

Themen dieser Ausgabe

- ▶ itSMF-Jahreskongress 2006 in Stuttgart mit Rekordbeteiligung
- ▶ itSMF in der Presse
- ▶ Bericht aus dem Arbeitskreis „Unternehmenszertifizierung“
- ▶ Interessante Informationen und Links zum IT Service Management
- ▶ Neues aus dem itSMF
- ▶ Impressum

Redaktion:

itsmf Deutschland e.V.
Mainzer Landstr. 176
60327 Frankfurt

Der Kurze Weg zu uns:
ceo@itsmf.de

Wir freuen uns über jede Anregung / Hinweis, interessante und farbenfrohe Beiträge.

Termine Regionale Foren

alle Termine und Infos:
www.itsmf-events.de

Berlin-Brandenburg

Donnerstag, 18. Jan.
Thema:
itSMF Jahreskongress 2006, ISO20000
Moderation:
Stefan Zorn

Niedersachsen

Donnerstag, 1. Feb.
Thema:
IT Service Management bei der Deutschen BKK - Praxisbericht
ITIL V 3.0 - was kommt da auf uns zu?
Moderation:
Joachim Fricke

Nord - West

Mittwoch, 7. Feb.
Thema:
Projektmanagementmethode nach Prince 2
Moderation:
Ingo Mette

Rhein/Main

Dienstag, 23. Jan.

Sachsen

Dienstag, 16. Januar
Moderation:
Gert Eggerichs

Liebe itsmf-Mitglieder,

Weihnachten ist die Zeit noch mal auf das Jahr zurückzuschauen, Bilanz zu ziehen, besinnliche Worte zu finden und die Pläne für das nächste Jahr zu schmieden.

Wir haben ein interessantes Jahr mit vielen Herausforderungen hinter uns. Die Wechsel im Vorstand, die neuen Arbeitskreise, die Operationalisierung der Geschäftsführung, unsere Mitgliederzeitschrift und nicht zuletzt der Kongress haben uns dieses Jahr unter Volldampf gehalten. Das hat viel Kraft von allen Beteiligten gekostet. Umso mehr haben uns Ihre positiven Rückmeldungen gefreut. Sie zeigen uns, dass wir uns auf dem richtigen Weg befinden.

Wir haben gerade einen sehr erfolgreichen Kongress beendet. Ihre Kritiken haben bestätigt, dass wir mit den Themen Ihre Erwartungen getroffen haben. Die Meßlatte für das nächste Jahr ist also hoch. Um die zu überqueren benötigen wir den richtigen Anlauf:

Wir haben mit dem Publisher von ITIL Refresh gesprochen. Wir dürfen Ihnen in einer exklusiven Veranstaltung vor Bekanntgabe der Bücher einen detaillierten Einblick in die Struktur und die Themen der Bücher geben.

Hierzu werden wir im Vorfeld der Jahreshauptversammlung **am 20. März 2007** eine Halbtagesveranstaltung in Frankfurt durchführen, in der die **Inhalte der 5 neuen ITIL-Kernbücher** präsentiert werden.

Diese Veranstaltung ist **exklusiv für itsmf-Mitglieder** und wird zu einem Selbstkostenpreis von 100,00 € (zzgl. 19% MwSt.) angeboten.

Beginn: 9.00 Uhr
Ende: 13.00 Uhr

Im Anschluss daran findet dann von **14.00 bis 18.00 Uhr die Jahreshauptversammlung 2007** statt. Da die Teilnehmerzahl für die Vormittagsveranstaltung am 20. März 2007 begrenzt ist, bitten wir Sie, sich ab dem 01.01.2007 verbindlich unter ceo@itsmf.de anzumelden. Sie erhalten dann die Anmeldebestätigung sowie die Teilnahmerechnung. Wir freuen uns auf zahlreiche Teilnehmer und spannende Diskussionen mit Ihnen.

Frohes Fest und einen guten Rutsch,

Ihr

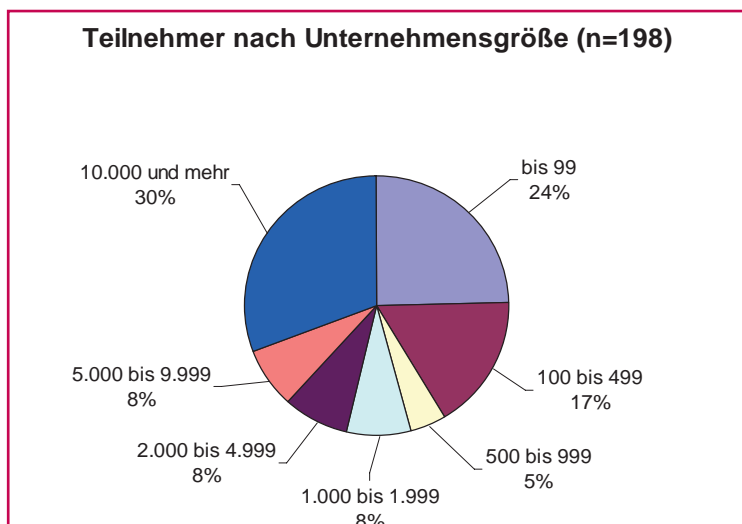
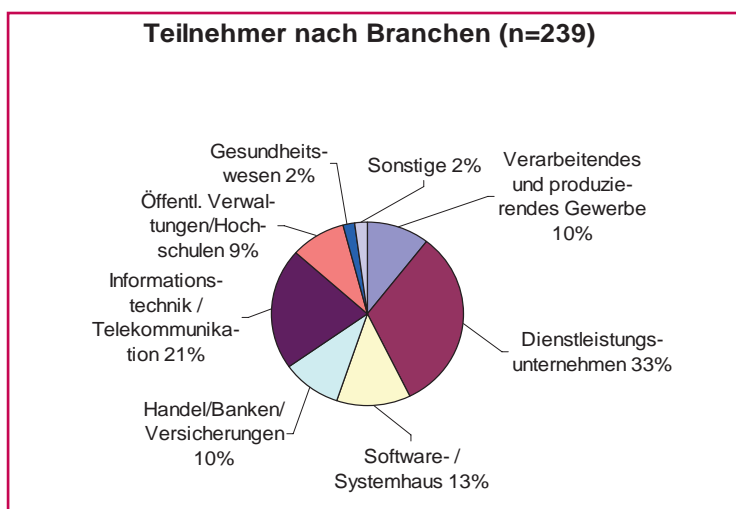
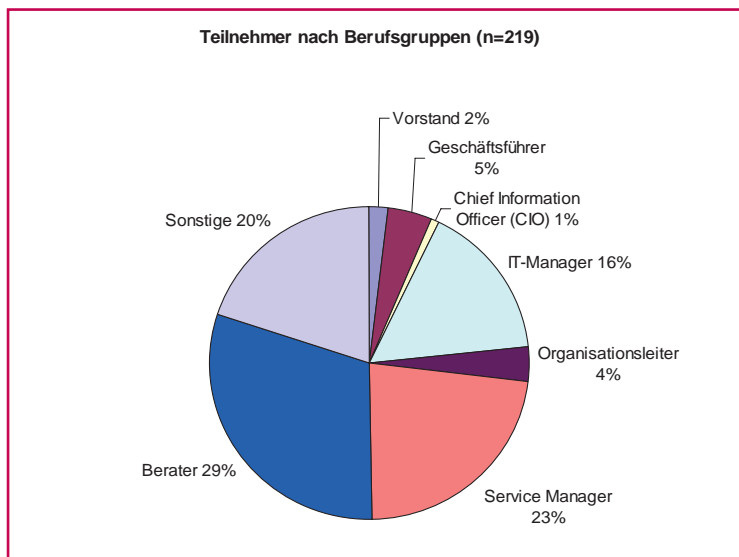
Steven Handgrätinger Matthias Goebel

Paul Martini u. Hans-Peter Fröschle



itsmf Jahreskongress 2006 in Stuttgart mit Rekordbeteiligung

Mehr als 500 Teilnehmer trafen sich am 5. und 6. Dezember 2006 zum 6. Jahreskongress des itsmf im Kultur- & Kongresszentrum Liederhalle in Stuttgart.



Unter dem Motto »Stabilität und Dynamik« gab es mehrere Keynotes, knapp 40 Fachvorträge und Erfahrungsberichte sowie eine Fachausstellung mit über 40 Lösungsanbietern rund um das IT Service Management. Wichtigstes Thema der anwesenden IT-Leiter, IT-Spezialisten, CIOs, Qualitätsmanager und Service-Manager war Status-quo und Weiterentwicklung des de-facto-Standards ITIL.

Bereits am Tag vor dem Kongress fanden am selben Ort insgesamt acht Pre-Workshops mit über 120 Teilnehmern statt. In konzentrierten Arbeitssitzungen stellten die jeweiligen Referenten ihr Thema ausgiebig vor und entwickelten dies im weiteren Verlauf mit dem Teilnehmerkreis weiter. Das hohe Engagement und die sehr hohe Zufriedenheit aller Teilnehmer mit den Pre-Workshops zeigte erneut die Wichtigkeit der angebotenen Themen und die Bedeutung des Erfahrungsaustausches in einer lebendigen ITSM-Community.

Die positive Stimmung unter den bereits angereisten Besuchern war schon am Abend beim traditionellen »Get together« im Hotel Maritim deutlich spürbar. Viel länger als erwartet wurden in gemütlicher Runde die neuesten IT Service Management-Entwicklungen unter den Teilnehmern sowie mit den itsmf-Aktiven intensiv diskutiert. Auch das persönliche Kennenlernen als Basis für weitere gemeinsame Aktivitäten kam in diesem Rahmen nicht zu kurz.

Pünktlich um 10 Uhr morgens eröffnete der itsmf-Vorstand den zwei-tägigen Kongress. In seiner Begrüßungsrede zog Steven Handgrätiger, Vorstandsvorsitzender des itsmf, ein Resümee über den aktuellen Stand des IT Service Managements. Sein Fazit: »Die Industrialisierung der IT ist in vollem Gange. Im Vergleich zur Automobilindustrie sind wir jedoch gerade mal auf dem Stand der 1950er Jahre.« Er forderte die Unternehmensvorstände auf, den Stellenwert der IT auf die höchsten Managementebenen zu verlagern.

Matthias Goebel, der stellvertretende Vorstandsvorsitzende des itsmf, nahm die Vorlage auf und bezeichnet die IT als Enabler für das Unternehmen: »Nur wenn die IT funktioniert, funktioniert auch das Unternehmen.« Für ihn ist allerdings auch klar, dass der ideale IT-Betrieb zu teuer und zu komplex ist. Aber zur Annäherung hat er eine Reihe von Maßnahmen parat: »Identifizieren und Beheben von Schwachstellen, optimieren sowie standardisieren.«

In die gleiche Richtung zielte auch die Keynote von Prof. Dr. Walter Brenner von der Universität St. Gallen. Für ihn stellt ITIL eine wesentliche Grundlage zur Industrialisierung der IT dar, gleichzeitig ist jedoch ein Umdenken auf Führungsebene erforderlich. »Wir benötigen eine Veränderung der Denkweise weg vom Projekt und hin zum Betrieb«, fordert er die Verantwortlichen auf. Vielen Führungskräften seien andernfalls die Konsequenzen offensichtlich nicht bewusst: »Wer nicht liefert, der ist tot«. Er zieht einen sportlichen Vergleich mit dem Marathonlauf hinzu: »Nicht wer zu Beginn vorneweg läuft, gewinnt das Rennen, sondern der, der über die gesamte Distanz am stärksten ist.« Für den Kunden sind Preis, Qualität und Verfügbarkeit immer noch das entscheidende Kriterium und nicht, welche Technologien und welche Hersteller/Lieferanten hinter dem IT-Betrieb stehen.

Dr. Kurt Glaser von PriceWaterhouse Coopers stellte in seiner Keynote die praktischen Erfahrungen mit dem Thema Compliance aus Sicht einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft dar. Er bezeichnet »SOX als Eintrittskarte in den internationalen Kapitalmarkt«, warnt aber gleichzeitig davor, den Aufwand dafür zu unterschätzen. Entscheidend ist, dass es dem Unternehmen gelingt, Compliance in die Geschäftsabläufe und hier vor allem auch in den IT-Betrieb zu integrieren und nicht nur als Mittel zum Zweck zu betreiben.

Im Anschluss an die Keynotes begannen die Vorträge in vier parallelen Streams, die sich thematisch am zweiten Tag fortsetzten: Auch hier zogen die Referenten mit ihren praxisbezogenen Darstellungen die Teilnehmer in ihren Bann und konnten intensive Diskussionen anregen. Im Stream »IT-Governance« standen dabei Praxiserfahrungen beim Umgang mit Governance-Themen im Vordergrund. Im Stream »Serviceorientierte Organisation« drehte sich der Kern um die Frage: »Wie viel ITIL verträgt der Mensch?« und »Wie können die IT Service Management-Prinzipien in betrieblichen Organisationen umgesetzt und zum Leben erweckt werden?«. Im Stream »Reifegrad und Zertifizierung« standen die aktuellen Entwicklungen um ISO 20.000 und deren zunehmende Bedeutung für die Sicherung eines qualitativ hochwertigen IT-Betriebs im Mittelpunkt. Im Stream »ITIL in der Anwendung« zeigten die Praxisberichte aus unterschiedlichen Branchen die Bedeutung für den übergreifenden Erfahrungsaustausch sowie die Notwendigkeit und Möglichkeiten, über den »eigenen Tellerrand zu schauen« auf. Positiv wurde von den Teilnehmern die Mischung von Erfahrungsberichten aus Industrie und öffentlicher Verwaltung hervorgehoben.

Ein weiteres Highlight des ersten Tages war die Abendveranstaltung in der Alten Reithalle. Zur Einstimmung nahm der japanische Unternehmensberater Minoru Tominaga die deutsche Servicequalität humorvoll auf den Arm, wobei immer ein Körnchen Wahrheit in seinen beispielhaften Ausführungen steckte. Nach dem Buffet war für die meisten das Abend noch lange nicht vorbei; viele intensive Diskussionen zogen sich bis spät in die Nacht hinein.

Den zweiten Tag eröffnete die Keynote von Prof. Dr. Joachim Popp. Als CIO des Deutschen Zentrums für Luft- und Raumfahrt konnte er eine Menge konkreter Erfahrungen mit dem IT Service Management vermitteln. Mit seinem Thema »ITIL und der Mensch – zwei Welten begegnen sich« sprach er vielen Zuhörern aus der Seele.

Auch Matthias Eder, Finanzpräsident und Leiter des Baden-Württembergischen Landesentrums für Datenverarbeitung, gab seine Erfahrungen bei der schrittweisen Implementierung von ITIL in der Finanzverwaltung weiter. Neben der Größe des IT-Betriebs beeindruckte die Zuhörer besonders die Tatsache, dass es die Behörde geschafft hat, die gesteckten Ziele in der vorgesehenen Zeit und im Rahmen des Budgets zu erreichen.

Neben den Vorträgen nahmen viele Teilnehmer die Gelegenheit wahr, sich in der großen Fachausstellung über neueste Trends bei den Lösungsanbietern zu informieren.

Mit großer Spannung wurde die Keynote von Sharon Taylor, der Chefarchitektin für die geplante ITIL-Version 3, erwartet. Sie gab einen Ausblick auf die neuen Bücher, die Ende April 2007 vorgestellt werden. In diesen wird ITIL von professionellen Autoren auf den heutigen Stand der Technik gebracht. Es soll mehr Praxisbezug und mehr Flexibilität geben sowie eine bessere Anbindung an andere Verfahren wie COBIT oder CMM(I). Gleichzeitig räumt Sharon Taylor mit einigen Spekulationen auf: »ITIL-Version 3 ist kein Grund für die IT-Verantwortlichen, in Wartestellung zu gehen – IT Service Management sollte auf der existierenden Basis weiter betrieben werden. ITIL 3 wird aber einen guten Weg in die Zukunft weisen.«

Paul Martini, Schatzmeister des itsmf stellte die aktuellen Entwicklungen um ITIL 3 im Zusammenhang der Internationalität des itsmf dar und unterstrich die Bedeutung und das Potenzial der weltweiten Community.

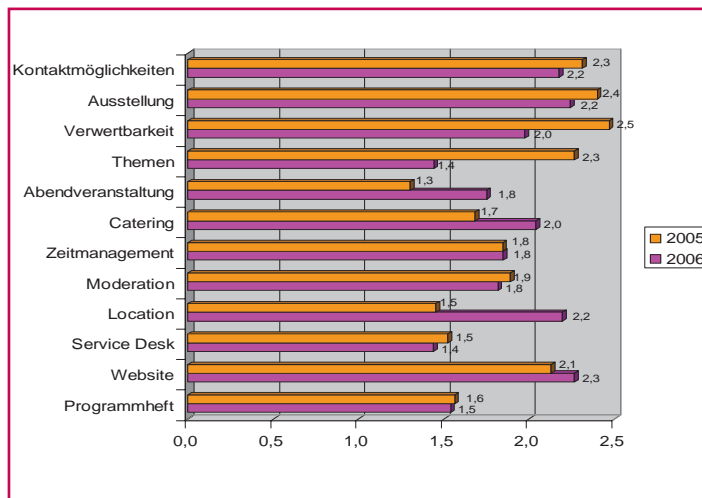
Steven Handgrätinger, Vorstandsvorsitzender des itsmf zog abschließend ein positives Fazit des itsmf-Kongresses: »Es gab viele intensive Fachdiskussionen unter den Teilnehmern. Dies unterstreicht die wachsende Bedeutung und das große Interesse am IT Service Management. Die Rekordbeteiligung zeigt, dass die ITIL-Community deutlich gewachsen ist.«

Wolfgang Taschner, freier Journalist



Fotogalerie unter www.itsmf.de/conference/index.asp

Auch die Teilnehmer zogen in ihren Beurteilungen des Kongresses ein äußerst positives Fazit: So wurde die inhaltliche Ausgestaltung des gesamten Programms mit der Note 2,2 bewertet, was wiederum eine Steigerung im Vergleich zum Vorjahr ist.



Die **Kongressbeiträge finden Sie im Benutzerbereich unserer Website**; Fotos von der Veranstaltung haben wir unter <http://www.itsmf.de/conference/index.asp> eingestellt.

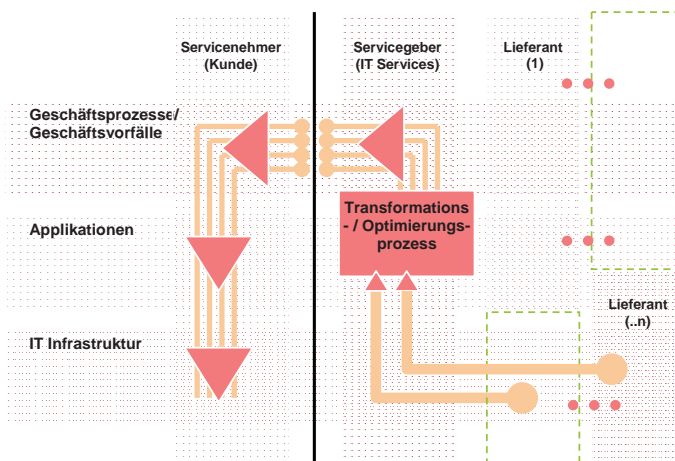
itsMF in der Presse

- ▶ **Computer Zeitung** 02.November 2006: Wissensmanagement erhält bei ITIL höheren Stellenwert http://www.computerzeitung.de/article.html?thes=&art=/articles/2006045/30860849_ha_CZ.html
- ▶ **Computer Zeitung** 11. Dezember 2006: Nahaufnahme: IT-Betrieb fehlt die Governance http://www.computerzeitung.de/article.html?thes=&art=/articles/2006050/30908091_ha_CZ.html

Arbeitskreis Unternehmenszertifizierung

Bericht aus dem itsMF-Arbeitskreis „Unternehmenszertifizierung“: itsMF-Gütesiegel unterstützt Kunden beim Vergleich von IT-Dienstleistungen

IT-Abteilungen verlieren zunehmend ihre unternehmensinterne Monopolstellung und müssen mit Anbietern auf externen Märkten konkurrieren. Das Outsourcing von Dienstleistungen führt jedoch häufig auch zu komplexeren Kunden-Lieferantenbeziehungen bzw. zu Lieferantenketten auf verschiedenen Ebenen. In einem derartigen Szenario kommt der konsequenten Kundenorientierung eine zentrale Bedeutung innerhalb des IT-Managements



Quelle: exagon consulting & solutions gmbh

Um das Vertrauen der Kunden in die angebotene Dienstleistung zu steigern, wäre es für den Servicegeber vom Vorteil, die Vergleichbarkeit der angebotenen Leistungen zu verbessern und die Qualität seines Leistungsversprechens im Vorfeld der Geschäftsbeziehung für den Servicenehmer überprüfbar zu machen. Die Auswahlssicherheit liegt zwar im primären Interesse des Empfängers des IT-Services, jedoch verschafft sich der IT-Dienstleister einen Wettbewerbsvorteil, wenn er auf diese Weise die grundsätzliche Fähigkeit zur Lieferung von IT-Services nach entsprechenden Qualitätskriterien nachgewiesen hat

Der Arbeitskreis Unternehmenszertifizierung des itsmf Deutschland hat hierzu ein Gütesiegel zur Bewertung von Servicegebern entwickelt, welches im Kern auf einem Kriterienkatalog basiert. Wesentliche Merkmale des Gütesiegels sind:

- ▶ Das Gütesiegel wird Servicegebern verliehen
- ▶ Der Schwerpunkt der Bewertung liegt auf dem vom Servicenehmer wahrgenommenen Ergebnis der Leistungserbringung
- ▶ Das Gütesiegel ist für Unternehmen jeder Größe mit vertretbarem Aufwand zu erlangen

Status des Arbeitskreises: Gütesiegel

Im August 2006 wurde die aktive Arbeit in den Arbeitsgruppen zum Kriterienkatalog vorläufig abgeschlossen und ein Termin zur Konsolidierung des Kriterienkatalogs hat im September in Aachen stattgefunden. Im Rahmen dieses Termins fand eine zweite Konsolidierung des Kriterienkatalogs statt und eine Gewichtung der 7 Hauptthemen:

Gestaltungsfelder	Thematische und formale Anforderungen an Angebote	Vertrag oder Vereinbarung	Mitarbeiter	Nachhaltigkeit / Sicherheit	Leistungserbringung	Kommunikation zwischen Servicegeber und Servicenehmer	Eskalations- und Notfallmanagement	Wichtigkeit		Wichtigkeit in %
Thematische und formale Anforderungen an Angebote	2	2	0	2	1	1	8	Thematische und formale Anforderungen an Angebote	19,05%	
Vertrag oder Vereinbarung	1	2	1	1	1	1	7	Vertrag oder Vereinbarung	16,67%	
Mitarbeiter	0	0	0	2	2	0	4	Mitarbeiter	9,52%	
Nachhaltigkeit / Sicherheit	0	1	2	0	0	1	4	Nachhaltigkeit / Sicherheit	9,52%	
Leistungserbringung	2	1	2	0	2	1	8	Leistungserbringung	19,05%	
Kommunikation zwischen Servicegeber und Servicenehmer	2	1	2	2	0	0	7	Kommunikation zwischen Servicegeber und Servicenehmer	16,67%	
Eskalations- und Notfallmanagement	0	1	0	1	0	2	4	Eskalations- und Notfallmanagement	9,52%	

Roadmap Gütesiegel

- 11/2006: Abschluss der Arbeiten am Kriterienkatalog und Bewertungsverfahren
- 12/2006: Vorstellung der Ergebnisse im Rahmen des itsmf-Kongresses
- 01/2007 bis 08/2007: Pilotierung und Einrichtung eines hierfür zentralen Change Managements für Verbesserungsvorschläge

Status des Arbeitskreises: ISO/IEC 20000

Der Arbeitskreis Unternehmenszertifizierung des itsmf-Deutschland setzt sich unter der aktiven Beteiligung von namhaften Unternehmen, Fachverbänden und Beratern seit 2005 fundiert mit dem Themenkomplex „Zertifizierung von IT-Dienstleistungen“ auseinander, er ist hierzu auch Mitglied im Normungsausschuß NI-07 des Deutschen Instituts für Normung e.V. (DIN) und begleitet im internationalen Kontext die Entwicklung und seit November 2006 auch momentane Revision der ISO/IEC 20 000.

Interessante Informationen & Links zum ITSM

- ▶ „Gartner Scenario 2006: The Current State and Future Direction of IT“
http://www.gartner.de/fokus/061249_t50.html
- ▶ Assessment Tool für IT Service Magement nach ISO/IEC 20000
Helge Dohle (helge.dohle@exagon.de)
Die Qualität und Sicherheit der IT Services ist für jeden IT Dienstleister und seinen Kunden von entscheidender Bedeutung. Für die Steuerung und Kontrolle der Prozessleistung im IT-Service Management hat die HM&S IT-Consulting GmbH eine neue Assessment-Software entwickelt, in der die Referenzmodelle

- ISO/IEC 20000 als Prozess-Referenzmodell für IT-Service Management und
- ISO/IEC 15504 / SPICE als Prozess-Assessment Modell

zur Anwendung kommen.

Das Prozessmanagement hat unter anderem die Steuerung, Kontrolle sowie die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse zum Inhalt. SPICE 1-2-1 for ISO 20000 kann die Durchführung eines systematischen Prozessmanagements insbesondere in der Analyse und Verbesserung der IT Service Management Prozesse unterstützen. SPICE 1-2-1 for ISO 20000 steht als Demo-Version zur Verfügung

Als Installationsfile unter

http://www.hms.org/pub/Setup/Setup_SPICE121_ISO20000_V1.1.2.msi

http://www.hms.org/pub/Setup/Setup_SPICE121_ISO20000_V1.1.2.zip

- ▶ Key Performance Indicators (KPI) als Werkzeuge im IT Controlling-Konzept

Helge Dohle (helge.dohle@exagon.de)

Der Beitrag zeigt, wie Key Performance Indicators (KPI) im Kontext eines IT-Controlling-Konzeptes eingesetzt werden können, um IT-Prozesse mit Hilfe von ITIL zu optimieren.

www.socos.de/socos_downloads/Band_10.pdf

Die angeführten Informationen und Links stellen eine subjektive Auswahl des jeweiligen Experten dar.

Wir werden diese Rubrik in den weiteren Ausgaben des Newsletters weiter ausbauen. Hinweise, Anregungen, Kommentare etc. richten Sie bitte direkt an den Experten oder an ceo@itsmf.de. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldungen.

Aktuelles aus dem itSMF Deutschland e.V.

- ▶ **Regionales Forum Nord-West**

Jürgen Töns, eine der treibenden Kräfte im Organisationsteam des Regionalen Forums wird aufgrund seines Umzugs nach München seine bisherigen Aufgaben im Regionalen Forum Nord-West nicht weiter fortsetzen können. Wir danken Herrn Töns für sein Engagement beim Aufbau des Regionalen Forums und für die Durchführung einer Vielzahl interessanter Veranstaltungen und wünschen ihm für die Zukunft alles Gute. Die Nachfolge von Jürgen Töns im Organisationsteam des Regionalen Forums wird Herr Sascha Kurt übernehmen.

- ▶ **Relaunch itSMF-Internet-Portal**

Anfang 2007 werden wir mit der Umsetzung des Internet-Relaunches starten. Die aktuelle Zusammenstellung der funktionalen Anforderungen kann über ceo@itsmf.de angefordert werden. Angebote, die bis zum 10.01.2007 eingehen, werden dann in bei der Auswahl des Realisierungspartners berücksichtigt.

- ▶ **it Service Management**

Die nächste Ausgabe unserer Zeitschrift „it Service Management“ wird zur Jahreshauptversammlung Ende März 2007 erscheinen. Annahmeschluss für Anzeigen wird Mitte Februar 2007 sein. Bitte wenden Sie sich bei Interesse direkt an Frau Antje Nicklas ([06221/14 83 24](tel:06221148324); nicklas@dpunkt.de)



Impressum

- ▶ Verantwortlich für den Inhalt ist, soweit nicht anders angegeben:
Steven Handgrätinger, Matthias Goebel,
Paul Martini, Hans-Peter Fröschle
itSMF Deutschland e.V.
Mainzer Landstraße 176
60327 Frankfurt
[mailto: info@itsmf.de](mailto:info@itsmf.de)

- ▶ Inhalte aus diesem Infobrief dürfen auszugsweise mit der Quellenangabe Infobrief itSMF veröffentlicht werden.
- ▶ Eine Weiterleitung des unveränderten Infobrief itSMF per E-Mail ist uneingeschränkt erlaubt.

- ▶ Wenn Sie den Infobrief itSMF zukünftig nicht mehr erhalten wollen, dann senden Sie eine E-Mail mit dem Betreff „Vereinsinfobrief abbestellen“ an ceo@itsmf.de.
- ▶ Für Termin- und Preisangaben von Veranstaltungen, die nicht direkt von itSMF Deutschland e.V. angeboten werden, kann keine Gewährleistung übernommen werden. Bitte wenden Sie sich hier direkt an die jeweiligen Veranstalter
- ▶ Bei manchen Linkangaben in dem Infobrief ist es erforderlich, die Adressangaben in das Adressfeld des Browsers zu kopieren, um eine Weiterleitung zu erreichen.