



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

**INKLUSIVE PRAXISBEISPIEL AUS DER
FINANZBRANCHE**



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 IT-Dienstleister aus der Finanzbranche 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	3
1. Den richtigen Ansatz wählen	3
2. Projektstrukturen und -ressourcen vorher aufbauen	3
3. Auf den »Big Bang« verzichten	4
4. Technische Möglichkeiten zum eigenen Vorteil ausschöpfen	4
5. Die Regeln kennen, um sie gezielt zu brechen	4
Praxisbeispiel für die Umsetzung	5
Über FNT	12



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

Ein IT-Dienstleister für den Finanzsektor, der auf Leistungen wie beispielsweise Bankanwendungen, IT-Beratung, IT-Sicherheit, IT-Betrieb und IT-Services spezialisiert ist, war mit einer stark steigenden Nachfrage nach neuen Technologien konfrontiert. Um dieser Nachfrage gerecht werden zu können, musste der Provider sein Leistungsportfolio stark erweitern und seine Entwicklungszyklen wesentlich verkürzen. Die Herausforderung dabei war für den IT-Dienstleister, alle Sicherheitsanforderungen und gleichzeitig die geforderte, kürzere Time-to-Market zu erfüllen. Die Lösung: eine Software, die den gesamten Service-Lifecycle abdeckt und mit der sich sowohl Zulieferer steuern als auch Leistungen möglichst automatisch anbieten lassen.

AUSGANGSLAGE

Als IT-Services bietet der Provider seinen Kunden (= Bankfilialen) unter anderem verschiedene Leistungen im Bereich Netzwerk an, beispielsweise den Aufbau von LAN- und WLAN-Netzen sowie Netzanschlüssen. Die Bankfilialen können diese Dienstleistungen beim Unternehmen als Full-Service bestellen, Dienste und Equipment werden dann von Sub-Lieferanten bereitgestellt. Aus diesem Grund ist es für den geschäftlichen Erfolg wichtig, dass allen Beteiligten der Wertschöpfungskette bewusst ist, wie sich jede einzelne Leistung zusammensetzt und was diese kostet.

Im End-to-End-Prozess beim Provider (von der Angebotsdefinition über das Angebot, die Bestellung, die Lieferung, den Betrieb bis hin zur Abrechnung) spielen folgende Anwendungsfälle eine entscheidende Rolle:

- ✓ Vertragsmanagement
- ✓ Auftragsmanagement
- ✓ Leistungskatalog
- ✓ Steuerung der Zulieferer
- ✓ Abrechnung (Leistungsverrechnung)

Die Herausforderung des Geschäftsmodells besteht zunehmend darin, immer wieder neue Services auf den Markt bringen zu müssen: Die Nachfrage der Banken nach modernen Technologien nimmt stetig zu, und die Entwicklungszyklen werden immer kürzer – steigende Dynamik und Komplexität verhindern, dass die heutigen Anforderungen adäquat umgesetzt werden können. Außerdem führen gestiegene Sicherheitsanforderungen aus

dem Umfeld der Kunden zu einer Neugestaltung der IT-Produkte. Dabei geht es beispielsweise um Authentifizierungstechnologien, Datenverschlüsselung und Port-Technologien. Dies betrifft längst nicht nur die Netzzugriffe von außen, sondern auch die netzinterne Sicherheit, also innerhalb von LANs und WLANs. Neben diesen Sicherheitsaspekten und der kürzeren Time-to-Market neuer Produkte sollten der Automatisierungsgrad der Abläufe gesteigert, die Zulieferer enger eingebunden und Analysemöglichkeiten für die Abrechnungen verbessert werden. Zusammengefasst: mehr Standardsoftware, mehr Konfigurationsmöglichkeiten, mehr Funktionen, aber flexibler und mit modernen Oberflächen.

Beispiel

Ein WLAN-Service klingt heute vielleicht profan – ihn effizient zu planen, zu steuern und bereitzustellen, ist jedoch alles andere als trivial. Früher hatte ein LAN in den Bankfilialen völlig ausgereicht, aber durch den Zuwachs an mobilen Arbeitsplätzen und Endgeräten sind Funknetze heute unverzichtbar. Dadurch steigen aber auch die Sicherheitsanforderungen an den Service. Zudem stellen große und kleine Filialen unterschiedliche Anforderungen an die Auslegung der Netze. Beispielsweise ist es erforderlich, durch eine optimale WLAN-Ausleuchtung die gewünschte Bandbreite zu gewährleisten. Aufgrund dieser unterschiedlichen Anforderungen an einen solchen WLAN-Service muss die Lösung für die Steuerung der Prozesse eine entsprechende Flexibilität aufweisen.

Weil die vorhandene Software in die Jahre gekommen war, verzeichnete der IT-Dienstleister steigende Wartungskosten und aufwändiges Customizing – neue Produkte ließen sich nur mit einem hohen Aufwand in das System einbinden. Daher suchte das Unternehmen nach einer Software, mit der sich Zulieferer steuern und Leistungen möglichst automatisch anbieten lassen – im Idealfall als komplette Lösung, um die Endkundendienstleistungen zu modellieren, zu inventarisieren und zu überwachen. Sie sollte den Service-Lifecycle vom Katalogprodukt bis zur Lieferung und Übergabe in den Betrieb unterstützen sowie konfigurierbare Schnittstellen zu anderen OSS- und IT-Systemen haben. Geschäftliches Ziel war es, in der Definition der Angebote und Bereitstellung der Leistungen agiler, schneller und effizienter zu werden.



HERANGEHENSWEISE

Das Projekt wurde beim IT-Dienstleister aus dem Bereich Netze heraus angetrieben. Maßgebliche Unterstützung für das Projekt leistete die Abteilung mit Verantwortung für die bisherige Softwarelösung, mit der die aktuellen Prozesse gesteuert werden. Neben dem Ziel, das existierende Auftragsmanagement zur Steuerung der Zulieferer in die Zukunft zu überführen, sollte ein Service-Design etabliert werden, um unter anderem mehr Flexibilität und Transparenz bei der Leistungsverrechnung zu schaffen.

Zur Analyse des Ist-Zustands seiner Legacy-Lösung hat das Unternehmen sein Service-Portfolio unter die Lupe genommen. Dabei stellten sich folgende beispielhafte Fragen:

- ✓ Welche Leistungen sollen angeboten werden?
- ✓ Aus welchen Teilleistungen bestehen die Leistungen?
- ✓ Was muss geliefert werden?
- ✓ Was muss installiert werden?
- ✓ Welche Geräte werden benötigt?
- ✓ Welche Kategorien von Filialen gibt es?
- ✓ Welche Zulieferer gibt es? Wie werden diese angesteuert?

Mit dem Bestandssystem werden vier große Prozessbereiche abgebildet, welche im Detail betrachtet wurden, um den Handlungsbedarf zu identifizieren.

Die Prozessbereiche sind:

1. Definition der Leistung
2. Angebot und Anfrage der Leistung
3. Auftragsmanagement (Steuerung der Zulieferer und Steuerung der Telekommunikations-Provider für die Anbindung der Niederlassungen an das Internet)
4. Dokumentation und Planung der Infrastruktur

Sowohl die Dokumentation und Planung der Infrastruktur als auch die Netzwerkanbindung funktionieren für diejenigen Leistungen gut, die schon seit Jahren angeboten, bereitgestellt und betrieben werden. Bei neueren Services hingegen, speziell im Bereich WLAN und LAN, gibt es allerdings großen Handlungsbedarf und Optimierungspotential. Das betrifft in diesem Kontext vor allem das Auftragsmanagement, aber auch den Prozessbereich Definition und Anfrage der Leistung, da hier die meisten individuellen Anpassungen und somit die größten Reibungspunkte bei der Erstellung einer neuen Leistung entstehen. So stellen Service-Techniker oftmals erst vor Ort fest, welche Komponenten noch fehlen. Auch die gewerkübergreifende Planung (z.B. Internetanbindung in Kombination mit WLAN und LAN) sowie der Betrieb der IT-Komponenten stellt immer höhere Herausforderungen dar, da verschiedene Zulieferer involviert sind und koordiniert werden müssen.



GUTE GRÜNDE

Nachdem die aktuellen Schwachstellen identifiziert wurden, sollte der neue Prozess definiert und abgebildet werden. Dazu hat sich das Unternehmen für Software-Lösungen von FNT entschieden. Zwei Aspekte haben dabei besonders überzeugt:

1. Der ganzheitliche Ansatz von FNT, die sich mit ihren Software-Produkten entlang des Ende-Zu-Ende-Prozesses positionieren und diesen unterstützen: Vom Service-Design und der Service-Transition bis hin zur vollständigen Dokumentation in der RMDB – die Software von FNT Grundlage für den reibungslosen Betrieb. Siehe dazu auch das Konzept der ServiceEngine, das wir in einem weiteren Whitepaper vorstellen. dieses Whitepaper können Sie hier kostenlos herunterladen:

» www.fntsoftware.com/branchen/enterprise-it.

2. Das vollumfängliche und bewährte Datenmodell, das den FNT-Lösungen zu Grunde liegt und vom Business-Service bis hin zum einzelnen Gerät (Configuration Item) Transparenz herstellt. Es beinhaltet physische, logische und virtuelle Ressourcen von passiver Infrastruktur über aktive Komponenten bis hin zum Service inklusive aller Abhängigkeiten, und ist damit die notwendige Voraussetzung zur Automatisierung.

Die Bestandteile der von FNT im Projekt eingesetzten Lösung sind:

- ✓ FNT Command als Dokumentationssystem der Infrastruktur,
- ✓ FNT ServicePlanet inklusive bE_Methode zur Definition und Beschreibung der Leistungen und als Grundlage für die Leistungsverrechnung,
- ✓ FNT Order Management, um auf Basis der Baupläne in FNT ServicePlanet das Auftragsmanagement für die Zulieferer zu koordinieren und abzuwickeln,
- ✓ FNT Request Management als übergreifender steuernder Prozess, um die Produktdefinition in FNT ServicePlanet in einem Portal kundengerecht anzubieten, konfigurierbar zu machen und die Bestellung zu koordinieren. Dazu gehört auch, dem FNT Order Management die Anfrage zu übermitteln, um dort die Bereitstellung des Service durchführen zu lassen,
- ✓ FNT Analytics zur zielgruppengerechten Aufbereitung von Informationen in Dashboards, wie beispielsweise Bereitstellungszeiten, offene Aufträge oder Finanzdaten für das Management.



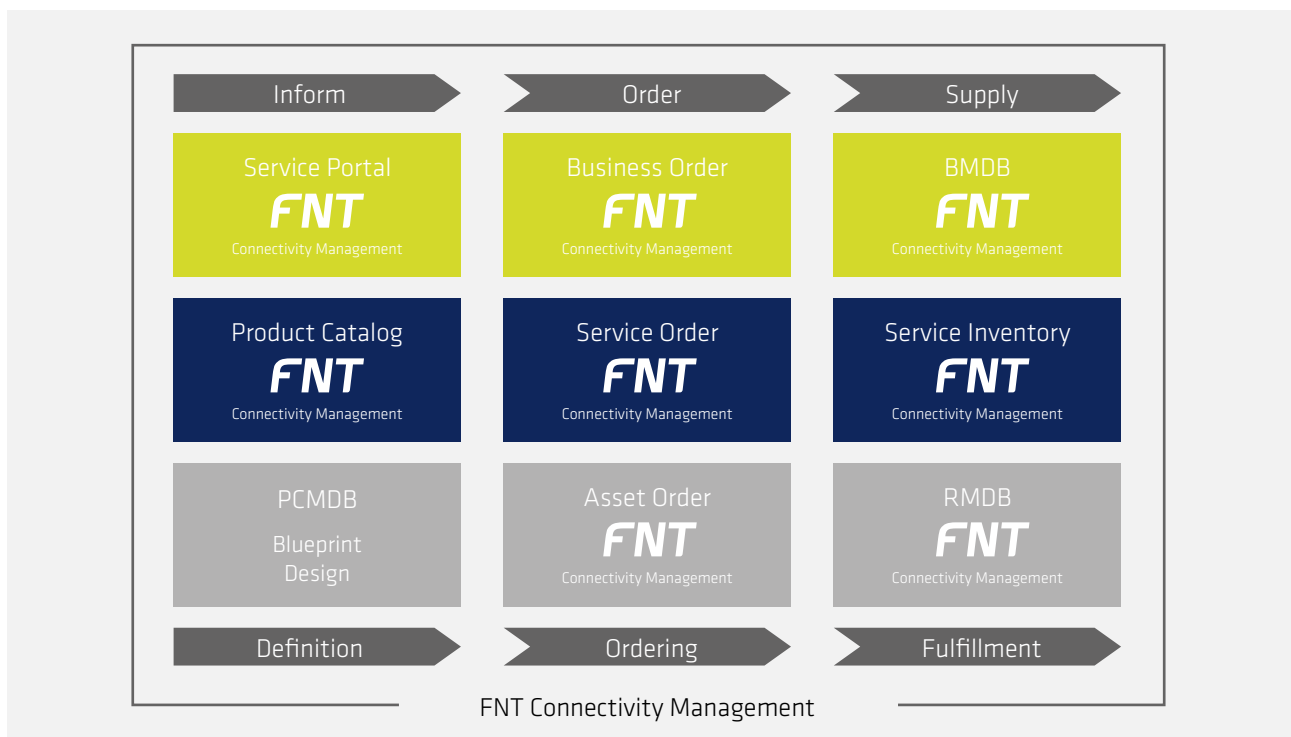
Ziel des Projektes war nicht nur, die Bereitstellung der Leistung besser zu steuern, sondern auch in Erfahrung zu bringen, wo die Kostenpunkte sind, welche Teilleistungen wie viel kosten und wie sich die Kosten zusammensetzen. Hier kommt die in FNT ServicePlanet genutzte bE_Methode voll zum Tragen, die durch die bausteinbasierte Modellierung von Services genau diese Transparenz herstellt. Die definierten Service-Blueprints sind somit nicht nur für die automatisierte Bereitstellung und den späteren Betrieb von zentraler Bedeutung, sondern beinhalten auch alle finanzrelevanten Informationen, die für Rechnungsläufe, Abrechnungen sowie Verträge mit den Kunden wichtig sind.

Die in FNT ServicePlanet erfassten Kosten und Preise der Produkte sowie die zugehörigen Komponenten bilden die Grundlage für eine spätere Leistungsverrechnung im ERP-System. Hierbei liegt der Fokus auf dem Auftrags- und Vertragsmanagement.

Der Vorteil der eingesetzten FNT-Lösung ist, dass große Teile des Ende-Zu-Ende-Prozesses von einer Software-Suite abgedeckt werden.

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 – die Grundlage für automatisierte Prozesse.



Funktionalitäten, die in diesem Projekt von der eingesetzten Lösung FNT Connectivity Management abgedeckt werden.



LÖSUNGSWEG

Zur Umsetzung seiner Vorstellungen führte der Kunde die Leistungen in das neue System schrittweise ein. Wie einleitend beschrieben, muss das Unternehmen das Leistungsportfolio überarbeiten und erweitern, um auch in Zukunft moderne Services anbieten zu können – ohne die alten Dienste aufzugeben. Aus diesem Grund wurde ein Teil der bestehenden Services weiter wie bisher betrieben, während zwei Services (WLAN und LAN) auf Basis der neuen Prinzipien (bluEDGE Methode) in die moderne Lösung transferiert und für die Zukunft fit gemacht wurden.

Die Semantik der bE_Methode:

Produkt + Kunde = Service

Alternativ:

Service-Definition + Kunde = Service-Instanz

Im ersten Schritt bildete das Projektteam die neuen Services in FNT ServicePlanet auf Basis der bE_Methode ab und legte fest, aus welchen Komponenten sie bestehen und welche konfigurierbare Varianten den Kunden angeboten werden können. Wichtig war hier bereits die Definition der Kostenstruktur, um später den Preis des Services errechnen zu können. Auf Basis dieser Informationen kann anschließend im Portal ein Request erzeugt werden, beispielsweise von einem Vertriebsmitarbeiter. Dieser sucht sich das gewünschte Produkt aus und konfiguriert dieses auf Basis der Informationen aus FNT ServicePlanet für seinen Kunden, beispielsweise eine Bankfiliale. In der Folge wird in FNT ServicePlanet eine Service-Instanz erzeugt, und es ist somit für alle beteiligten Prozesse genau ersichtlich, was bestellt wurde (= Bauplan der Bestellung).

Zentraler Baustein der „ServiceEngine“ ist die Service-Management-Database (SMDB), welche von FNT ServicePlanet abgedeckt 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 und gelieferten Services verwaltet werden. Darüber hinaus werden hier Preise und Kosten sowie SLA- und OLA-Vereinbarungen zentral verwaltet.

Die Entwicklung: In der alten Welt haben Produktmanager ein neues Produkt im Bereich Netzwerk in einem Anforderungsdokument mit Varianten, dem Bauplan, den Kosten und den Preisen beschrieben. Dann ging die Anforderung an das Softwareunternehmen, wo das Produkt in der Applikation individuell und aufwendig – etwa mit Masken und Prozessen – realisiert wurde.

Heute erfolgt das Produktdesign in FNT ServicePlanet basierend auf Standardbausteinen (Modularisierung). Zudem werden Varianten (Variantenmanagement), Kosten/Preisstrukturen sowie Abrechnungsmodelle (monatlich/jährlich) festgelegt. Nun kann ein neues, freigegebenes Produkt in einem Request-Portal vom Kundenbetreuer aufgerufen, für einen Kunden konfiguriert und dann als Angebot aufbereitet werden. Wird der Service bestellt, dient der Service-Bauplan in FNT ServicePlanet dem FNT Order Management dazu, automatisch Auftragsstrukturen zu generieren. Der Netzwerkplaner kann dann auf dieser Grundlage planen, die Zulieferer steuern und deren Arbeit in der Applikation FNT Command dokumentieren.

Wenn der Service live ist, dient die generierte Service-Instanz in FNT ServicePlanet als Input für die Rechnungsläufe. Ändert sich nun etwas am Produkt beziehungsweise an der Service-Definition in FNT ServicePlanet, muss nichts Neues implementiert werden: Die Daten und Prozesse sind getrennt, die Abläufe funktionieren ohne Anpassungen – auch wenn sich die Definition des Service ändert. Durch die Verknüpfung der Informationen aus FNT ServicePlanet (Kostenstruktur) und FNT Command (Infrastruktur) kann auch die Leistungsverrechnung automatisiert erfolgen und im Anschluss daran der Rechnungslauf durchgeführt werden.



HERAUSFORDERUNGEN

Die Herausforderung bestand darin, dass das existierende Altsystem durch Customizing komplex geworden war und die Abläufe individuell umgesetzt wurden. Der Aufwand, um neue Leistungen einzupflegen, war hoch, und für eine Überführung aller Services in das neue System waren viele Informationen sowie Analysen notwendig. Aus diesem Grund hat sich der Kunde dafür entschieden, nicht alle bestehenden Produkte gleichzeitig zu überführen, sondern mit Produkten zu beginnen, die strategisch wichtig sind und gleichzeitig einer Modernisierung und Flexibilisierung bedürfen. Die Wahl fiel aus diesem Grund auf den WLAN- und LAN-Service. In Zukunft werden alle neuen Services auf der modernen Plattform entstehen. Ziel ist im Folgenden die konsequente Ablösung des bestehenden Altsystems mit der neu etablierten Lösung.

ERFOLGE

Dem Kunden kam es darauf an, Transparenz zu erzeugen, einen besseren Durchgriff auf die Lieferanten zu bekommen und die internen Prozesse so weit wie möglich zu automatisieren. Drei wesentliche Erfolge kennzeichnen dieses Projekt:

1. Agilität gewährleisten – Durch die Einführung der bE_Methode wurde eine deutlich höhere Flexibilität in der Definition neuer Produkte im Softwaresystem erreicht. Vorher war der Customizing-Anteil sehr hoch,

um ein neues Produkt einzuführen, das System danach arbeiten zu lassen und im Anschluss die Leistungsverrechnung durchzuführen. Mit Hilfe der Methode werden nun Produkte am Reißbrett designed, in FNT ServicePlanet definiert, das Kostenmodell erstellt und die Service-Baupläne schließlich der Systemumgebung zur Verfügung gestellt. Wesentliche Vorteile sind hierbei die gestiegene Geschwindigkeit, Flexibilität und Anpassbarkeit des Systems. Dadurch kann der Kunde direkt auf Veränderungen am Markt und in einzelnen Technologien reagieren.

2. Durchgriff schaffen – Zulieferer sind nun besser eingebunden und können gezielt gesteuert werden, da sie durch eine übersichtlichere Struktur des Auftragsmanagements umfassend in das System integriert wurden. Ein Ziel für die nahe Zukunft ist, dass Zulieferer die Aufträge direkt in einer App abarbeiten können.

3. Mehr Automatisierung und Transparenz – In der Leistungsverrechnung können Prozesse nun automatisiert auf Basis der in den Produkten definierten Kostenmodelle angestoßen werden. Darüber hinaus weisen rollenbasierte Dashboards wichtige Kennzahlen auf Basis der Service- und Infrastrukturdaten aus, um beispielsweise die Anzahl der Neuschaltungen pro Monat zu analysieren. Für die Zukunft möchte der Kunde die Prozesse weiter ausbauen und auch noch die im Altsystem laufenden Produkte auf die neue Systemarchitektur transferieren.



LESSONS LEARNED

- ✓ **Zeit** – Ein stark maßgeschneidertes System einschließlich aller bestehenden Produkte lässt sich nicht über Nacht auf eine neue Plattform überführen. Weil die Strukturen der existierenden Services sehr speziell sind, hat sich der Kunde dazu entschieden, zu Beginn nur wenige neue und strategisch wichtige Produkte auf die moderne Plattform zu bringen. Von einem anfänglichen „Big-Bang-Ansatz“ wechselte der Service-Provider zu einer iterativen Umsetzung, zumal ein Großprojekt in einem adäquaten Zeitfenster nicht realistisch war.
- ✓ **Standardisierung** – Standardisierung bringt viele Vorteile auf der operativen Ebene mit sich. Kunden ist dies allerdings nicht immer leicht zu verkaufen, da weniger auf individuelle Wünsche eingegangen werden kann. Statt „Wünsch-Dir-was“ muss der Kunde aus einem vordefinierten Leistungs-Portfolio wählen. Es hat sich gezeigt, dass genau hier der methodische Ansatz der bE_Methode enorm hilft, da die Konfigurationsvielfalt der Services trotz hoher Standardisierung durch ein geschicktes Variantenmanagement sichergestellt wird.
- ✓ **Strategie** – Service-Design ist kein technisches Problem, sondern hängt eng mit der Geschäftsstrategie zusammen. Diese stand bei dem Projekt allerdings nicht im Fokus (Bottom-Up-Ansatz), weshalb die Technik nur den strategischen Vorgaben folgen konnte. Folglich ließ sich die Flexibilität der Plattform im ersten Schritt noch nicht voll nutzen. In einem Anschlussprojekt soll geprüft werden, wie die Geschäftsstrategie stärker auf die Ebene des Service-Designs ausgerichtet werden kann, um Verbesserungen zu erzielen.



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](#)