

## GAP Finder ITIL Basis für eine optimierte Einführung von ITIL

Der Weg ist das Ziel.

**Die ICT-Abteilung im Wandel der Zeit. War sie früher doch eher technisch ausgerichtet, so bewegt sie sich heute immer mehr in Richtung Dienstleistungslieferant für die Geschäftsprozesse ihrer Kunden und Anwender. Um die „Produktion“ der Unterstützungsdienstleistungen (ICT Services) effizient, flexibel und transparent zu gestalten, richtet sich nun auch die ICT-Abteilung prozessorientiert aus. Dabei dient als Basis für diese Vorgaben die Best Practices von ITIL (IT Infrastructure Library), mit dem eventuellen Ziel, dank den so optimierten Abläufen in der ICT, den Anforderungen von BS 15000 oder ähnlichen Qualitätszertifikaten zu genügen und gleichzeitig die Kunden- und Anwenderzufriedenheit zu erhöhen. Wie Sie den Start dieses Vorhabens gestalten, stellt bereits einen ersten kritischen Erfolgsfaktor dar.**

### „As is“ - Analyse (Standortbestimmung)

In einer ersten Phase möchten Sie möglichst effizient bestimmen, wo Sie heute bezüglich Ihrer Prozesse in der ICT im Vergleich zu den Best Practices von ITIL stehen. Basierend auf einem von pulinco entwickelten *ICT Referenzprozessmodell basierend auf ITIL* und in Anwendung der Norm ISO 15504 bieten wir Ihnen einen standardisierten Fragenkatalog zur Ermittlung des GAP an. Dabei orientiert sich der Fragenkatalog an den Schlüsselobjekten des *ICT Referenzprozess-modells basierend auf ITIL* und wurde mit den Anforderungen gemäß BS 15000 abgestimmt.

Die Stufe 1 des *GAP Finders ITIL* der pulinco beinhaltet eine reine Positionierung (wo stehen Sie heute mit Ihren definierten Prozessen in Vergleich zu ITIL). Der Fragenkatalog ist so gestaltet, dass Sie diesen selbständig beantworten können (Voraussetzung sind jedoch Basiskennnisse von ITIL). Dabei bestimmen Sie, welche Prozesse gemäß ITIL, welche Relevanz für Sie haben (Bestimmung des angestrebten Reifegrades pro Prozess). Sie können die Fragen gleichzeitig auch aus verschiedenen Sichten beantworten (z.B. bezüglich Kernapplikationen und Office-Umgebung, etc.). Das Resultat der Stufe 1 (Positionierung) steht Ihnen nach der Beantwortung der Fragen sofort zur Verfügung (Aufwand für das Self Assessment ca. 1 - 1,5 h).

### GAP (generischer Pendenzenkatalog)

Basierend auf dem von Ihnen durchgeführten Self Assessment (Positionierung) stellen wir Ihnen einen generischen Pendenzenkatalog (Stufe 2) zur Verfügung, welcher sich aufgrund der integrierten Betrachtung der Fragen in Zusammenhang mit dem *ICT Referenzprozessmodell basierend auf ITIL* ergibt. Der generische Pendenzenkatalog repräsentiert den eigentlichen GAP (was ist zu tun, um den angestrebten Reifegrad pro Prozess gemäß ITIL zu erreichen).

### Roadmap zur Einführung von ITIL

Im Rahmen der Stufe 3 unseres GAP Finder ITIL bietet wir Ihnen an, eine Roadmap für die Einführung von ITIL zu erstellen. Dazu wird Ihnen ein weiterer Fragenkatalog zur Verfügung gestellt, welcher mit einem halbtägigen Workshop vor Ort ergänzt wird, um die individuellen Punkte mit Ihnen zu klären. Parallel dazu erhalten Sie von uns eine Checkliste mit Schlüsseldokumenten, welche Sie zu Reviewzwecken zur Verfügung stellen sollten, damit die Grobplanung entsprechend verfeinert werden kann. Das Endresultat der Stufe 3 beinhaltet eine auf Sie abgestimmte Roadmap zur Einführung von ITIL, welche mit einer individuell aufgearbeiteten Standortbestimmung und einem adaptierten Pendenzenkatalog ergänzt wird.

- Sie sehen sofort, wo Sie im Vergleich zu ITIL stehen. Dabei war der Fragenkatalog bisher für all unsere Kunden (auch ITIL erprobte), bereits ein Mehrwert.
- Auf Wunsch stellen wir Ihnen umgehend einen generischen Pendenzenkatalog zur Verfügung. Somit erhalten Sie innerhalb eines Arbeitstages eine ausführliche GAP-Beschreibung.
- Dank der Roadmap verfügen Sie innerhalb einer Woche über die notwendige Transparenz (Aufwände, Termine, etc.) bezüglich Ihren Vorhaben zur Einführung von ITIL
- Da sämtlich verwendete Grundlagen auf einem strukturierten Referenzprozessmodell aufsetzen, lässt sich das Endresultat jederzeit nachvollziehen oder auch reproduzieren. Dies ist umso wichtiger, da sich damit die Fortschritte nach Einführung von ITIL ebenfalls transparent nachweisen lassen (nachvollziehbar).
- Mit der Roadmap bestimmen Sie, wie Sie ihr Vorhaben zur Einführung von ITIL umsetzen wollen. Wir können Sie dabei mit weiteren standardisierten Mitteln (ICT Referenzprozessmodell basierend auf ITIL, COBIT, BS 15000, BS 7799, etc.) und einem geeigneten Business Process Engineering Werkzeug (*TopEase@XBench*) unterstützen.

### Weiterführende Informationen

Sollten wir Ihr Interesse geweckt haben, fordern Sie weiterführende Informationen zum Thema *GAP Finder ITIL* (Quick Reference), *ICT Referenzprozessmodell basierend auf ITIL* (Quick Reference, Demo-Modell in HMTL) oder zu *TopEase@XBench* bei uns an.

Stand 06.2005 Änderungen bleiben jederzeit vorbehalten.  
© TopEase® ist ein eingetragenes Warenzeichen der pulinco.

Reifegrade im ICT-Prozessmodell anhand von ISO 15504 und des ITIL Referenzmodell pulinco (Implementation mittels TopEase® XBench)

|  |                 |   |
|--|-----------------|---|
| <p><b>Integrated value chain</b><br/>ICT enable business</p> <p><b>Process Innovation &amp; Optimization</b></p> <p>Die Geschäftsvorfälle, Produkte und Services werden ganzheitlich/integral (TQM) verbessert (Corporate Change Management)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Abhängigkeiten der Business- und ICT-Projekte werden integral bearbeitet (Portfolio mit Programm-Management)</li> <li>- Die ICT-Kennzahlen sind integraler Bestandteil des Unternehmens-MIS</li> <li>- Verbesserungen wirken verändernd auf das Unternehmen (Fokus auf Verbesserung der Unternehmensprozesse) mit dem Ziel zur Etablierung eines Corporate Change Management</li> </ul>  | <p><b>5</b></p> | <p><b>Modelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrierte Modelle</li> <li>- Kunde (Business)</li> <li>- ICT (Services)</li> <li>- Dritte (UC, etc.)</li> </ul> <p><b>Planung &amp; Steuerung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrale Planung &amp; Steuerung (Business – ICT)</li> <li>- Portfolio Management</li> </ul> <p><b>Controlling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unternehmens-Cockpit</li> <li>- Geschlossener Regelkreis</li> </ul>  |
| <p><b>Business focus</b><br/>We provide help and advice to the business</p> <p><b>Process Measurement &amp; Control</b></p> <p>Die Leistungserbringung ist strategiekonform und kundenorientiert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sämtliche Strategien sind operationalisiert (Ziele und Measurements)</li> <li>- Alle Risiken (strategisch, taktisch, operativ) sind bekannt und werden verfolgt.</li> <li>- Sämtliche Service und deren Levels sind auf die SLR der Kunden abgestimmt</li> <li>- Alle Services können überwacht werden (Soll-Ist-Vergleiche)</li> <li>- Verbesserungspotential wird aktiv und proaktiv verarbeitet (vorbeugend wirken: Unterstützung)</li> <li>- Sämtliche BVC verfügen über einen Control-Path (QS &amp; Risk)</li> </ul>   | <p><b>4</b></p> | <p><b>Strategie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Measurement Framework vorhanden, mit Strategie und Anforderungen abgestimmt</li> <li>- Service Levels &amp; Verpflichtungen (SLA, etc.) messbar etabliert</li> </ul> <p><b>Risk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risk-Katalog vorhanden und auf alle relevanten Objekte (strategisch, taktisch und operativ) aufgezeigt.</li> </ul> <p><b>Controlling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodisches oder eventorientiertes Messen aller Ziele und Risikoinschätzung</li> </ul>   |
| <p><b>Customer focus</b><br/>We manage our customers satisfaction</p> <p><b>Process Definition &amp; Deployment</b></p> <p>Produkte und Services werden standardisiert bereitgestellt und geleistet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Geschäftsvorfälle sind anhand einer Prozesslandkarte standardisiert/harmonisiert</li> <li>- Die Aufgaben werden durch Rollen wahrgenommen, welche mit der Organisation verknüpft sind</li> <li>- Sämtliche Geschäftsvorfälle werden „gelebt“ (Personen sind geschult, Tools stehen operativ zur Verfügung)</li> <li>- Delta Soll-Ist bezüglich Anforderungen werden bearbeitet (z. B. Skills-Set)</li> <li>- Die Zweckmäßigkeit des Handelns wird überprüft</li> <li>- Produkte und Services können geplant und kalkuliert werden</li> <li>- Die Beziehungen zu den unterstützenden Business-Prozessen des Kunden sind bekannt (SLA: Business Impact, SIP, etc.)</li> </ul> | <p><b>3</b></p> | <p><b>BVC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BVC Flows</li> <li>- BVC auf Prozesslandkarte angepasst / standardisiert</li> </ul> <p><b>Prozesse &amp; Aktivitäten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standard Prozesslandkarte</li> <li>- Alle Inputs &amp; Outputs standardisiert</li> </ul> <p><b>Support</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rollen standardisiert</li> <li>- Tools auf Prozessen</li> <li>- ICT-Infrastruktur abgebildet (inkl. Architektur/en)</li> </ul> <p><b>Produkte &amp; Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- P&amp;S Katalog deckend mit BVC</li> <li>- Alle Service Level definiert</li> <li>- Business-Process Kunde bekannt und SIP definiert</li> </ul> |
| <p><b>Product &amp; Service focus</b><br/>We manage our ICT teams &amp; products</p> <p><b>Performance- &amp; Workproduct Management</b></p> <p>Endresultat kann wiederholbar erstellt werden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phasen und Meilensteine des Doing-Path sind definiert</li> <li>- Vorgaben sind definiert und stehen operativ bereit:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konzepte und Policies</li> <li>- Anforderungen</li> <li>- Basis-Informationen</li> </ul> </li> <li>- Der Management-Path ist definiert und der Status aus dem Doing-Path wird zur Überwachung und Steuerung verwendet</li> <li>- Wer macht was (Organisation) ist definiert (Abteilungen, Stellen, Personen, etc.)</li> <li>- Allfällige Tool-Unterstützung für die Geschäftsvorfälle sind definiert und etabliert</li> </ul>   | <p><b>2</b></p> | <p><b>BVC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Event (WPs)</li> <li>- Kurzbeschreibung (Scope)</li> <li>- Output (WPs)</li> <li>- BVC-Ablauf modelliert</li> <li>- Vorgaben (WPs)</li> <li>- Informationen (WPs)</li> </ul> <p><b>Vorgaben</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konzepte, Regeln &amp; Anforderungen</li> </ul> <p><b>Support</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation &amp; Tools</li> </ul> <p><b>Produkte &amp; Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produkt- &amp; Service-Liste</li> </ul> <p><b>Externe Referenzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (WPs operationalisiert)</li> </ul>  |
| <p><b>Technology focus</b><br/>We are ICT experts</p> <p><b>Performance Management (Output)</b></p> <p>Endresultat kann „ad hoc“ erstellt werden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Durchführung der Arbeiten basiert auf dem persönlichem Wissen der Mitarbeiter oder aus der History des Unternehmens</li> <li>- Arbeiten werden nicht einheitlich bearbeitet (aufgrund fehlender Vorgaben)</li> </ul>   | <p><b>1</b></p> | <p><b>BVC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Event</li> <li>- Kurzbeschreibung (Scope)</li> <li>- Hauptresultate (Output) (Workproducts)</li> </ul>   |