



So hat der CIO die entscheidenden Informationen zur Steuerung der IT Services stets im Zugriff

IT Service Performance Cockpit von noventum consulting

Wie häufig hören Sie das geflügelte Wort "Nur was man messen kann, kann man auch managen"? Managen beinhaltet drei zentrale Aufgaben: Ziele setzen, Weg bestimmen und Ziele erreichen. Hierbei hilft Messen bei der dritten Aufgabe - ein Navigationsgerät misst dauernd die Position und Geschwindigkeit und hilft dabei, das Ziel anzusteuern. Ziele zu setzen bleibt dem Nutzer überlassen. Beim Navigationsgerät sind die möglichen Ziele eingeschränkt, ein Ort auf der Erdkugel. Für die genaue Feststellung der Zielerreichung werden deshalb nur zwei Messkriterien, Längengrad und Breitengrad, benötigt. Doch was sind die Längen- und Breitengrade des IT Managements? Und wo ist Ihr individueller Lieblingsort in diesen Breitengraden - 19°49'20,473" N 155°28'20,273" W oder 51°55'47,5" N 7°43'7,6" O?

Der Breitengrad wurde schon von Claudius Ptolemäus (* ca. 100, ? ca. 160) standardisiert, die Definition des Längengrads war bis 1884 aus politischen Gründen pro Staat unterschiedlich festgelegt. Die Kennzahlen des IT Service Managements sind bei weitem noch nicht so ausgereift, Ihnen stehen die ca. 1700 Jahre politischer Einflussnahme noch bevor.

ITIL® definiert ebenso wie COBIT sinnvolle Kennzahlen des IT Service Managements. Gemein ist jedoch allen Standards, eine unübersichtliche Flut von Kennzahlen zu bieten. Alleine für den Incident Management Prozess legt ITIL® 23 verschiedene Kennzahlen fest (COBIT beschränkt sich hier auf 12) und je nach Zählweise und Ansicht geben diese Frameworks bis zu 37 Prozesse an! Wer will hier den Wald vor lauter Bäumen denn noch erkennen? Daher glauben wir fest an den Vorteil einer individuellen Analyse- und Reportinglösung - basierend auf Kennzahlen, welche Kundenindividuelle Ziele belegbar machen. Um dennoch eine schnelle Umsetzung zu erreichen, nutzen wir neben der Expertise der Berater ein standardisierte Datenhaltungs- und Analyseumgebung. Der übliche Ablauf um ein IT Service Performance Cockpit aufzubauen ist wie folgt:

Definition der Top-Ziele

Als Input dienen hier Unternehmensstrategie, Markterkenntnisse und Business Pläne. Daraus werden in üblicherweise vier Perspektiven Finanzen, Kunden, Prozesse & Organisation und Mitarbeiter-Ziele für das IT Management abgeleitet. Durch die Zuordnung der IT-Ziele zu den Business-Zielen aller Perspektiven lässt sicher der Fokus von der IT als Kostenfaktor zu IT als Leistungsbestandteil erreichen.

Ableitung einer individuellen Zielhierarchie

Die Top-Ziele sind die Zielkoordinaten für die Navigation. Um diese zu erreichen, sind Zwischenziele bzw. Unterziele notwendig. Jedes Unterziel unterstützt eines oder mehrere Top-Ziele und wird dediziert einem Prozess, einer Organisationseinheit, einem IT-Service oder einem Projekt/Programm zugeordnet, welches für die Erreichung zuständig ist.

Ermittlung der Messbarkeit

Für jedes Ziel werden die notwendigen Messgrößen definiert. Hierbei ist die minimale Menge an Kennzahlen anzustreben, die das Ziel klar definiert. Dazu muss sichergestellt werden, dass die Messgrößen auch tatsächlich und mit akzeptablem Aufwand zu ermitteln sind. Die Umsetzung des Cockpits beginnt mit diesem Schritt.

Festlegung der Messkriterien

Die Kennzahlen und die geforderten Dimensionen (Mögliche Achsen in der Analyse) werden festgelegt. Hierbei wird erneut die Menge reduziert, um in sich ähnliche Kennzahlen zusammenzufassen. Die Datenquellen sind damit festgelegt und die Datenintegration in das Service Performance Cockpit wird aufgebaut.

Aufbau Service Performance Cockpit

Mittels vordefiniertem Datenmodell-Template wird in kurzer Zeit das Service Performance Cockpit aufgebaut. Dazu werden Datenintegrationsjobs erstellt, das Template an die individuellen Kennzahlen und Anforderungen angepasst und die Berichts- und Analyseebene gestaltet. Möglich ist hierbei die Nutzung von MS SQL und MicroStrategy oder von bestehenden Datenbank- und Analyse-Systemen. Das noventum Service Performance Cockpit Methoden kombiniert den Vorteil vordefinierter Analyse- und Reportingfunktionalitäten mit der Präzision der individuellen Beratung und der Analyse der tatsächlich relevanten Kennzahlen.

Von Marc Buzina
Service Manager IT Prozesse und Organisation
noventum consulting GmbH

Pressekontakt

noventum consulting GmbH

Herr Dr. Matthias Rensing
Münsterstrasse 111
48155 Münster

noventum.de
presse@noventum.de

Firmenkontakt

noventum consulting GmbH

Herr Marc Buzina
Münsterstrasse 111
48155 Münster

noventum.de
marc.buzina@noventum.de

noventum consulting ist eine international tätige IT Management Beratung. Der Schwerpunkt unserer Arbeit liegt in Deutschland. Hier bedienen wir unsere Kunden von unseren Standorten Münster, Düsseldorf und Frankfurt/M. International sind wir in der Türkei, Südafrika und Luxemburg vertreten. Unser Beratungsansatz unterscheidet strategische, prozessuale und technische Fragestellungen. Er beginnt bei der Analyse von Auswirkungen technischer, wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Trends auf die IT, begleitet die IT-Strategiefindung und endet in der technischen Umsetzung. Den Schwerpunkt unseres Dienstleistungsangebotes bildet dabei die Definition, Optimierung und Implementation kaufmännischer und IT-Prozesse.

Anlage: Bild

IT Service Performance Cockpit

