

# 23. Internationales Frühjahrssymposium IT-Service & Business-Servicemanagement

Am 23. Februar 2017 fand in den Räumlichkeiten des IBM Kundencenters in Wien das 23. Frühjahrssymposium als Kooperation von CON•ECT Event Management, Future Network, und dem itSMF Österreich, statt.

## Enterprise Service Management Fallbeispiel zu ITSM in der Non-IT, z.B. Human Resources



Martin Pscheidl (itSMF Austria)

Seit vielen Jahren beschäftigt uns nun schon IT-Servicemanagement. Dabei geht es primär um die Selbstorganisation der IT. Mittlerweile wurden schon mehr als 20 Prozesse definiert, die notwendig sind, um eine IT-Organisation ordentlich, und vor allem auch kundenorientiert, zu betreiben. Die Unternehmen haben aber viele Serviceorganisationen, denen es genau wie der IT bisher vor allem an Selbstorganisation mangelt. Erstmals können



wir daher an die Personalabteilung, die Finanzorganisation usw. Wissen betreffend Prozessen und Organisation zurückgeben. Dieser Vortrag zeigte, wie weltweit erfolgreich unsere IT-Servicemanagement-Ansätze auf andere Fachbereiche übertragen werden konnten.

»DevOps kann ideal auf den Daten aus den ITSM-Prozessen aufbauen. Die beiden Ansätze ergänzen einander sehr gut.« – Martin Pscheidl

## DevOps – Mit hoher Geschwindigkeit und Qualität zu mehr Innovation

Gregor Habinger (Anecon)



Wenn man Unternehmen betrachtet, welche erfolgreich DevOps einsetzen, dann fällt zunächst die hohe Geschwindigkeit in der Auslieferung von Software auf. So beachtlich die dabei erzielte Taktzahl der Deployments auch ist, das Überraschende dabei ist die Sicherheit, mit der sich diese Unternehmen trauen, in einer derartigen Frequenz zu deployen. Es gibt ein derart tiefes Vertrauen in die Qualitätssicherung, dass Releases in Minuten- und Sekundentakt wie selbstverständlich akzeptiert werden. Und wenn man dieses Urvertrauen herstellen kann, dann kann man neue Features, Innovationen und Fehlerbehebungen dann deployen, wenn es wichtig und notwendig ist. Und das wird Ihr Business grundlegend verändern und ist das wahre Ziel von DevOps.

»Man braucht nicht immer künstliche Intelligenz um ein Servicemanagement Projekt umzusetzen – oft reicht es, einfach nachzudenken!« – Harald Biedermann

**Die (externen) Treiber für Enterprise SM**

- Consumerization  
Die Menschen wollen im Berufsleben den selben Komfort und Standard wie im Privatleben.
- Marktumbrüche  
Drastische Änderungen in den Märkten erfordern rasche Umsetzungen in allen Bereichen.
- Steigende Serviceansprüche  
Die Unternehmensbereiche fordern gegenseitig ein adäquates Serviceverständnis
- Umsetzungsmöglichkeiten  
Entsprechende Lösungen sind fertig am Markt erhältlich

itSMF  
IT Service Management Forum  
Austria

Enterprise Service Management ©2017 itSMF Austria / Martin Pscheidl

**Reihenfolge bei der Einführung**

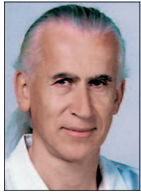
1. Auswahl eines spezialisierten Beraters
2. Service Portfolio (Assessment)
3. Service Organisation
4. Auswahl einer Standardsoftwarelösung und nachfolgende agile Umsetzung auf Basis der fertigen Best-Practice der Lösung
5. Anforderungs-/Call- Management
6. Wissensmanagement
7. Self Service Portal
8. Prozessdiversifizierung
9. Automatisierung

itSMF  
IT Service Management Forum  
Austria

Enterprise Service Management ©2017 itSMF Austria / Martin Pscheidl

## Servicemanagement – kognitiv oder emotional? Eine Projekterfahrung

Harald Biedermann (ÖBB)



Das ÖBB Business Competence Center betreut mehr als 700 Services, die

aus zirka 20 000 Elementen zusammengebaut sind. In einer heterogenen Systemlandschaft werden Managementprodukte von IBM und BMC in eine Plattform integriert, mit der ein Großteil der ITIL-Disziplinen bedient werden kann.

Dieser Vortrag beschrieb, mit welchen kognitiven Erkenntnissen – unter Berücksichtigung emotionaler Gesichtspunkte aller Beteiligten – das Servicemanagement Dashboard der ÖBB-BCC GmbH entstanden ist.

Man muss nicht @IBMWatson heißen, um aus Informationen Erkenntnisse zu gewinnen – aber manchmal hilft es vielleicht!

### Podiumsdiskussion

Moderation: Wolfgang Rath-Rauch (Rath-Rauch Consulting™ mit Michael Zipfelmaier (Trusted Quality), Martin Pscheidl (itSMF Austria) und Gregor Habinger (Anecon).

Themen der Podiumsdiskussion waren neue Erhebungen aus der Studie der Firma Puppet »2016 State of DevOps Report«, insbesondere rund um das Thema: »Messbaren ROI identifizieren bei der Anwendung von DevOps-Prinzipien«.

Hier einige Zitate aus der Podiumsdiskussion:

Habinger: Man braucht klar definierte Prozesse, bevor man diese automatisieren kann!

Habinger: »DevOps kann von unten im Unternehmen getrieben werden, funktioniert aber nur mit einer starken Unterstützung durch Management.«

Zipfelmaier: »Qualität wird dann zu Geld, wenn ich dabei auch auf die Bedürfnisse des Kunden achte.«

Zipfelmaier: »Der Begriff DevOps wird oft mit einem Allheilmittel gleichgesetzt. Hier ist aber Vorsicht geboten.«

**ÖBB HOLDING**

**Business Competence Center**

### Influence of IT Staff on Service Management Dashboard

**System Administrators:**

- I don't care about services!
- I don't need this dashboard!
- I know the truth, I use Excel!
- I have no time!
- I am responsible for AIX!
- I know all my services!
- Ask the other team!
- I still looked at my service!

The chart shows a hierarchy from Management Level 1 (CIO) down to Management Level 3 (Team Leader, IT Team Leader, Service Desk, Client Services, Customer Services). Below this are System Administrators and Team Members.

Illustration showing a man looking at a dashboard, a woman with her hands on her head, and another person looking stressed.

Servicemanagement – kognitiv oder emotional? Eine Projekterfahrung ...

13

### AGENDA DER VERANSTALTUNG

#### Enterprise Service Management. Fallbeispiel zu ITSM in der Non-IT, z. B. Human Resources

Martin Pscheidl (Präsident itSMF Austria)

#### DevOps und Service Desk

Mag. Christoph Leithner (Celix Solution GmbH)  
Präsentation auf Anfrage

#### DevOps – Mit hoher Geschwindigkeit und Qualität zu mehr Innovation

Gregor Habinger (ANECON)

#### Podiumsdiskussion zu DevOps & Enterprise Service Management

Gregor Habinger, Martin Pscheidl, Michael Zipfelmaier (Trusted Quality Austria GmbH).

Moderation: Wolfgang Rath-Rauch

#### Servicemanagement – kognitiv oder emotional? Eine Projekterfahrung ...

Harald Biedermann (ÖBB BCC GmbH Service Operations)

### Papers und Folien

Die Papers bzw. Folien können unter [www.paper4you.at](http://www.paper4you.at) heruntergeladen werden.



Die Veranstaltung wurde unterstützt von:

