



Reifegradermittlung für IT-Service-Management-Prozesse mit ISO 20000 und CMM™ in der Praxis

Lothar Buhl



MASTERS Consulting GmbH

- gegründet April 2003
- international tätig mit Schwerpunkt auf den deutschsprachigen Raum
- Standorte in Hamburg und Stuttgart
- alle unsere Berater und Trainer sind zertifizierte ITIL Service Manager sowie ISO 20000 Consultants, PRINCE2 Practitioner oder BSI Grundschutzauditoren und haben langjährige Praxiserfahrung
- unser Portfolio umfasst die Themen
 - IT Service Management
 - PRINCE2
 - BSI Grundschutz



MASTERS Consulting GmbH

- Beratungsleistungen (Auszug)
 - Einführung von ITSM-Prozessen
 - Vorbereitung von ISO 20000-Zertifizierungen
 - Einführung von PRINCE2™
 - BSI-Grundschutzzertifizierungen
- Ausbildung (Auszug)
 - von EXIN akkreditiert für Foundation-, Practitioner-, Service Manager-Seminare
 - PRINCE2 Foundation und –Practitioner (Affiliate)
- Werkzeuge (Auszug)
 - MASTERS toolbox for IT Service Management
 - Certified Delivery Partner für „Apollo 13 – An ITSM Case Experience™“ und „The Challenge of Egypt™“
 - Reifegradmessung von ITSM-Prozessen in Partnerschaft mit





Reifegradmessung

Erwartungen

- Orientierung
 - Welchen Reifegrad haben unsere ITSM-Prozesse?
 - Wie gut sind wir, wo stehen wir?
- Einschätzung
 - Wie weit sind wir vom Best-Practice-Standard entfernt?
 - Wie weit ist der Weg?
- Benchmarking
 - Wo stehen wir im Vergleich zu anderen?
 - Haben wir einen Vorsprung vor anderen?
- Planung
 - Was müssen wir tun, um besser zu werden?
 - Welches sind die nächsten Schritte?



Reifegradmessung

Forderungen

- Objektivität
 - Klare Kriterien zur Bestimmung des Reifegrads
- Effizienz
 - Effizientes Vorgehen zur Ermittlung des Reifegrads
- Effektivität
 - Aussagekräftige, eindeutige Ergebnisse
- Adaptierbarkeit
 - gültig für unterschiedliche IT-Organisationen (Größe, Branche...)
- Vergleichbarkeit
 - Benchmarking ermöglichen



Reifegradmessung

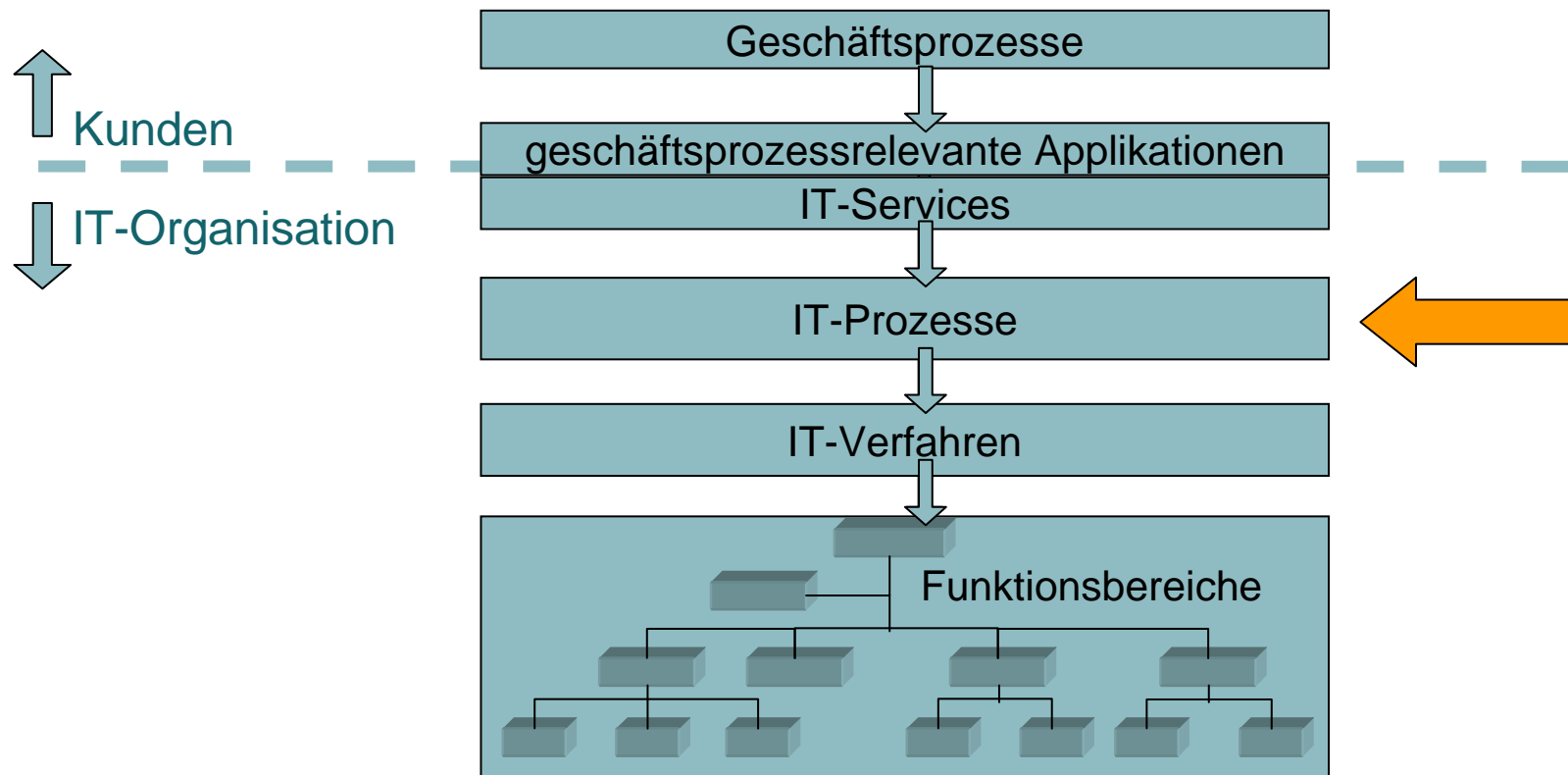
Erfahrungen (1)

- Intake-Gespräch ist essentiell
 - Ziele der Reifegradmessung festlegen
 - Scope festlegen
 - Zu untersuchende Prozesse festlegen
 - Interview-Partner festlegen
- Messung erfolgt auf der Prozess-Ebene (nicht auf der Verfahrensebene)
- Reifegradmessung ist keine vollständige Ist-Analyse
- Erfahrung mit ITSM nötig
- Völlige Objektivität ist Illusion
- Messbare Projektziele bei iterativem Einsatz



Reifegradmessung

Ist-Analyse





Vorgehensmodell

1. Festlegung eines Reifegradmodells

- incomplete (Reifegrad 0) bis optimizing (Reifegrad 5)
- ausführliche Beschreibung für jede Stufe
- basierend auf CMM und ISO 15504

- Beispiel: Aspekte für Reifegrad 1
 - Der Prozess erreicht seinen Zweck – er liefert seine Ergebnisse
 - Einzelne Prozesselemente vorhanden, werden ausgeführt
 - Kenntnisse, Erfahrungen, Engagement einzelner Personen bestimmen den Prozessablauf
 - Keine formalisierten Prozeduren
 - Ergebnisse nicht mit Sicherheit reproduzierbar
 - Kein wirkliches Commitment des Managements

- adressiert: *Objektivität, Effektivität*



Vorgehensmodell

2. Entwicklung eines Fragenkatalogs

- orientiert an der ISO 20000 (PD0015)
- Mapping Ja/Nein auf Antworten Ja/Größtenteils/Teilweise/Nein (ISO 15504)
- Erläuterung für jede Frage und Antwortmöglichkeit
- Ausbildung aller Moderatoren bezüglich des Fragenkatalogs

- Beispiel: Gibt es einen identifizierten Process Owner?
 - Nicht vorhanden -> Nein
 - informell -> Teilweise
 - formell -> Größtenteils
 - homogen verstanden -> Ja

- adressiert: *Vergleichbarkeit*



Vorgehensmodell

3. Entwicklung eines Verfahrens zur Informationsgewinnung

- Moderierte Self-Assessments
- 2 bis 3 Teilnehmer pro Interview
- Teilnehmer entscheiden sich selbst für eine Antwortmöglichkeit
- Dauer: 2 – 3 Stunden pro Prozess zzgl. Nacharbeit

- adressiert: *Effizienz*



Vorgehensmodell

4. Entwicklung einer Bewertungsmethode

- für Reifegrad 5 müssen alle Fragen mit „Fully“ beantwortet sein
- auf welchen Reifegrad weist die Beantwortung einer Frage mit „Ja“ hin?
- Pflichtfragen vs. gewichtete Fragen

- Beispiel: Gibt es einen identifizierten Process Owner?
 - nicht vorhanden >> Reifegrad 0
 - informell >> Reifegrad 1
 - formell >> Reifegrad 2
 - homogen verstanden >> Reifegrad 3

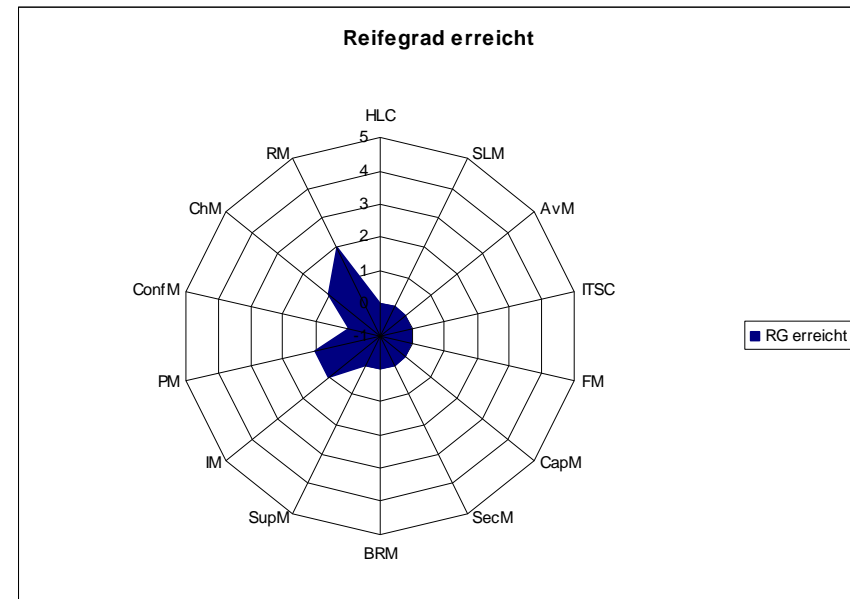
- adressiert: *Vergleichbarkeit, Adaptierbarkeit*



Reifegradmessung

Ergebnisse der Messung

- Kurze Darstellung der Ist-Situation, Randbedingungen
- Einwertung der gemessenen Prozesse (graphisch und tabellarisch aufbereitet)
- Pro Prozess
 - Begründung der Einwertung anhand einzelner erreichter bzw. nicht erreichter Punkte
 - Darstellung der erkannten Schwachstellen
 - Empfohlene Maßnahmen/nächste Schritte





Reifegradmessung

Erfahrungen (2)

- Reifegrad 2 ist gut...!
- Gute Erkenntnisse in kurzer Zeit
- Mögliche Quick Wins werden identifiziert
- Zweiter Schritt: Ist-Analyse der IT-Verfahren/gelebten Abläufe in Workshops
- Engagierte Mitarbeit der Interview-Teilnehmer
- Keine Tendenz, das Ergebnis zu schönen
- Erwartungen bei den Interview-Partnern werden geweckt
- PD0015 muss nicht sein
- Das Vorgehensmodell ist individualisierbar/übertragbar
- Insbesondere geeignet für ISO 20000-Projekte



Reifegradmessung

Der Einsatz im Projekt

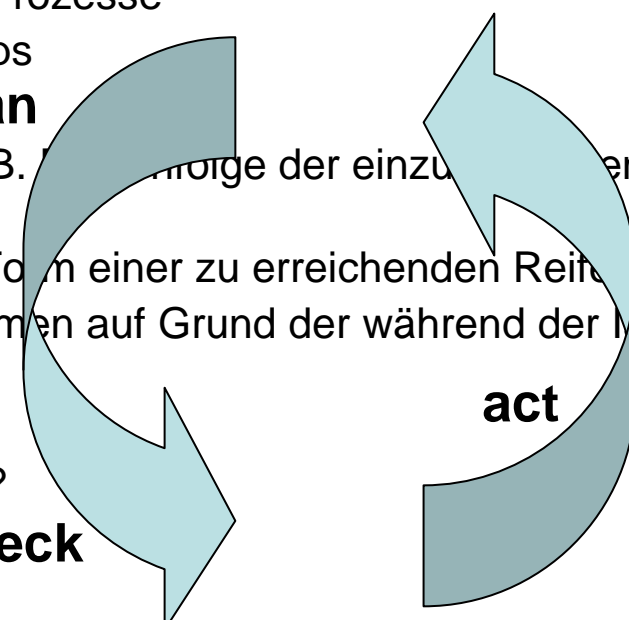
- Wo wollen wir hin?
 - Intake-Gespräch – u. A. über die Ziele des anstehenden Projektes
- Wo stehen wir?
 - **Reifegradmessung** als Ist-Analyse der Prozesse
 - Ist-Analyse der IT-Verfahren in Workshops
- Wie erreichen wir unsere Ziele?
 - Festlegung eines Projekt-Vorgehens (z. B. in Form der einzelnen Phasen, Prozesse, Teilprojekte)
 - Festlegung der Ziele der Teilprojekte in Form einer zu erreichenden Reifegradstufe
 - Festlegung der umzusetzenden Maßnahmen auf Grund der während der Ist-Analyse gewonnenen Erkenntnisse
- Durchführung des/der Teilprojekte
- Wie stellen wir fest, ob wir angekommen sind?
 - erneute **Reifegradmessung**

plan

do

check

act





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Fragen/Diskussion



Kontakt

MASTERS Consulting GmbH

Am Mühlenteich 3

21465 Wentorf bei Hamburg

Tel.: +49 40 72006471

Fax: +49 40 72006472

Mail: info@masters-consulting.de

Web: www.masters-consulting.de

Used Trade Marks

ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office, and is used here by MASTERS Consulting GmbH under licence from and with the permission of OGC.

IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce and is used here by also MASTERS Consulting GmbH under licence from and with the permission of OGC.

PRINCE2® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce.