edv-buchversand.de

Design und Management von IT-Services

Praxis zur Implementierung eines umfassenden Servicebetriebs

» Hier geht's direkt zum Buch

DAS VORWORT

Dieses Vorwort wird Ihnen von www.edv-buchversand.de zur Verfügung gestellt.

Vorwort

Die Entwicklung von DAMOS (Design And Management Of Services) entstand entlang der Historie des IT-Servicemanagements (ITSM). Im Jahr 1996 begannen die Arbeiten zur Definition von IT-Prozessen. 1998 habe ich in meiner Promotion gezeigt, dass bei der Definition von Prozessen im Standard ITIL v1 der Servicebegriff nur peripher verwendet wurde. Mit der Einführung von ITIL v2 wurden weitere Prozesse definiert. In meinen frühen wissenschaftlichen Arbeiten habe ich den Begriff »Service« als vorausgesetzt verwendet. Zwar sind meine darauf aufbauenden Bücher »Management von Service Level Agreements« [Scholderer 2016-1] und »IT-Servicekatalog« [Scholderer 2022-3] in der Definition von Services deutlich weiter, insbesondere das Buch zum Servicekatalog, aber ein durchgängiges Modell, mit dem man einen IT-Betrieb vom Servicebegriff bis zur serviceorientierten IT-Organisation ausrichten kann, gab es bisher nicht. Dies war meine Motivation, das DAMOS-Modell zu entwickeln, das diese Anforderung erfüllt und in diesem Buch ausführlich beschrieben wird.

Die Hauptaufgabe von DAMOS besteht darin, den Servicebegriff herzuleiten und entsprechende Regeln aufzustellen, wie dieser Begriff verwendet werden kann. Als Analogie kann die Global Trade Item Number (GTIN) gesehen werden. Bereits heute können z.B. Artikel, Produkte und Produktvarianten standardisiert erfasst werden. Auch für die Modellierung von Prozessen gibt es eine Vielzahl von Standards (ARIS, UML). Eine Modellierung für das Servicemanagement ist erforderlich.

Auch für den Begriff Service gibt es eine Vielzahl von Ansätzen. Beim Studium der Literatur wird deutlich, dass die Definitionen aus einer bestimmten Sichtweise heraus getroffen wurden und keine umfassende Auskunft darüber geben, wie man mit diesen Definitionen reale Services entwerfen und auch beschreiben kann.

Warum gibt es keine umfassende Definition der Services? Services sind sehr komplex, und es gibt keine durchgängig klaren Strukturen. Mit zunehmender Beschäftigung mit diesem Thema wurde mir klar, dass bestehende Ansätze davon ausgehen, eine Definition von Services ohne zusätzliche Rahmenbedingungen aufstellen zu können. Eine kritische Betrachtung dieser Herangehensweise zeigt jedoch, dass auf diese Weise keine umfassende Klärung des Begriffs erreicht wer-

den kann. Die Frage, welcher Ansatz der richtige ist, bleibt offen. Das Ziel muss es sein, die bisherigen Erfahrungen in allgemeingültige Gesetzmäßigkeiten überführen zu können.

Mit der Entwicklung von DAMOS habe ich im Jahr 2019 begonnen. Für die Ausformulierung und praktische Umsetzung von DAMOS wurden die Ansätze und Lösungen über die Jahre umfassend in ITSM-Projekten bei über 50 Kunden validiert. Hinzu kommt noch ein technischer Proof of Concept, den ich als Hersteller an dem entwickelten ITSM-Tool SEAMLESS vorbereitet habe (siehe *www.scholderer.de*).

Das Servicemanagement war bisher geprägt von Expertinnen und Experten, die auf Basis ihrer Erfahrungen das Service Design umsetzten. Mit DAMOS entsteht eine Abkürzung für Einsteiger in das Thema. Darüber hinaus liefert es ein grundlegendes Fundament für die Anwendung in der künstlichen Intelligenz, die auf Basis von Regeln selbst ein Service Design erstellen bzw. ausgestalten kann. So können heute in SEAMLESS auf Basis einer trainierten KI in kurzer Zeit Servicebeschreibungen erstellt werden, ohne dass dafür langjähriges Expertenwissen vorhanden sein muss.

Robert Scholderer

Danksagung

Mein besonderer Dank gilt Dirk Kastner, der die von mir erarbeiteten ITSM-Konzepte vor der Umsetzung in das ITSM-Tool SEAMLESS validiert hat. Darüber hinaus danke ich ihm dafür, dass er mir damit die umfangreiche Forschung und Entwicklung des in diesem Buch vorgestellten DAMOS-Modells ermöglicht hat.

Roland Jungenkrüger danke ich für seine Unterstützung in den laufenden Projekten, die es mir ermöglichte, mich auf die Arbeit an diesem Buch zu konzentrieren.

Sascha Fabry sei gedankt, dass er das ITSM-Tool SEAMLESS in all seinen Facetten programmiert und viele Ideen und Konzepte aus DAMOS durch Algorithmen und Automatisierungen vorangetrieben hat.

Ich danke Jose Silva, mit dem ich seit 2016 kontinuierlich ITSM-Konzepte diskutiere, und mein Dank geht auch an Arthur Sammet, der immer wieder neue und innovative Ideen mit mir teilt.

Markus Plank, Thomas Harzl, Christoph Burian und Gerhard Höllebrand sowie allen verbundenen Service Ownern und ihren Teams danke ich herzlich dafür, dass sie mir das notwendige Vertrauen entgegenbringen, um die Service Transition langfristig gemeinsam zu gestalten.

Ein Dankeschön geht auch an Hagen Aescht, der mich seit Jahren fachlich berät.

Auch gilt mein besonderer Dank allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Scholderer GmbH seit 2018. Sie bildeten den Auftakt zu diesem Buch und ohne sie wäre DAMOS nicht entstanden. Insbesondere danke ich Peter Grätz, der viele Vorabversionen von DAMOS korrigiert, kommentiert und mit seiner Erfahrung auf ein nächstes Level gehoben hat.

Ein sehr großer Dank gebührt der Familie Berghammer, die mir den Weg in die Informatik geebnet und mich auch in schwierigen Zeiten unterstützt hat, damit ich meine wissenschaftliche Arbeit im IT-Servicemanagement fortsetzen konnte.