



ITSM Teil 1 – Das Organisationsmodell

Auf der Suche nach Lösungsvorschlägen oder Entscheidungshilfen für die Konfiguration der Organisation des Incident Management erhält man eigentlich nur Beschreibungen der Möglichkeiten. Es werden die verschiedenen Partnerfindungsarten, PFAC, BFRPLUS und Rule Policies als konfigurierbare Möglichkeiten beschrieben. Weiterhin wird ein rudimentäres Organisationsmodell für das IT Service Management im Standard von SAP mitgeliefert.

Ich möchte hier gerne mal einen Mini Leitfaden aus der Praxis für Sie kurz vorstellen. Die einzelnen Schritte für die Konfiguration können Sie im entsprechenden Wiki oder in den Install- oder Master Guides der SAP nachschauen. Die Beschreibung findet über eine einfache und nachvollziehbare Darstellung statt.

Ich erhebe hier nicht den Anspruch alle möglichen Szenarien auszuleuchten noch den goldenen Weg für das Incident Management für Sie aufzuzeigen. Ich möchte Sie bei Ihrer Planung für einen effektiven Service Desk gedanklich unterstützen. Ich lasse bewusst erstmal Sonderszenarien für Value Added Reseller (VAR) und Independent Software Vendor (ISV) aus. Weiterhin beschreibe ich die Sales- und Marketing Optionen, die ja ein Attribut aus dem CRM sind hier nicht.

1.0 Wo starte ich mit dem Aufbau der ITSM Organisation

Da es letztendlich im Incident Management darum geht, einen Service Desk zu konfigurieren der in Ihrem Unternehmen reibungslos funktionieren soll, ist der erste Schritt die Entwicklung des Organisationsmodells für die Abbildung Ihrer Serviceeinheiten und Teams. Die Abbildung in diesem Modell zeigt nicht, wie oft falsch verstanden, die aktuelle gesamte Firmen Organisation ab. Es geht hier speziell um eine Hierarchie für das interne IT Service Management.

1.1 Welche Organisationseinheit sitzt für das ITSM ganz oben (Knoten)

Wenn ich hier das Unternehmen z.B. Meine Firma AG eingebe ist das bei einem internen Service Desk aus ganzheitlicher Sicht nicht falsch. Aber macht das wirklich Sinn für den Aufbau einer internen separaten Service Abteilung oder Organisationseinheit?

Ich mache hier mal einen einfachen Vorschlag

Meine Firma AG – IT Service Management

Die meine Firma AG – IT Service Management ist also der gesamtverantwortliche Repräsentant unseres IT Service Management. The Head. Diesen Punkt haben wir damit schon geklärt.

Und wie geht es weiter...

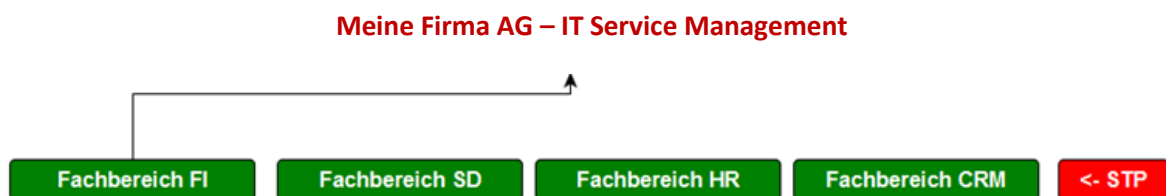
1.2 Wer bestellt welchen Service

Über das Incident Management werden Fehlerbeseitigungen, Entwicklungen, Veränderungen und Wartungsservice ganzheitlich verwaltet und in ausgeprägten Prozessen mit logischen Abläufen für das Applikation Lifecycle Management (ALM) bearbeitet. Weiterführende Prozesse wie das Problem- oder Changemanagement können direkt oder als verknüpfte Folgeprozesse abgebildet werden.

Aber lassen wir uns erstmal nicht verwirren. Wir wollen bestimmen, wer welchen Service bestellt. Da dieser Service bei einem internen Szenario meistens nicht mal eine Kostenstelle hat, ist das der erste gedankliche Stolperstein für ein Ein- und Verkaufsszenario. Trotzdem gilt die Regel wer die Musik bestellt, muss Sie auch bezahlen. Auch wenn dies über die interne Arbeitszeit abgerechnet wird. Der Sold To Party (STP - Partnerfunktion Auftraggeber) hat somit eine wichtige Rolle für die Identifikation des Rechnungsempfängers und ist eine weitere Schlüsselfigur in der System- und Partnerfindung.

Wir einigen uns jetzt einfach darauf der STP bestellt und bezahlt auch dafür (sekundär). Der Auftraggeber kann eine Organisationseinheit, eine Gruppe oder ein Business Partner sein.

Ich mache hier wieder mal einen kleinen Vorschlag



In diesem Beispiel würde der Fachbereich einen Service von uns ordern und wäre somit ein STP für uns. Damit dieser auch berechtigt ist Service einzukaufen, schließen wir einen Vertrag mit ihm. In diesem Vertrag stehen die Produkte (Order Katalog) und die Service Vereinbarungen des Service Level Agreement (SLA). Also ganz einfach, der STP bekommt von uns Produkte oder Service der über einen vereinbarten Vertrag abgerechnet wird.

Also jetzt haben wir eine Oberorganisation (Oberster Knoten im Organisationsmodell) für das ITSM und ein paar, sagen wir ruhig mal Kunden (STP), die etwas bestellen können und dafür bezahlen müssen.

1.3 Einer muss die Arbeit machen (Service leisten)

Klingt ja alles einleuchtend, aber wer bietet den Service und die Produkte. Hier brauchen wir also jemanden der diese Aufgabe übernimmt. Als erstes richten wir einen Single Point of Contact sPOC ein. Ich weiß es kommt in kleinen Teams immer wieder die Antwort, dass keine Kapazitäten dafür zur Verfügung stehen. Aber ich bin der festen Überzeugung, dass ein geeigneter Key User die Akzeptanz und Qualität eines Service Desk erhöht. Der Telefondienst kann unter den Support Teams aufgeteilt werden. Der vorderste Service Mitarbeiter (Key User) löst eventuell schon kleinere Probleme oder weißt dem entsprechenden Support Team zum Beispiel einen Incident zu (Dispatching).

Auch hier wieder ein kleines Beispiel

Meine Firma AG – IT Service Management

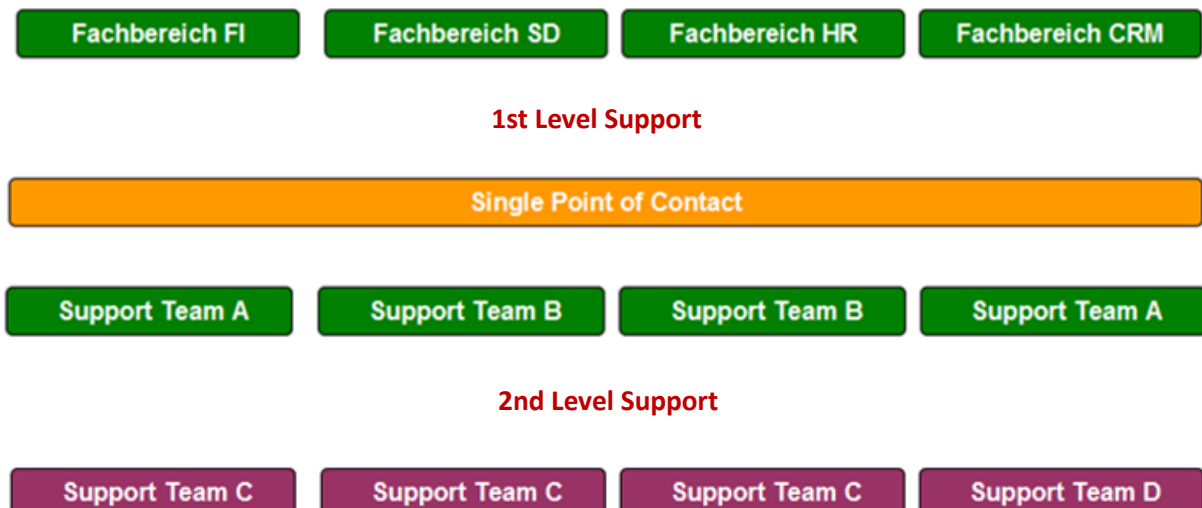


Jetzt haben wir schon den ersten Mitarbeiter für unserem Service anbieten kann. Leider kann dieser Mitarbeiter mit seinem Wissen nicht alle Fachbereiche abdecken und braucht Hilfe durch weitere Service Mitarbeiter mit entsprechenden Kompetenzen. Dies fassen wir in unserem 1st Level Support zusammen.

Also nächstes bilden wir ein Support Team für die einzelnen Fachbereiche und weil Sie den ersten vollwertigen Support Level nach dem POC darstellen nennen wir ihn mal 2st Level Support. Ein Support Team kann auch für mehrere Fachbereiche zuständig sein.

Dann schaut das ganze vielleicht so aus

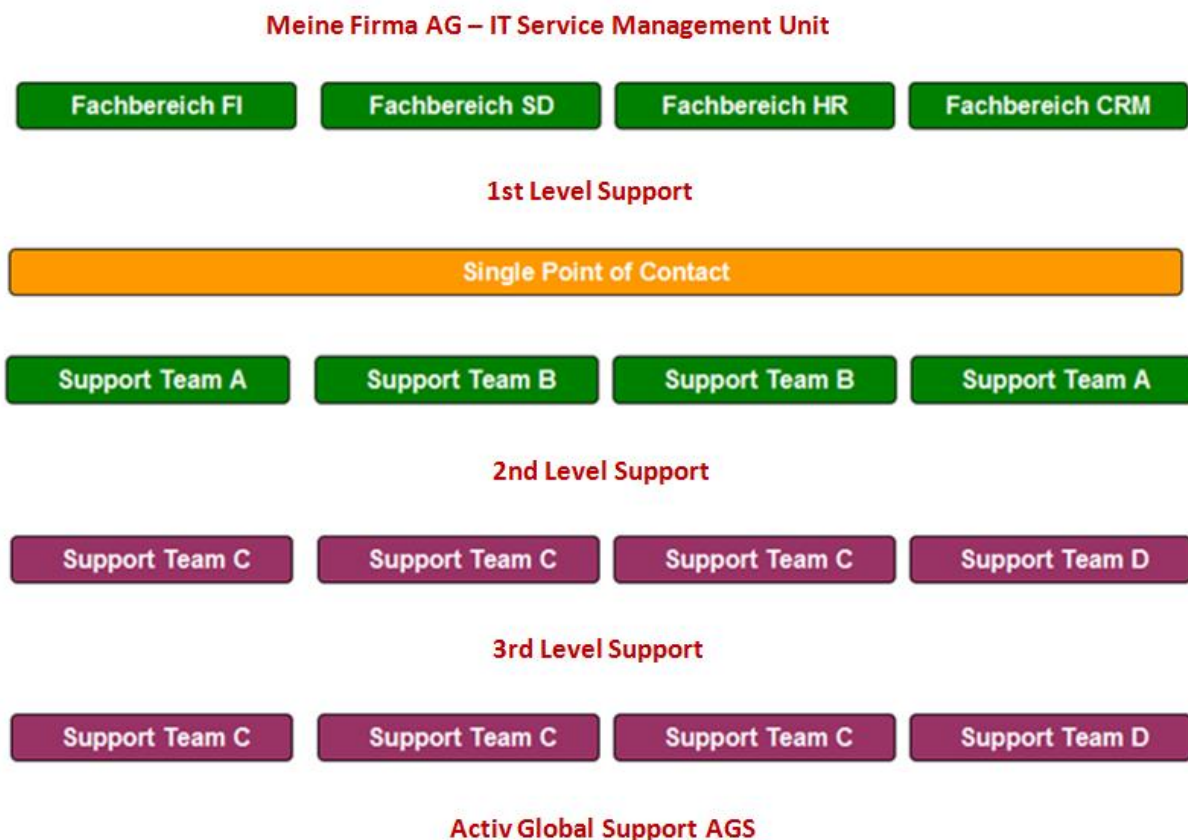
Meine Firma AG – IT Service Management



Das sieht doch jetzt schon ganz gut aus. Wir haben einen Boss, jemanden der Service bestellen kann und neben dem sPOC noch Support Teams im 1st Level Support Bereich. Ob wir einen weiteren oder zwei weitere Service Level Supports benötigen hängt von unserer Unternehmensstruktur ab. Sagen wir mal der 1st Level Support löst kleinere Incidents und fängt damit einen großen Teil des benötigten Service ab. Das Team besteht aus Mitarbeiter mit guten know how im jeweiligen Fachbereich. Um schwerere Aufgaben zu lösen erstellen wir einen 2nd Level Support Team auf. Dieses besteht aus Experten in den jeweiligen Fachbereichen. Falls das Support Team im 1st Level Support keine Lösung finden kann wird das 2nd Support Team beauftragt. Dieses Team hat Mittel und Werkzeuge, z.B. die Root Cause Analyse (RCA) um eine Fehlermeldung zu bearbeiten und einen Lösungsvorschlag anzubieten. Oder aus dem Incident wird ein Folgevorgang (z.B. Problem). Jetzt muss eventuell ein Workaround erstellt werden und das Problem später gelöst werden. Das würden wir eventuell kombiniert mit einem Knowledge Management im 3rd Level Support bearbeiten.

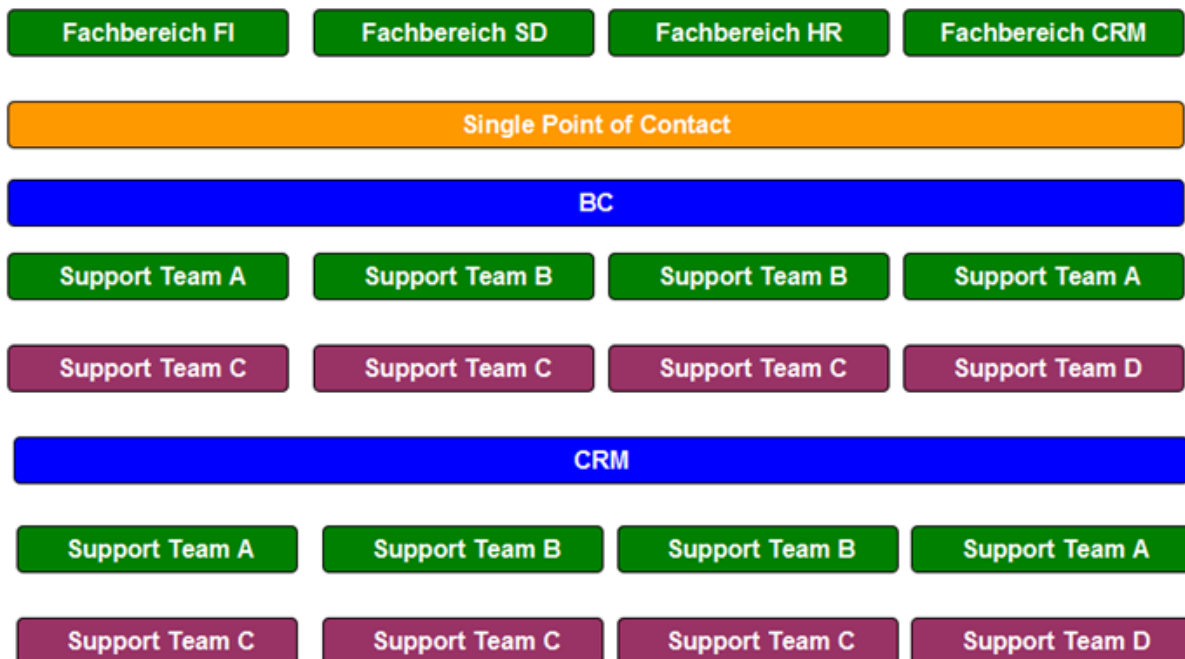
Falls es sich um einen SAP Software Fehler handelt wird eine SAPOSS Meldung erstellt und an den Active Global Support (AGS) gesendet.

Das könnte zum Beispiel so aussehen



Dann wären wir ja jetzt endlich fertig, oder?

Wir können jetzt die einzelnen Service Teams noch nach zum Beispiel BC und CRM aufteilen. Das zeige ich am besten auch mal kurz in einer Grafik.

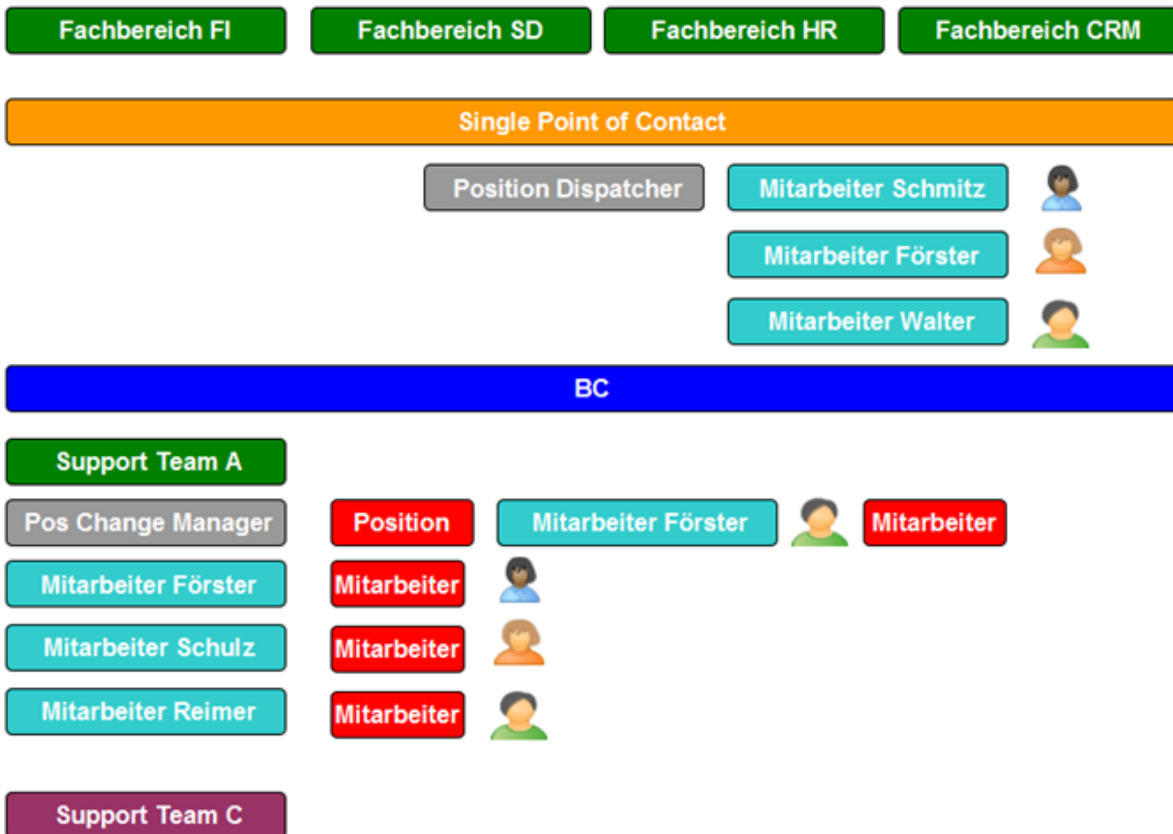


Wir könnten auch noch einen Support nach Ländern aufstellen, eine Unterteilung oder vorgelagerte Ticketsysteme wie Remedy und Tivoli grafisch mit aufnehmen.

Wir vereinfachen wieder einmal die Sicht der Dinge und nehmen unser Modell noch mal in schlankerer Form in Betracht. Wir haben jetzt die entsprechenden Organisationen angelegt. Das Organisations-Modell für das IT Service Management steht jetzt schon mal auf dem Papier fest.

Endlich fertig, oder?

Na ja, die einzelnen Organisationseinheiten sind ja erst mal wie leere Büros. Zwar strukturiert (Das Boss Büro ist oben), aber leider leer. Jetzt brauchen wir noch zwei weitere Elemente um unser Orga-Modell zu vollenden, Positionen und Mitarbeiter.



So langsam mausert sich unser Orga Model. Wenn wir jetzt der Meinung sind alle Einheiten für das IT Service Management in unserem Unternehmen abgebildet zu haben können wir über die Transaktion PPOMA_CRM oder besser über das Stammdaten Management im CRM WEB UI mit der Transaktion sm_crm das Model abbilden und Positionen und die Mitarbeiter einpflegen.

Manfred Riese-Springer