

1. Motivation, Zielsetzung und Relevanz	S.1
2. Relevanz und Bedeutung	S.1
3. Zielsetzung	S.2
4. Produkt/Leistungsbeschreibung	S.3
5. Pre-Workshop	S.4
6. Chancen-Workshop	S.4
7. Analyse-Workshop (Business Case)	S.4
8. zertifizierte Unternehmen	S.5



## 1. Motivation, Zielsetzung und Relevanz

Der Stellenwert einer IT-Organisation spannt sich heute von der Positionierung, „die IT ist der **elementare Wettbewerbsfaktor** des Unternehmens“, bis hin zur Aussage, „IT ist der **Kostentreiber** für die Geschäftsbereiche“.

Die Wahrheit liegt in der Regel dazwischen. Für eine objektive Beurteilung fehlt aber oft die Transparenz sowohl über die tatsächlichen Gesamtkosten der IT- Services als auch über den damit gekoppelten Nutzen dieser Services in Bezug auf die zu unterstützenden Geschäftsprozesse.

Die Einführung und der Betrieb eines qualitativen IT Service Management (ITSM) ist heute eines der wichtigsten Themen in den Unternehmen. ITIL, COBIT und ISO/IEC 20000 sind in aller Munde und werden als Erfolgsfaktor für IT-Service- Organisationen akzeptiert und gefordert. Doch die Beantwortung des Nutzens und der Wirtschaftlichkeit von IT Service Management-Projekten erfolgt oft, obwohl immer wieder konkrete Antworten gefordert werden, nur sehr ungenau und beschränkt sich auf schwer nachweisbare Argumentationsketten.

Doch die Beantwortung des **Nutzens** und der Wirtschaftlichkeit von IT Service Management-Projekten erfolgt oft, obwohl immer wieder konkrete Antworten gefordert werden, nur sehr ungenau und beschränkt sich auf schwer nachweisbare Argumentationsketten.

## 2. Relevanz und Bedeutung

IT Service Management bedeutet für eine IT-Organisation; die Planung, Inbetriebnahme, Überwachung und kontinuierliche Entwicklung von IT-Services. Diese IT-Services

- ▶ entsprechen den Erfordernissen des Unternehmens (Kundenorientierung)
- ▶ sind bezüglich den qualitativen und quantitativen Leistungen definiert (Servicelevels)
- ▶ beinhalten die Steuerung aller für die Erbringung dieser Services notwendigen Perspektiven von Prozessen (Best Practices), Produkten (Technologien), Personen und Partnern.
- ▶ Der Nachweis aller gelebten IT Service Management Prozesse nach ITIL (Prozessorientierung)
- ▶ Die nachvollziehbare und transparente Darstellung der Kosten von IT-Services in dem Zusammenspiel von Anlagen, internen und externen Dienstleistungen und der Verwaltung in der jeweiligen spezifischen Situation des Unternehmens.
- ▶ Die IT Total Cost of Ownership (TCO©), übersetzt die „Besitzergesamtkosten“, umfassen sämtliche Kosten, die im Lifecycle eines IT-Services in den Phasen Strategie – Design – Transition – Operate – Change anfallen. Die Bezeichnung des **Besitzers** impliziert die Betrachtung der Kosten für den IT- Service nicht aus Sicht der IT-Organisation, sondern – ganz im Kontext von ITIL - aus Sicht des „Kunden“. Also sind hierbei sowohl die direkten IT- **Kosten** zu betrachten als auch die Kosten, die im Rahmen der Endbenutzertätigkeiten durch die Technologie und Methodik verursacht werden; den **indirekten Kosten**.

Die Entwicklung dieser IT-Gesamtkosten durch und in Folge von IT Service Management ist neben der Qualitätsoptimierung der IT-Services der zweite zentrale Aspekt bei der Begründung und Beurteilung von ITSM-Projekten.

TVIT  
Total Value of IT

### 3. Zielsetzung

Um diesen Nutzen der Einführung und des Betriebs einer IT Service Management-Organisation in einer klar nachvollziehbaren Argumentationskette darstellen zu können, wurde in einer Kooperation des itSMF und Gartner ein Vorgehensmodell entwickelt. Dieses Modell

- ▶ erhebt nach einer eindeutig festgelegten Methodik die Situation der IT-Organisation,
- ▶ analysiert diese Erhebung
- ▶ und liefert konkrete Aussagen über die Kostenentwicklung und über qualitative Nutzenaspekte für geplante Ziel-Szenarien der IT-Organisation.

Um vergleichbare und argumentierbare Aussagen erzielen zu können, ist der Zugriff auf eine standardisierte und bewährte Methode absolut notwendig. Gartner arbeitet seit vielen Jahren mit einer unumstrittenen und erprobten Methodik für eine TCO®-Gesamtkostenanalyse. itSMF ist die zentrale Interessensvertretung in dem Bereich von ITIL und IT Service Management für Industrie, Handel und Öffentliche Verwaltung und entwickelt diese Themen in verschiedenen Arbeitskreisen und Initiativen weiter.

Folgende Punkte empfehlen die im Rahmen dieser Zusammenarbeit entwickelte und genutzte itSMF-Gartner-Methodik **TVIT**:

- ▶ Absolute und uneingeschränkte Neutralität und wirtschaftliche Unabhängigkeit beider Kooperationspartner.
- ▶ Nationale Präsenz bei zugleich internationaler Geschäftstätigkeit
- ▶ Gartner, Inc. entwickelte 1985 den ersten anerkannten Gesamtkostenansatzes (Total-Cost-of-Ownership, TCO®)
- ▶ itSMF erarbeitet in verschiedenen Arbeitskreisen Nutzen und Qualitätsmerkmale für IT Service Management (AK Unternehmenszertifizierung, AK Öffentliche Verwaltung, etc.)
- ▶ Große Basis von Vergleichswerten (über 10.000 Analysen) mit hoher Aktualität (Vergleichsdaten sind max. 18 Monate alt) bei Gartner
- ▶ itSMF Mitglieder aus allen Branchen und Größen der IT-Organisationen bringen ihre Erfahrungen mit ein.
- ▶ Vergleiche erfolgen auf Basis von Kosten und / in Relation zur Qualität.
- ▶ TCO®-Analyse-Projekte beinhalten eine leistungsfähige Analysekomponente, insbesondere zur Durchführung von Planszenarien und Simulationen („Was-Wäre-Wenn“).

Eine **Gesamtkosten- und Nutzenanalyse einer IT-Organisation** ermöglicht die gewünschte Transparenz der Kostenentwicklung und der Qualität der Leistungen und ermittelt hierfür die gesamten IT-Kosten, die mit dem Betrieb von IT-Services zusammenhängen, drückt diese in nachvollziehbaren Zahlen aus und zeigt Einsparpotenziale auf. Sie liefert damit die Basis und Argumentation für Veränderungen und Optimierungen für jede IT-Organisation in überschaubaren Aufwänden und Zeiten.

Nicht zu unterschätzen ist auch die Ermöglichung einer **Vergleichbarkeit** der IT- Organisation mit ähnlichen Unternehmungen bzw. dem vergleichbaren „Industriedurchschnitt“ (Benchmarking).



TVIT  
Total Value of IT

## 4. Produkt/Leistungsbeschreibung

Bei den Produkten von TVIT handelt es sich um:

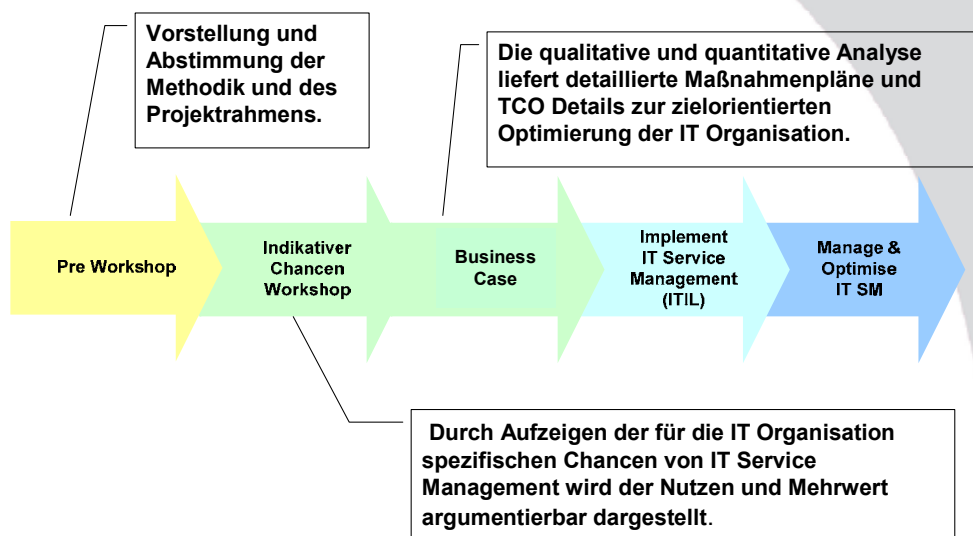
- ▶ Pre-Workshop
- ▶ Chancen-Workshop
- ▶ Analyseprojekt (Business Case)

	Pre-Workshop	Chancen-WS	Business Case ITSM
Darstellung Ziele und Methodik	•	•	•
Darstellung und Anpassung Scope	•	•	•
<b>ANALYSE</b>			
Ist-Kostenabschätzung (Summen)		•	
Ist-Kosten Analyse mit TCO Kontenrahmen + Interview Leitfaden (FI/CO)			•
Bestimmung Prozessreife Overview		•	
Bestimmung Prozessreife pro Prozess			•
Endbenutzerumfrage (indirekte Kosten)			•
Komplexitätsbestimmung		• (qualitativ)	• (qualitativ + quantitativ)
<b>VERGLEICH</b>			
Industrievergleich Kostenkategorien		•	
Industrievergleich Kostendetails, Service Metriken und Prozessreife			•
<b>SIMULATION</b>			
Simulation Prozesse / Ziele und TCO Impact		•	• (TCO Details)
Analyse qualitativer Aspekte Zielszenario			•
Definition von Maßnahmen und Umsetzungsplanung			•

Leistungspunkte der einzelnen Produkte

Darüber hinaus ergibt sich für den Beratungsablauf folgender Prozessablauf:

### Der TVO Lifecycle im Kontext ITSM



TVIT  
 Total Value of IT

## 5. Pre-Workshop

Der Pre-Workshop bereitet die IT-Organisation auf die Analyse vor, definiert in Abstimmung zwischen den Vertretern der IT-Organisation und dem Consultant der Analyse die Zielsetzung, den Umfang, die Durchführung und den zeitlichen Rahmen. Mit dem Pre-Workshop wird eine

- ▶ effektive (zielorientierte) Erhebung sichergestellt
- ▶ der zu erwartende Ergebnisumfang abgestimmt sowie
- ▶ die Vorgehensweise der Analyse vorgestellt.

Im Rahmen des Pre-Workshops werden die für die spezifische Kunden-IT-Organisation relevanten Inhalte und die Vorgehensweise dargestellt. Dabei werden die notwendigen Erhebungen und Assessments berücksichtigt und die generelle Simulationsmethodik erarbeitet. Fragen des Kunden werden erörtert, der Leistungsumfang der Analyse spezifiziert.

Der Pre-Workshop ist in großen Teilen interaktiv und integriert den Kunden permanent in die Themenbereiche, um die Inhalte in den spezifischen und individuellen Kundenkontext zu transformieren. In dem Pre-Workshop setzt sich der Teilnehmerkreis je nach Abstimmung mit dem Kunden aus mindestens einem zertifizierten Consultant und den zu definierenden Mitarbeitern der IT-Organisation zusammen.

### Zielgruppe und Voraussetzung

Der Workshop ist geplant für die Entscheider, Teamleiter und Projektleiter der IT Organisation, die für die Qualität und das Management der IT-Services verantwortlich zeichnen. Für Projektmitglieder aus IT-Service Management / ITIL Projekten, die den Nutzen von ITIL-Compliance und der Einführung von IT Service Management und ITIL begründen müssen.

## 6. Chancen-Workshop

Für die zu untersuchende IT-Organisation werden die spezifischen Chancen bei der Einführung und dem Betrieb von IT Service Management aufgezeigt und argumentiert.

### Zielgruppe und Voraussetzung

Der Workshop ist geplant für die Entscheider, Teamleiter und Projektleiter der IT-Organisation, die für die Qualität und das Management der IT-Services verantwortlich zeichnen. Für Projektmitglieder aus IT Service Management / ITIL-Projekten, die den Nutzen von ITIL-Compliance und der Einführung von IT Service Management und ITIL begründen müssen.

## 7. Analyse-Workshop (Business Case)

Definiert konkrete Maßnahmen und deren qualitativen und quantitativen Nutzen für eine wirtschaftliche und qualitative Optimierung der IT-Organisation im Kontext von IT Service Management.

### Zielgruppe und Voraussetzung

Die Workshopreihe ist geplant für die Entscheider, Teamleiter und Projektleiter der IT Organisation, die für die Qualität und das Management der IT-Services verantwortlich zeichnen. Für Projektmitglieder aus IT Service Management / ITIL-Projekten, die den Nutzen von ITIL-Compliance und der Einführung von IT Service Management und ITIL begründen müssen.



TVIT  
Total Value of IT