Überbau für IT Service Management und für die Änderungs- und Konfigurationsmanagement-Datenbank. Auf diese Weise entstehen Prozesse im Kontext der Produkte für das Management für den operativen Bereich. Dank der Organisationsautomatisierung auf der Ebene des IT-Prozessmanagements können wir also in unsere Managementprodukte für den operativen Bereich eine echte Automatisierung auf Aufgabenebene integrieren. Dies wird von einer echten Prozessanwendung für IT Service Management erwartet.

## **Frage 1 – Wie sieht die Rolle des Service-Desks bei der Realisierung eines ITSM-Projekts aus?**

Vor dem Hintergrund unserer Interpretation der Entwicklungen auf dem Markt für Systemmanagement und unserer eigenen Lösungen für IT Service Management möchte ich nun

einige der Fragen beantworten, die unsere Kunden seit der Ankündigung unserer Initiative im IT Service Management vor fünf Monaten an uns gerichtet haben.

Ich wurde u. a. gefragt, ob das Service-Desk die richtige Stelle für die Realisierung eines ITSM-Projekts sei. Nun, wir halten das nicht für richtig. Der Grund für diese Einschätzung ist, dass neben dem eben von mir beschriebenen Faktor der Technologie noch drei weitere Schlüsselfaktoren integriert werden müssen: die Personen, die die Prozesse entwickeln und ausführen, die Informationen oder Daten, die für deren Integration erforderlich sind, und die Technologie, die hinter der IT-Struktur steht. Bei letzterer handelt es sich nicht nur um die Technologie für Managementprodukte, sondern um die Technologie aller IT-Ebenen – und diese muss dann ebenfalls in die Prozesse integriert werden. Die Integration dieser vier verschiedenen Bereiche ist eine sehr anspruchsvolle und schwierige Aufgabe, die unserer Ansicht nach nicht in die Zuständigkeit von Service-Desks fällt.

Im Folgenden möchte ich Ihnen aufzeigen, worin sich unsere Plattform und der Service-Desk in den einzelnen Bereichen unterscheiden. Als Erstes gehe ich auf die Technologie ein. Für Sie stellt sich doch die Frage, ob eine dieser Plattformen auf offenen APIs basiert. Weisen die Plattformen APIs mit den verschiedenen Anwendungen auf? Basieren sie auf einer serviceorientierten Architektur? Bei unseren Plattformen ist dies der Fall, bei Service-Desks größtenteils nicht.

Ist eine der Technologien in der Lage, Aufgaben auf allen Ebenen bis zur Ebene des ausführenden LAN zu automatisieren? Sind die Technologien also überhaupt in der Lage, über einen Workflow die Ausführung von Aufgaben, z. B. das Verteilen von Softwarepaketen, das Aktualisieren von Patch-Codes oder das Aussetzen von Workflows, auszulösen, dem Workflow die erfolgreiche Ausführung der Aufgaben mitzuteilen und – wenn dies noch nicht eingetreten ist – entsprechende korrigierende Maßnahmen einzuleiten? Unsere Technologie ist dazu in der Lage.

Lässt sich die Technologie, d. h. die ihr zu Grunde liegenden Managementprodukte für den operativen Bereich, so in deren Workflow integrieren, dass die Produkte nicht nur Daten an den Workflow weiterleiten, sondern auch aus diesem empfangen können? Unsere Technologie basiert auf einer solchen Integrationsmiddleware.

Die Integration der Informationen ist noch etwas problematischer. Hier stellt sich die Frage, ob die in einer CMDB enthaltenen Daten auch wirklich miteinander verbunden sind. Da alle Anbieter Daten aus unterschiedlichsten Quellen konsolidieren können, entsteht ein statischer Informationspool, der in Echtzeit weder auf die Anforderungen der Managementprodukte für den operativen Bereich noch auf die Anforderungen der Prozesse reagieren kann, die von den zuständigen Personen ausgeführt werden. Sind die Datenmodelle überhaupt so beschaffen und designt, dass sie eine Nutzung der Daten erlauben? Wir füllen die Datenbank mit Daten, die aus vielen Quellen stammen und sich u. a. auf die Zuordnung der Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen den verschiedenen IT-Ressourcen beziehen. Auf diese Informationen können alle Anwendungen und Prozesse zu Analyse- und Automatisierungszwecken zugreifen. In Service-Desk-Umgebungen trifft dies nicht zu.

Können die unterschiedlichen Management-Tools die verschiedenen Daten überhaupt gemeinsam nutzen? Einige Anbieter möchten Ihnen weismachen, dass sie all die verschiedenen Managementprodukte für den operativen Bereich gut integrieren können. Tatsächlich können sie bestenfalls einige der zum Bestand gehörenden Managementprodukte für den operativen Bereich integrieren. Dies ist einfach nicht genug. Wenn ein Hersteller an einem dieser Managementprodukte für den operativen Bereich eine Änderung vornimmt, ist die Möglichkeit zur Integration dieses Tools nicht mehr gegeben. Diese Produkte benötigen formale, dokumentierte APIs und müssen in einer serviceorientierten Architektur ausgeführt werden. Unsere Technologien erfüllen diese Anforderungen.

Zur Einbindung der Benutzer werden von unseren Prozessen und Modellen Rollen definiert, die auf den Best Practices von ITSM-Prozessen basieren. Andere Anwendungen verfügen nicht über klar definierte Rollen, Zuständigkeiten und Arbeitsziele. Unsere Technologien schon. Wir können Engpässe während der Ausführung von Prozessen erkennen, d. h., alle unsere Prozesse werden überwacht, so dass erfahrene Führungskräfte nicht nur den Ablauf jedes Workflows, sondern jedes Prozesses innerhalb der IT-Umgebung genau verfolgen können. Sie können dadurch eine IT-Abteilung praktisch wie ein Unternehmen führen und Service-Levels nicht nur für die Leistung und Verfügbarkeit von Business Services, sondern für alle IT-Prozesse einführen, die von Ihnen bereitgestellt werden.

Wir können Workflows außerdem überwachen und dynamisch anpassen. Das ist zum Beispiel sinnvoll, wenn eine in einen Workflow involvierte Person zu viele Änderungsanfragen erhält und zu viele Konfigurationen zu aktualisieren sind. In einem solchen Fall können wir den Ablauf dynamisch so umleiten, dass Sie alle vereinbarten Service-Levels einhalten können. Diese Art der Einbindung von Personen ist bei Service-Desk-Anwendungen nicht realisierbar, da diese hierfür nicht konzipiert sind.

Als Nächstes möchte ich mich mit den Prozessen befassen und erläutern, wie wir die Ausführung der Prozesse organisieren. Zunächst einmal stellen wir eine umfassende Übersicht über die verschiedenen Prozesse mit entsprechenden Überwachungsfunktionen bereit. Andere Tools stellen den Prozessablauf in statischen Berichten dar. Einige Führungskräfte, die auf Service-Desks setzen, haben am Ende allein wegen der Statusberichte zu den von ihnen zu bewältigenden Problemen mehr Seiten auf dem Schreibtisch liegen, als sie an einem Tag lesen können. Wir gehen anders an das Problem heran. Wir können Prozesse überwachen, Analysen erstellen und sogar tendenziell erkennen, wo der Prozessablauf gestört werden könnte.

Darüber hinaus sind unsere Prozesse übertragbar. Unsere Prozesse werden in BPEL definiert. Daher können sie zu jeder Prozesslaufzeit ausgeführt werden. Das ist von allergrößter Bedeutung, denn Kunden investieren Millionen von Dollar in die Definition, Neudefinition, Aktualisierung und Anpassung ihrer eigenen Prozesse. Wenn Sie die Prozesse in einem Service-Desk-Tool entwickeln und definieren, sitzen sie in einer Sackgasse fest. Sie können weder den Anbieter wechseln noch die Prozesse in einer anderen Laufzeitumgebung ausführen, weil es sich um proprietäre Prozesse handelt, die speziell für eine bestimmte Anwendung entwickelt wurden. Unsere Prozesse lassen sich hingegen in jede Umgebung übertragen und mühelos an Ihr Unternehmen anpassen.

Wir bieten Ihnen eine umfassende Modellierungsumgebung, in der Sie Ihre Prozesse anpassen und testen können, bevor Sie sie in die Ausführungsumgebung einbinden. In der Modellierungsumgebung können Sie sogar schon mit der Auswertung der Prozesse beginnen. Diese umfangreiche Funktionalität steht Ihnen nur in einer Middleware für die echte Anwendungsintegration zur Verfügung, die auch von uns zum Aufbau unserer Plattform für das IT Service Management genutzt wird.

## **Frage 2 – Lohnt sich die Investition in die CCMDB von Tivoli? Lässt sich die Datenbank in andere CMDBs integrieren?**

Relativ häufig wenden sich auch Kunden an mich, die bereits eine Konfigurationsmanagement-Datenbank angeschafft haben. Sie fragen sich, ob sich die Investition in die CCMDB von Tivoli für sie lohnt und worin der Vorteil der Integration in andere CMDBs liegt?

Natürlich lässt sich unsere Konfigurationsmanagement-Datenbank in andere Datenquellen im Unternehmen integrieren. Mit einem Service-Desk kombinieren Sie eher eine Datenbank für das Bestands- oder Asset-Management. Dies kann das Auftreten von Problemen begünstigen.

Unsere Änderungs- und Konfigurationsmanagement-Datenbank ist mehr als eine Bestandsdatenbank. Sie ist nicht nur eine autoritative, sondern auch eine kontrollierte Quelle für Konfigurationsinformationen. Außerdem bietet sie Funktionen für den Datenabgleich, d. h., in unserer CCMDB ist kein Konfigurationselement doppelt enthalten. Eine automatische Erkennungsfunktion wurde integriert, damit unsere Konfigurationsmanagement-Datenbank neben den Business-Services auch die diesen zugeordnete Hardware automatisch erkennen kann.

Wir haben unsere Lösung durch eine Differenzierungstechnologie für Änderungen erweitert, ein äußerst wichtiger Aspekt für Konfigurationsmanagement-Datenbanken. Dies ermöglicht uns, eine Übersicht über die Ausgangsinfrastruktur zu erstellen. Wir haben also immer vor Augen, wie die IT-Infrastruktur zum aktuellen Zeitpunkt aussieht und wie sie nach Ihren Vorstellungen aussehen sollte. Anhand verschiedener Momentaufnahmen können wir Ihnen darstellen, wie sich die Infrastruktur geändert hat. Die CMDB unterstützt auch die Archivierung historischer Daten. Dadurch können wir die zu Grunde liegende Konfiguration jederzeit rekonstruieren und die später vorgenommenen Änderungen nachvollziehen. Dies ist für die Berichterstellung und für Planungszwecke relevant.

Abschließend bleibt noch festzuhalten, dass nicht alles in eine CMDB gehört. Sie brauchen einen Prozess, durch den sich bestimmen lässt, wann und warum der Datenbank Konfigurationselemente hinzugefügt werden sollen. Ich gebe Ihnen ein Beispiel. Mit der Zeit finden Sie in Ihrer Datenbank J2EE- und Legacy-IMS-Datenbestände, Kick-Spaced-Anwendungen, .Net-basierte Anwendungen oder auch Microsoft Pinball. Die meisten Kunden müssen ihre Geschäftsanwendungen verwalten, kennen aber vielleicht nicht alle Installationen von Microsoft Pinball. Daher müssen sie mit Hilfe eines Prozesses steuern können, welche Inhalte in die CMDB aufgenommen werden und welche nicht. In diesem Merkmal unterscheidet sich die CMDB grundlegend von Datenbanken für das Asset- oder Bestandsmanagement.

### **Frage 3 – Sind ITSM-Workflows mit anderen Service-Desk-Lösungen kompatibel?**

Die nächste Frage wird häufig von Kunden gestellt, die in Workflowlösungen von Peregrine und Remedy investiert haben und sich nun fragen, ob ITSM-Workflows mit Service-Desk-Lösungen für andere ITSM-Lösungen kompatibel sind.

Zunächst sollten wir uns darauf verständigen, dass der Sinn von Workflows darin besteht, die Zusammenarbeit der Benutzer und die Automatisierung von Tools zu fördern. Zur Erreichung dieses Ziels bedarf es auch Funktionen, die eine echte Integrationsleistung vollbringen. In diesem Zusammenhang ist ein Grad an Skalierbarkeit und Integration erforderlich, den andere Lösungen nicht bieten. Unsere Workflows lassen sich schon heute in Service-Desk-Anwendungen integrieren.

Wir können den Anwendungen Daten zusenden und Daten von ihnen empfangen. Service-Desk-Anwendungen können im Grunde nur ihre eigenen Workflows integrieren. Dies ist der wesentliche Unterschied zwischen der Plattform unserer ITSM-Lösung und der eines Service-Desk.

Darüber hinaus basieren unsere Workflows auf dem in vielen Jahren bei IBM aufgebauten Know-how in der Verwaltung von Unternehmenslösungen. Wir haben die Workflows gemeinsam mit IGS entwickelt und an den Best Practices der ITIL ausgerichtet. Unsere Workflows sind anderen Workflows, wie den zuvor erwähnten von Peregrine und Remedy, und praktisch jeder anderen Lösung überlegen. Die Integration ist vielleicht etwas aufwendig, aber die zur Integration benötigten Funktionen stehen alle zur Verfügung.

Zum Schluss möchte ich einige andere Aspekte ansprechen. Wir entwickeln keine automatisierten Workflows für Service-Desks. Das Ereignis- oder Fehlermanagement steht für uns nicht im Vordergrund. Stattdessen konzentrieren wir uns auf die Entwicklung von Workflows für das Release-, Verfügbarkeits-, Änderungs- und Konfigurationsmanagement sowie für das Information Lifecycle Management. Vor Ort integrieren wir diese Prozesse dann in die für Service-Desk-Anwendungen implementierten Workflows für das Ereignis- und Fehlermanagement. Einen Gesichtspunkt möchte ich besonders hervorheben. Unsere Workflows ermöglichen die Automatisierung von Aufgaben, die in Verbindung mit vielen Ihrer Managementprodukte für den operativen Bereich anfallen. Sie können dadurch sowohl unternehmensweit als auch in einzelnen Bereichen bislang nie da gewesene Effizienz- und Effektivitätssteigerungen erzielen.

#### **Frage 4 – Warum bietet Tivoli keine Help-Desk-Lösung? Kann Tivoli eine umfassende IT-Lösung ohne eine Service-Desk-Lösung bereitstellen?**

Oft werde ich gefragt, warum Tivoli keine Help-Desk-Lösung anbietet und ob Tivoli eigentlich eine ITSM-Lösung ohne Help-Desk-Funktionalität bereitstellen kann.

Ich hoffe, dass ich deutlich genug dargelegt habe, dass es nicht darum geht, ob Service-Desks für das IT Service Management geeignet sind. Sie bieten einfach weder in Bezug auf Managementprodukte für den operativen Bereich noch in Bezug auf das Prozess-LAN genügend Integrationsmöglichkeiten. Mit ihnen lassen sich Daten nicht in gleichem Maße integrieren und zusammenführen wie mit unserer Plattform, die speziell für diese Art der Integration entwickelt wurde.

Service-Desks erfüllen jedoch wichtige Funktionen. Unser Konzept sieht im Grunde die Integration der Service-Desks in eine umfassende Lösung für das IT Service Management vor. Dadurch profitieren unsere Kunden nach wie vor von ihren Investitionen in Service-Desks, so dass ihre IT-Abteilungen durch mehr Effizienz und Effektivität ihre Geschäftsziele erreichen können.

#### **Zusammenfassung**

Wie schaffen Sie den Einstieg in das IT Service Management? Im Folgenden empfehlen wir Ihnen einige Schritte, die Sie auf dem Weg zu einem erfolgreichen IT Service Management nicht auslassen sollten.

Sichern Sie als Erstes frühzeitig die Unterstützung der zuständigen Entscheidungsträger und sorgen Sie dafür, dass das Projekt mit der nötigen Fokussierung verfolgt wird. Es liegt nämlich ein langer Weg vor Ihnen, der sich für Ihr Unternehmen allerdings als äußerst vorteilhaft erweisen wird.

Im zweiten Schritt müssen Sie unbedingt eine Plattform auswählen, die für die Anwendungs- und Prozessintegration konzipiert wurde. Verzichten Sie auf eine Plattform oder eine Anwendung, die nicht explizit für die Anwendungs- und Prozessintegration vorgesehen ist. Sie ersparen sich dadurch potenzielle Probleme im weiteren Verlauf.

Als Nächstes müssen Sie eine präskriptive und erprobte Methode für den Prozessfortschritt festlegen. Sie können entweder selbst eine Methode entwickeln oder eine vordefinierte ITIL- oder COBIT-konforme Methode entsprechend anpassen. Eine solche Methodik ist absolut notwendig, damit Sie auf ihr aufbauend Ihre Vorgehensweise planen können.



Anschließend müssen Sie die Datenintegration planen, insbesondere für das Änderungs- und Konfigurationsmanagement. In diese beiden Kernbereiche sind alle Prozesse und Managementprodukte für den operativen Bereich eingebunden. Das Änderungs- und Konfigurationsmanagement mit den zugehörigen Prozessen bildet den Ausgangspunkt für Ihr weiteres Vorgehen.

Danach erweitern Sie Ihre Prozessautomationsmodule, um auf die wichtigsten Effizienz- und Effektivitätsprobleme zu reagieren, ganz gleich, ob es sich um Probleme mit der Kompatibilität, der Verfügbarkeit, den Service-Levels oder dem Kapazitätsmanagement handelt. Den Ausgangspunkt bildet auf jeden Fall das Änderungs- und Konfigurationsmanagement.

Wir bieten zwar keine Help-Desk-Lösung an, aber wir können den Service-Desk und die Help-Desk-Prozesse in eine umfassende Plattform für das IT Service Management integrieren und so dafür sorgen, dass Sie die in Ihrem Unternehmen vorhandenen Lösungen so effizient und effektiv wie möglich nutzen können. Dieses Ziel verfolgen wir mit unserer ITSM-Lösung.