

FNT

// simplify complexity



DIE 5 WICHTIGSTEN **ERFOLGS-** **FAKTOREN DER IT-SERVICE-** **AUTOMATISIERUNG IN DER** **PRAXIS**

INKLUSIVE PRAXISBEISPIEL AUS DER
AUTOMOBILINDUSTRIE



DAS ERWARTET SIE IN DIESEM WHITEPAPER

Das Thema IT-Automatisierung steht bei vielen IT-Verantwortlichen ganz oben auf der Agenda. Denn: In Zeiten immer knapper werdender Budgets und Ressourcen sowie gleichzeitig wachsender Anforderungen durch die Digitalisierung und neue Technologien suchen viele IT-Abteilungen nach Wegen, wie sie durch Standardisierung und Automatisierung Abläufe effizienter gestalten können. Das vorliegende Whitepaper bietet – basierend auf Erfahrungen aus zahlreichen Kundenprojekten – einen Überblick, wie Sie mit Stolpersteinen bei der Durchführung von Projekten zur IT-Service-Automatisierung am besten umgehen und welche „weichen“ Faktoren für den Gesamterfolg entscheidend sind. Zudem erfahren Sie anhand eines konkreten Praxisbeispiels, wie ein großer Automobilkonzern bei der Einführung von IT-Service-Automatisierung vorgegangen ist und welche Lessons Learned sich daraus ziehen lassen.

INHALT

Die 5 Erfolgsfaktoren der IT-Service-Automatisierung	2
1. Den richtigen Ansatz wählen	2
2. Projektstrukturen und -ressourcen vorher aufbauen	3
3. Auf den »Big Bang« verzichten	3
4. Technische Möglichkeiten zum eigenen Vorteil ausschöpfen	4
5. Die Regeln kennen, um sie gezielt zu brechen	4
Praxisbeispiel für die Umsetzung	6
Über FNT	14



Die 5 Erfolgsfaktoren der IT-Service-Automatisierung

1

1. DEN RICHTIGEN ANSATZ WÄHLEN

Ein konkretes Ziel vor Augen zu haben ist essenziell, um sich nicht zu verzetteln. Den Fixstern für ihr Automatisierungsprojekt erkennen Sie, wenn Sie folgende grundlegende Fragestellungen beantworten:

- ✓ Welches primäre Ziel verfolgen Sie mit der Automatisierung Ihrer IT-Services?
- ✓ Wollen Sie die Kundenzufriedenheit erhöhen, IT-Produkte intern besser managen oder ihrem Geschäftsmodell neue Möglichkeiten eröffnen?
- ✓ Wer wird von der Automatisierung am meisten profitieren?
- ✓ Erwarten Sie als ersten Erfolg Kosteneinsparungen oder eine schnellere Bereitstellung?

2

2. PROJEKTSTRUKTUREN UND -RESSOURCEN VORHER AUFBAUEN

IT-Automatisierung erfordert ein interdisziplinäres Team. Denn: Die entscheidenden Prozesse laufen in der Regel über Abteilungsgrenzen und Silos hinweg. Daher muss abteilungsübergreifend zusammengearbeitet werden. Die notwendige Freigabe dafür holen Sie sich notfalls vom Top-Management. Außerdem helfen unterschiedli-

che Blickwinkel auf das Projekt, möglichst viele Aspekte zu berücksichtigen und Prozesse und Tools nicht nur einseitig zu bewerten. Auch wenn es höheres Konfliktpotential birgt, verschafft Ihnen eine gemeinsam erarbeitete Lösung mehr Akzeptanz und Unterstützung im Unternehmen. Die einzelnen Projektmitglieder können in ihren jeweiligen Abteilungen stellvertretend für das Projekt werben und sich dafür einsetzen. Selbst unbequeme Entscheidungen werden dann von der Gruppe mitgetragen, weil die Beweggründe bekannt sind.

Merke

Während der Umsetzung sollten Sie die Unternehmenskultur nicht unterschätzen, denn es heißt nicht umsonst: »Culture eats strategy for breakfast«. Ein wichtiges Ziel während des gesamten Vorhabens sollte die Sicherung der Akzeptanz im Unternehmen sein. Dafür lassen sich gesonderte Foren, interne Vorträge und Veranstaltungen nutzen. Fachexperten und informelle Entscheider, die nicht in das Projekt involviert sind, sollten zudem regelmäßig nach ihrer Meinung gefragt werden. Denn sie fördern mit kritischem Blick schnell Schwachstellen zutage, die Ihnen helfen, die Nutzererfahrung kontinuierlich zu verbessern und die Erwartungshaltung zu erfüllen.





3. AUF DEN »BIG BANG« VERZICHTEN

Es ist einer dieser typischen Fehler in Projekten, der häufig erst kurz vor der nächsten Deadline auffällt: wenn man sich verzettelt hat und noch sehr viele offene Punkte erledigen müsste. Häufig kommt der Zeitverzug daher, dass man am liebsten alles auf einmal anfangen wollte, um es »einmal richtig« anzupacken. Hier nochmal in aller Deutlichkeit: Setzen Sie sich realistische Ziele und gehen Sie in kleinen Schritten mit nachweisbaren Erfolgen voran, anstatt auf einen Schlag alles ändern zu wollen. Das schafft Vertrauen beim Management und gibt außerdem den Veränderungen die notwendige Zeit, um akzeptiert und verinnerlicht zu werden.

Anstatt sich also von der Euphorie des Neuen anstecken zu lassen, konzentrieren Sie sich lieber auf das ursprünglich festgesetzte Ziel mit entsprechenden Meilensteinen. Richten Sie dabei ihr Augenmerk besonders auf die notwendige Datengrundlage (Organisation und Struktur) für Ihr Automatisierungsprojekt und die Erfüllung der Kernfunktionalitäten, weniger auf die großartigen Features einzelner Tools. Die erarbeitete Lösung ist ausbaufähig – allerdings sollte es im ersten Schritt um den Aufbau und die Funktionstüchtigkeit gehen.

Vorsicht

Für einen durchschlagenden Erfolg ihres Projekts müssen Sie ihr Automatisierungsprojekt erst zum Leben bringen und fest in der Organisation verankern, bevor Sie Zeit in Details investieren.

Denn es sind weniger die Details, die über Gesamterfolg entscheiden, sondern vielmehr das grundlegende Zusammenspiel aller Komponenten und die Anpassung von essenziellen Prozessen. Unabhängig davon, an welcher Stelle Sie anfangen – genug Arbeit und Weiterentwicklungsmöglichkeiten wird es immer geben. Diese Gewissheit sollte Ihnen die nötige Ruhe und Gelassenheit geben, bei Grabenkämpfen souverän zu kontern. Gerade weil in der digitalen Welt nichts in Stein gemeißelt ist, lassen sich neue Features praktisch mit dem nächsten Release-Zyklus einspielen.

4. TECHNISCHE MÖGLICHKEITEN ZUM EIGENEN VORTEIL AUSSCHÖPFEN

Das digitale Ökosystem eines Unternehmens aus Hardware, Software und Services kann sehr komplex und unübersichtlich sein – doch es sind gerade die vielfältigen, nahezu uneingeschränkten Möglichkeiten für einzelne Einsatzfelder, die es gleichzeitig so spannend machen. Wenn es um das Management und der Automatisierung dieses Ökosystems geht, dann haben Sie den Mut, ein Tool nicht so zu verbiegen, sodass es alle Funktionen restlos abdeckt. Das macht die Wartung und zukünftige Updates unnötig schwer und teuer. Setzen Sie lieber Expertentools für die einzelnen Einsatzfelder ein und verbinden sie diese über APIs oder andere Schnittstellen mit einzelnen zentralen Datenbanken wie einer CMDB oder SMDB (Service-Management Datenbank), eingebettet in einer Architektur von lose gekoppelten »Best-of-Breed«-Systemen. Ein solcher Ansatz hält die Tool-Landschaft zum Management einer hybriden IT-Infrastruktur skalierbar, anpassungsfähig und flexibel. Im Notfall könnten einzelne Werkzeuge sogar ausgetauscht werden. Bedeutend ist zudem der Fakt, dass Sie dadurch bis zu einem gewissen Grad unabhängig vom Anbieter bleiben und sich damit Verhandlungsspielraum sichern.

5. DIE REGELN KENNEN, UM SIE GEZIELT ZU BRECHEN

Trotz der vielen guten Ratschläge gibt es im Projektverlauf immer herausfordernde Umstände, auf die Sie reagieren müssen. Die Entscheidung wird Ihnen niemand abnehmen können und auch ein Leitfaden führt nicht weiter. Wenn Sie in eine solche Situation geraten und merken, dass Sie mit den typischen Prinzipien nicht weiterkommen, muss das Team eine Planänderung erarbeiten. Das muss nicht gleich eine Verschiebung des Ziels oder eine komplette Kehrtwende bedeuten, kann aber wichtig für den Projekterfolg sein. Eine typische Planänderung kann beispielsweise das Ausklammern von bestimmten Service-Typen sein, deren technische Komplexität und organisatorische Abhängigkeiten die Erreichung eines Meilensteins gefährden würde.



Praxisbeispiel für die Umsetzung

Im Rahmen der digitalen Transformation änderte sich die Rolle der IT bei einem internationalen Automotive-Konzern massiv. In einem international angelegten Projekt für das IT Service Management wurde die Grundlage geschaffen, die Industrialisierung der IT voran zu treiben und gleichzeitig eine konsequente Kundenorientierung umzusetzen. Das Resultat: Ein One-Stop-Shopping Erlebnis für Anwender, effiziente und kontrollierbare Automatisierung und enorme Kosteneinsparungen in der Delivery. Das Schlüsselement für den Erfolg ist ein Katalog-getriebener Ansatz, mit dem die IT-Organisation ihre einzigartige Rolle als Business Enabler wahrnehmen kann.

AUFGABE

Ein internationaler Automotive-Konzern wollte seine Schnittstelle von der IT zum Endanwender verbessern und vereinfachen. Das Unternehmen strebte ein »kundenorientiertes Leistungsportfolio« an mit dem Ziel, die Verankerung der Business-Perspektive in der IT und die Transparenz der Leistungen zu stärken.

Alle internen Kunden sollten einen leichten, zentralen Zugang zu IT-Services erhalten, die auf den tatsächlichen Bedarf zugeschnitten und zusätzlich konfigurierbar sind. Beschleunigte und vereinfachte Bestellverfahren sollten ein „One-Stop-Shopping“-Erlebnis ermöglichen, wie man es aus modernen Online-Shops kennt. Damit verbunden waren zusätzlich Ziele für die gesamte Bereitstellungs- und Fertigungsebene der IT-Leistungen wie etwa eine bessere Automatisierung und Orchestrierung. Denn um die Komplexität an der Schnittstelle zum Kunden zu beseitigen, mussten gleichzeitig die Bereitstellungsprozesse auf den Prüfstand gestellt und optimiert werden. Neben einer schnellen und kostengünstigen Bereitstellung von IT Services sollte deren Management über den kompletten Service Lifecycle ermöglicht werden.

AUSGANGSLAGE

Der Umsetzung dieses hohen Qualitäts- und Leistungsanspruchs standen jedoch gewachsene Strukturen gegenüber. Der Konzern hatte ein großes Leistungsportfolio in der IT aufgebaut, aber die Lieferkette war nicht optimal organisiert. Daraus resultierte ein komplexes Bestellverfahren für IT-Leistungen. Viele verschiedene IT Touchpoints, langsame Freigabemechanismen, Voraussetzung

von technischem Kenntnissen, mangelnde Transparenz zum Lieferstatus und zu viele manuelle Schritte erschwerten die Bereitstellungsprozesse. Zudem wussten viele Kunden nicht, welche Leistungen angeboten werden und wie sie diese bestellen können.

Beispiel

Früher hat es bisweilen Monate gedauert, bis die folgenden offenen Fragen geklärt und ein BI-Arbeitsplatz eingerichtet war: Wer installiert die Software auf welchem Server, welche Portale werden genutzt, wird eine Kostenstelle für die Abrechnung benötigt? Woher kommen diese Informationen, wo werden sie eingetragen? Und wer macht den Datenabzug der Software, die analysieren werden soll? Durch das Projekt sollten derartige Abläufe drastisch beschleunigt werden.

Treiber für die Komplexität der IT an der Kundenschnittstelle:

- »» Verschiedene Portale für IT-Kunden.
- »» Hohe Hürden zur Auslösung der Bestellung eines Services (umfassende IT-Kenntnisse gefordert).
- »» Teilweise nicht IT-gestützte Wege der Bestellung und deshalb aufwendige Kommunikation (»Netzwerk der Kollegen«).
- »» Mangel an Transparenz bei Lieferstatus und -termin nach Auslösung der Bestellung.
- »» Schwierig umsetzbare Bestelländerungen (Changes).

Dies drosselte die Geschwindigkeit der Umsetzung, die »Time-to-Business«, sowohl bei der Entwicklung neuer Services (Time-to-Market) als auch bei der Auslieferung der Services an den Kunden (Time-to-Delivery). So konnte das Design und Angebot eines neuen Services auf Grund von Budgetzyklen mehrere Monate dauern; allein die Bereitstellung eines bestellten Servers erstreckte sich über mehrere Wochen. Die Komplexität im Umgang mit der IT war hoch, die Zufriedenheit mit der IT gering, das Unternehmen musste handeln.



HERANGEHENSWEISE

Um die Ziele des strategischen Vorhabens »kundenzentrierte IT-Service-Delivery« zu erreichen, wurden zwei zusammenhängende und eng miteinander abgestimmte Projekte gestartet:

- Im Projekt **»User Experience«** lag der Fokus auf der Kundenschnittstelle, dem Request Fulfillment, dem Servicedesk und dem Self-Service, aber auch auf der Transparenz und Einfachheit für den IT-Kunden.
- Das Projekt **»IT-Service-Management«** drehte sich um Themen wie das Service-Design, das Service-Portfolio sowie um die Anbindung an Prozesse, die sich an die IT-Service-Bestellung anschließen. Dieses Vorhaben wird im weiteren Verlauf dargestellt.

Um das eigene Leistungsportfolio transparent für den Kunden zu gestalten und den vielfältigen Herausforderungen agil zu begegnen, hat die IT-Organisation ein Projektteam ins Leben gerufen. Die federführende Abteilung war für die User Experience der IT-Services zuständig, entsprechend lag der ursprüngliche Fokus des Projekts auf dem Bereich der Portale. Dazu wurden die vorhandenen Portale analysiert und Benutzergruppen aus unterschiedlichen Fachbereichen in die Erhebung der Anforderungen einbezogen.

Bei der Implementierung der Plattform legte das Team den Fokus auf die Abbildung des IT-Portfolios einer einzelnen Fachabteilung. Dadurch konnten Ergebnisse rasch sichtbar gemacht werden. Erst nach Umsetzung der vollständigen Lösung sollte die Plattform auf weitere Fachabteilungen ausgerollt werden. Dieser Proof of Concept bekam die strategische und finanzielle Rückendeckung des

Managements. Sehr schnell wurde aber erkannt, dass ein zentraler Produktkatalog und die Automatisierung der Service-Erbringung notwendig waren, um die Ziele der User Experience erreichen; folglich wurde das Vorhaben entsprechend erweitert.

Im Projekt IT-Service-Management wurden das Service-Portfolio-Management und der Servicekatalog als systematische Grundlagen der Verbesserung identifiziert. Zu Beginn stellten sich folgende beispielhafte Fragen:

- ✓ Welche IT-Services werden überhaupt angeboten?
- ✓ Welche Kundennutzen erfüllen IT-Services?
- ✓ Wo sind diese Services mit ihren Leistungen systematisch und strukturiert beschrieben?
- ✓ Welche Konfigurationsmöglichkeiten (Varianten) hat der IT-Kunde?
- ✓ Wie lässt sich eine Modularität der Teilleistungen für eine effiziente Erstellung sicherstellen?
- ✓ Wo ist beschrieben, wie die Servicebereitstellung (Orchestrierung) erfolgt?

Dabei stellte sich heraus, dass Service-Beschreibungen und Service-Kataloge an vielen Stellen im Unternehmen vorlagen. Allerdings hatten diese alle unterschiedliche Schwerpunkte, Blickwinkel und Formate, sodass keiner der bestehenden Kataloge als Grundlage genutzt werden konnte. Eine Vereinheitlichung der Kataloge in Beschreibungsform, Zielsetzung und technischer Umsetzung in einem zentralen System war daher unerlässlich.



Das Projekt IT-Service-Management hatte von Beginn an nicht nur das Ziel, den IT-Kunden konfigurierbare IT-Services in einem »schönen Portal« anzubieten, sondern berücksichtigte darüber hinaus die Umsetzung in der IT-Systemlandschaft des Unternehmens. Dabei ging es darum, ein Konzept und eine Architektur zu erstellen, die eine schnelle und kostengünstige Bereitstellung von IT-Services sowie deren Management über den kompletten Service-Lifecycle ermöglicht. Für eine Industrialisierung der IT ist es zudem Voraussetzung, die Prinzipien der industrialisierten Fertigung und des Service-Managements auch in der IT anzuwenden. Dies führte im Projekt dazu, dass die Disziplin des Service-Design – schon vor der Erstellung oder Produktion der IT-Services und nicht als nachträgliche »Dokumentation« – als ein zentraler Erfolgsbaustein festgelegt wurde.

In Gesamtbereich Produktkatalog, Service-Inventar und Service-Lifecycle wurde eine standardisierte Vorgehensweise zur Abbildung und eine dazu passende Notation gesucht. Dabei wählte das Team die bluEDGE Methode (bE_Methode) und in diesem Zusammenhang FNT ServicePlanet als Product- & Service-Management-Tool aus. Entsprechend konnte auch auf standardisierte Trainings und auf entsprechende Consulting-Maßnahmen zurückgegriffen werden.

GUTE GRÜNDE

Der Kunde hat sich bei der Definition seiner Services für ein Vorgehen entschieden, das die Prinzipien von ITIL berücksichtigt und auf der bE_Methode beruht. Diese liefert eine komplette und erprobte Vorgehensweise für die Beschreibung von Services (z.B. Ebenen/Swimlanes, Objekte, Lebenszyklus-Status, Propagationsregeln). Alle

Anforderungen des Service-Designs und des Service-Lifecycle-Management können abgedeckt werden, beispielsweise auch die Abbildung von Cloud-/Hybrid-Cloud-Umgebungen).

Die bE_Methode ist vollständig in der Software-Lösung FNT ServicePlanet abgebildet. Die Beschreibung der Services im Rahmen der Service-Definition erfolgt im FNT ServicePlanet. Der Mehrwert: Definierte Designs lassen sich als Blueprint für neue Services wiederverwenden, was die Geschwindigkeit beim Go-to-Market erhöht. Und die einheitliche Datenstruktur ermöglichte Standard-schnittstellen, um nicht jeden neuen Service individuell zu implementieren.

Definition

- ✓ FNT ServicePlanet ist statusgetrieben und kann somit die Lebenszyklen der Produkte und Services wie gefordert steuern.
- ✓ FNT ServicePlanet bereitet die Inhalte des Produktdesigns und des Service-Inventars maschinenlesbar auf – im Gegensatz zu einer groben Struktur, etwa in Office-Programmen. Somit lassen sich die Inhalte in die IT-Landschaft integrieren und von Workflow-Tools ansteuern, was die Grundlage für automatisierte Prozesse ist.
- ✓ FNT ServicePlanet fungiert als Werkzeug für die Produktkonfiguration von IT-Services – analog zu einem Produktkonfigurator in der Fertigungsindustrie.

LÖSUNGSWEG

Wird von der IT eine Leistung wie ein BI-Arbeitsplatz angeboten, stellt sich die Frage nach der Zusammensetzung und den Teilleistungen, die etwas dazu beitragen: Was biete ich an, aus welchen Komponenten setzt sich der Service zusammen, welche Aufgaben erledige ich selbst und was wird extern bereitgestellt? Neben der Definition der Komponenten benötigte das Unternehmen einen Produktkonfigurator und eine IT-Fertigungslinie, in der die Leistungen automatisiert zusammengestellt werden. So hat sich der Fokus des Projekts im Verlauf von der Senkung der Komplexität auf die Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Automatisierung verschoben.

Für die mit der bE_Methode definierten Services als Grundlage für die Bereitstellung und den Betrieb der Leistungen wurde eine übergreifende IT-Service-Management-Plattform etabliert, die den hohen Anforderungen an die Automatisierung der Service-Bereitstellung gerecht wird. Umgesetzt wurde diese im Rahmen einer Best-of-Breed-Strategie für die jeweiligen Aufgabenbereiche. Darunter fielen das End-User-Portal, das Service-Design- und -Lifecycle-Management, die Orchestrierung sowie der Service-Bus zur Verteilung der Daten innerhalb der beteiligten Systeme. Ergebnis war eine Architektur der Loosely-Coupled-Systems, die von der FNT als »Service Engine« bezeichnet wird.

Merke

Zentraler Baustein der »Service Engine« ist die Service-Management-Database (SMDB), welche von FNT ServicePlanet bereitgestellt wird. Die Software spielt als Single-System-of-Record für die Beschreibung von Services sowie für das Management aller bestellten, instanziierten Services über deren gesamten Lebenszyklus eine entscheidende Rolle innerhalb der Service-Management-Plattform des Kunden. Die SMDB enthält dabei nicht nur Service-Definitionen (Produkte), sondern auch das Service-Inventar, in dem alle bestellten Services verwaltet werden. Darüber hinaus werden hier Preise und Kosten sowie SLA- und OLA-Vereinbarungen zentral verwaltet.

Die Legacy-Systeme für das IT-Management wurden durch einen interessanten Ansatz integriert und angesprochen: Der Kunde hat einen Service-Bus über die bestehenden Programme gelegt, der die komplette Kommunikation der vereinheitlichten Daten zwischen allen Tools abwickelt (siehe Abbildung 1). Darüber lag mit dem FNT ServicePlanet eine weitere Schicht, in der das Service-Design umgesetzt wurde. Der maschinenlesbare Bauplan diente wiederum einem Workflow als Basis, um die Bereitstellung zu organisieren. Über den drei Schichten Service-Bus, Service-Design und Workflow liegt ein Portal eines Service-Desk-Anbieters, in dem die Dienste für den Endanwender angeboten wurden. Sobald ein Anwender einen Service bestellt, wird der Bauplan vom FNT ServicePlanet instanziiert und vom Workflow übernommen, der über den Service-Bus die Bereitstellung orchestriert.

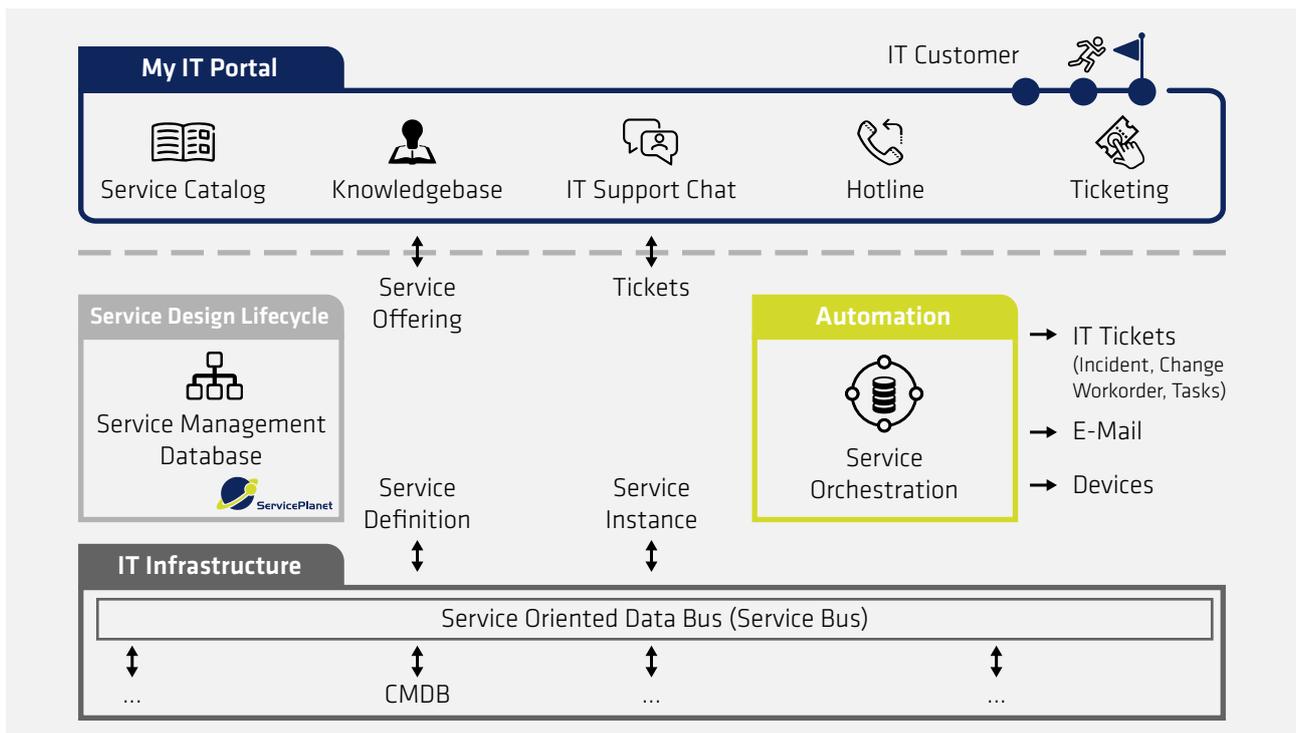


Abbildung 1: Ansatz zur Integration der Legacy-Systeme für das IT-Management



Vermeidung von Customizing durch Trennung der Daten von der Ausführungslogik

Neben der SMDB hat das zentrale Service-Portal für den Kunden eine besondere Bedeutung: Dort wird das gesamte Angebot der IT, also die konsumierbaren Leistungen, nach modernen One-Stop-Shopping-Prinzipien in einer anwenderfreundlichen Sprache offeriert. Die kundengerecht aufbereiteten Informationen inklusive der Konfigurationsmöglichkeiten bezieht das Portal vollständig von der SMDB. Durch dieses Vorgehen nach dem Prinzip der Trennung der Daten von der Ausführungslogik wird ein Customizing des Portals vermieden, und die Komplexität der Implementierung bleibt jederzeit beherrschbar. Ebenso spielen technische Spezifikationen und silobedingte Abhängigkeiten in der Bereitstellung für den Kunden keine Rolle mehr, da diese nun von der SMDB auf Basis der Service-Definition gemanagt werden.

Die Automatisierung passt zur aktuellen Strategie des Unternehmens: die Agilisierung der IT. Bezieht man die Cloud als wichtigen Faktor zukünftiger IT-Strategien mit ein, ergibt sich ein deutlicher Zusammenhang, der im folgenden Venn-Diagramm (siehe Abbildung 2) dargestellt ist. Es entsteht eine große Wechselwirkung zwischen den drei Faktoren agile Vorgehensweise, Automatisierung und Cloud. Der Mehrwert einer ganzheitlichen Strategie, die diese drei Elemente einbezieht, ist damit größer als Summe der einzelnen Themen. Sie alle lassen sich in der Basis auf die Felder Produktkatalog und Serviceinventar zurückführen und damit auch auf die DevOps-Strategie vieler Unternehmen.

Hier zeigt sich: Durch einen hohen Anteil manueller Tätigkeiten im Bereich »Operations« wird die kreative Gestaltung der Produkte und Prozesse und damit die agile Vorgehensweise verhindert.

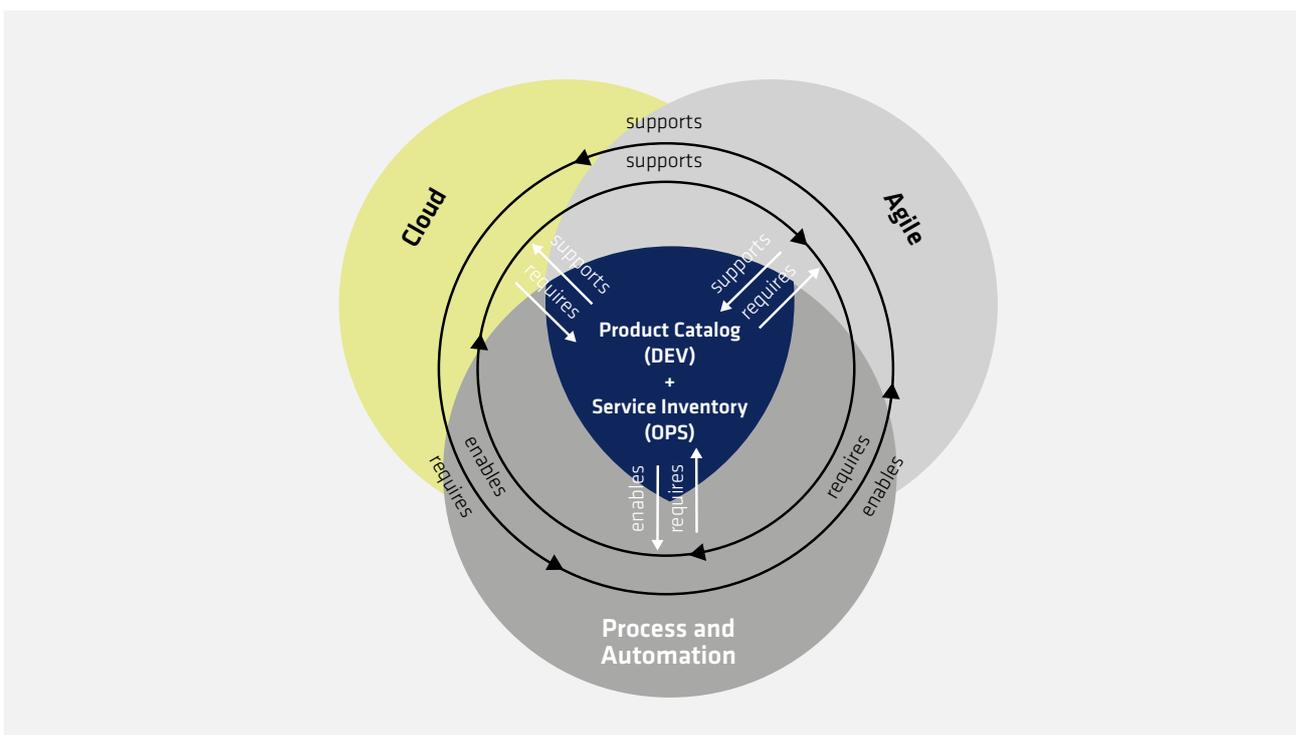


Abbildung 2: Venn-Diagramm zum Zusammenhang der strategischen Ziele



HERAUSFORDERUNGEN

Mit dem Product- & Service-Management-Tool sollte eine gemeinsame Basis für den Produktkatalog geschaffen werden, um dem Nutzer alle Services über ein zentrales Portal anzubieten. Außerdem sollten Anwender über den gesamten Lebenszyklus ihrer Services begleitet werden. Diese Aufgabe ist mit vielen Faktoren des Change-Management versehen. So müssen Benutzergruppen einbezogen und stark unterschiedliche Implementierungen mit unterschiedlichen Detailtiefen auf einen gemeinsamen Ansatz und ein gemeinsames Modell vereint werden.

Die Konzeption der Schnittstellen und die Umsetzung der Integration von Systemen aus den Bereichen Product- & Service-Management, Workflow-Management und Service-Portal stellte sich als äußerst komplex dar.

ERFOLGE

Bei der Umsetzung des Projekts wurde das Prinzip verfolgt: »Zuerst nur für Teilbereiche einen vollständigen Nutzen liefern (»Durchstich«), danach mit dem Content in die Breite gehen.« Die Unterstützung durch den Leiter des Bereichs IT-Service-Management und User Platforms hat die Sichtbarkeit des Projekts massiv erhöht. Ein großer Gestaltungsspielraum über Fachsilos hinweg und die stringente technische Standardisierung haben dieses Projekt zum Erfolg werden lassen.

- ✓ Aktuell nutzen rund 1.000 Anwender täglich das neue Service-Portal.
- ✓ Von den zirka 600 Service-Requests pro Woche sind 250 Catalog-Requests. Diese werden durch das System vollautomatisch – also ohne menschliche Eingriffe – abgearbeitet.
- ✓ Derzeit sind 25 Services (Produkte) im Shop verfügbar, 35 befinden sich in der Pipeline.



LESSONS LEARNED

- ✓ **Die Kunden in den Mittelpunkt stellen:** Ihre Meinung wird über den Erfolg des Projekts entscheiden. Was stört sie, was benötigen sie, wie muss der Service gestaltet sein? Hierbei kommt es wirklich auf das Design an, nicht nur auf die Implementierung. Dann gilt: Schnell zum Ziel kommen mit Minimum Viable Products (MVPs). Frühe Projekterfolge erweitern den Kreis der Fürsprecher.
- ✓ **Nicht stehen bleiben:** Den Kunden immer wieder neue Kanäle für Services zur Verfügung stellen. Dazu müssen die darunter liegenden Prozesse und alle Touchpoints digitalisiert sein. Notwendig ist eine Systematik, die es erlaubt, neue Kanäle, Leistungen und Services auf Basis der gleichen »Maschine« zur Verfügung zu stellen – und dies ohne die klassische Implementierung und das Customizing durch Systemintegratoren.
- ✓ **Best of Breed – und locker gekoppelte Systeme.** Das Unternehmen hat sich für eine Architektur der Loosely-coupled Systems entschieden, also Best of Breed-Applikationen, die in einer hybriden Cloud etabliert worden sind und auf einer serviceorientierten Architektur beruhen. Die Loosely-coupled Systems

sind heute sicher ein Spezialfall, weil viele Unternehmen versuchen, auf eine gesamtheitliche Lösung zu gehen. Allerdings: Ein Tool für alles funktioniert hier erfahrungsgemäß nicht, da sehr viele Spezialgebiete berührt werden, die kein einzelnes Tool adäquat abdecken kann. Das führt zu umfangreichen Customizings. Durch den Best-of-Breed-Ansatz werden die Aufwände auf die Schnittstellen verlagert; mit der Trennung der Daten von der Ausführungslogik lässt sich zudem verhindern, dass dort über die Zeit viele Änderungen anfallen. Der Ansatz erlaubt ein schnelles Fortkommen, da keine umfangreichen Tool-Migrationen anstehen, sondern lediglich die Werkzeuge besser aufeinander abgestimmt und nur wenige neue Tools eingeführt werden.

- ✓ **Legacy laufen lassen – und übergreifend integrieren.** Unter einer Service-Management-Datenbank für die Baupläne der Services liegt ein Service-Bus, der sie zum Leben erweckt. Dadurch können die Legacy-Systeme so bleiben, wie sie sind – ein großer Vorteil für Dauer und Kosten des Projekts. So können auch neue und alte Services mit den Legacy-Systemen zusammenarbeiten. Die Integration der Systeme wird technisch geleistet, darüber kann man sich auf das Service-Design konzentrieren.



Über FNT

Die FNT GmbH mit Hauptsitz in Ellwangen (Jagst) vereinfacht mit ihrer FNT Command Platform das Management von hochkomplexen digitalen Infrastrukturen in Unternehmen und Behörden. Sowohl IT-, Telekommunikations- als auch Rechenzentrumsinfrastrukturen lassen sich mit der Cloud-fähigen „Software made in Germany“ effizient als Digitaler Zwilling erfassen und über alle Ebenen vom Gebäude bis zum digitalen Service dokumentieren. Die Software bietet zudem offene Schnittstellen und zahlrei-

che Funktionen, um Transformationen und Changes integriert zu planen, umzusetzen und zu automatisieren. Zu den Kunden von FNT zählen mehr als 500 Unternehmen und Behörden weltweit, darunter mehr als die Hälfte der im DAX-40 notierten Konzerne. FNT betreibt Niederlassungen an mehreren Standorten in Deutschland sowie in New York, London, Singapur und Timisoara und verfügt über ein internationales Partnersystem mit den marktführenden IT Service Providern und Systemintegratoren.

© Copyright (C) FNT GmbH, 2023. All rights reserved. The content of this document is subject to copyright law. Changes, abridgments, and additions require the prior written consent of FNT GmbH, Ellwangen, Germany. Reproduction is only permitted provided that this copyright notice is retained on the reproduced document. Any publication or translation requires the prior written consent of FNT GmbH, Ellwangen, Germany.

Das könnte Sie auch interessieren



IT SERVICE MANAGEMENT - DIGITAL WORKFLOWS 2020

IDG-Studie

IT-Service-Management ist eines der wichtigsten Themen für die IT-Abteilungen. Erfahren Sie mehr über die wichtigsten Trends sowie den aktuellen Stand der Service-Automatisierung.

[Studie herunterladen](#)



FNT SERVICEENGINE: MIT AUTOMATION ZUR SERVICE EXCELLENCE

Webinar Recording

Wenn Sie überzeugt sind, dass Ihre Prozesse und IT-Services einen Schub in Richtung Automatisierung vertragen können, dann kommt das Webinar für Sie gerade zur richtigen Zeit.

[Webinar anschauen](#)



SERVICE-AUTOMATISIERUNG - WEGBEREITER FÜR DIE DIGITALE TRANSFORMATION

Whitepaper

Wie können Unternehmen mit althergebrachten Business-Prozessen wettbewerbsfähig bleiben? Lernen Sie in diesem Whitepaper die vier großen Herausforderungen der Service-Automatisierung kennen und erfahren Sie wie Sie diese überwinden.

[Whitepaper herunterladen](#)



ANMELDUNG ZUM NEWSLETTER VON FNT

[Zum Newsletter anmelden](#)