

# LEITFADEN

## IT-Quality als ITSM-Mehrwertstrategie

BETTER  
OPTIMIZATION  
SOLUTIONS  
SECURITY  
EDUCATION  
TOGETHER



### IT-Quality bezieht sich auf die Prozesse im IT Service Management

Neu ist der Qualitätsbegriff in den IT-Organisationen zweifellos nicht, beispielsweise hinsichtlich der technischen Performance von Systemen oder Netzwerken. Der zusätzliche und damit neue Fokus richtet sich jedoch auf die Servicequalität in den IT-Organisationen. Zwar wird auch in diesem Kontext immer in allgemeiner Form von Qualität gesprochen, indem beispielsweise mit einer Formel agiert wurde, doch dahinter verbergen sich solange nur allgemeine und völlig ungesicherte Aussagen, wie sich Qualität nicht klar definieren und messen lässt. Für eine objektive Bewertung der IT-Services fehlte es bisher jedoch noch an den notwendigen methodischen Grundlagen.



### IT-Quality geht über den prozessorientierten Ansatz deutlich hinaus

Der sukzessive Aufbau prozessorientierter und damit meist ITIL-konformer Strukturen der letzten Jahre hat zwar wesentliche Grundlagen für zukunftsgerichtete IT-Services geschaffen, aber ein Prozessmanagement ist nicht gleichzusetzen mit einem Qualitätsmanagement für die IT-Services, weshalb es einer gezielten Ergänzung bedarf. Insofern stellt IT-Quality eine evolutionäre Weiterentwicklung dar, indem sich die IT-Organisationen von der Phase des prozessorientierten IT Service Managements nun zu einem service- und qualitätsorientierten IT Service Management hin entwickeln.



### IT-Quality beruht auf einem praxisbewährten methodischen Konzept

Trotz der bunten Framework-Welt blieb bislang weitgehend offen, wie IT-Service-Qualität definiert, gemessen und verglichen werden kann. Auch ITIL allein gibt keine

Antwort darauf, wie sich ein geeigneter Qualitätsstandard für IT-Services im Unternehmen gestalten und effektiv über alle Phasen des Service-Lifecycles steuern lässt. Dieses Defizit wird nun durch „IT-Quality-Cube“ beseitigt. Er stellt ein vorkonfiguriertes Set aus typischen und praxiserprobten Qualitätskriterien der IT-Services und -Prozesse dar. Daraus kann eine Untermenge zielgruppen- bzw. anforderungsbezogen ausgewählt und in Form einer individuellen Qualitätsnorm für die Kundenorganisation vereinbart werden. Über diese Methode, die auf einer intelligenten Kombination von ITIL, Cobit sowie weiteren marktgängigen Standards beruht, können IT-Organisationen nicht nur ihre individuellen Leistungsnormen definieren, sondern implementieren gleichzeitig ein effektives Bewertungs- und Steuerungssystem für das Qualitätsmanagement ihrer IT-Services. Dieses bislang einzigartige Instrument wurde aus der konkreten Praxis heraus entwickelt.

### Evolutionsprozess des IT-Service-Managements

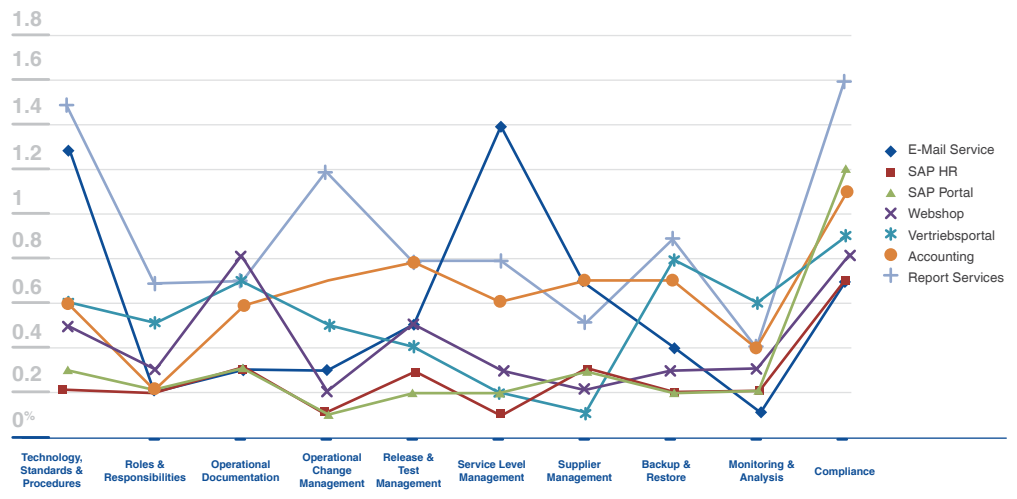




## IT-Quality macht die Qualität der IT-Services objektiv messbar

Wesentlicher Bestandteil des „IT-Quality-Cube“ ist der „IT-Quality-Index“. Er stellt die jeweilige Servicequalität in einer Kennzahl dar. Diese bislang einzigartige Methode ermittelt präzise, wie es um die Qualität der einzelnen IT-Prozesse in Summe bestellt ist, die für die tagtägliche Serviceerbringung von Nöten sind. Somit erfahren die Verantwortlichen auf den Punkt genau, welche Risikopotentiale mit möglicherweise weitreichenden Konsequenzen sich in den einzelnen IT-Services befinden. Der praktische Vorteil besteht darin, dass sich unmittelbar diejenigen IT-Services identifizieren lassen, in denen ein Optimierungsbedarf besteht und wo Qualitätsverbesserungen priorisiert vorzunehmen sind.

**IT - Quality - Index:** nach IT-Services und COBIT-Prozessgebieten



## IT-Quality verlangt Mehrwert-Lösungen für die IT-Prozesse

Die Implementierung von IT-Prozessen nach Best Practices wie ITIL stellt die Basis für jegliche IT-Quality-Strategien dar. Doch weil mit der Prozessorientierung von IT-Services noch keine Grundlagen zur Definition der individuellen Qualitätsansprüche sowie der objektiven Leistungsanalyse für das ITSM-Qualitätsmanagement geschaffen sind, bedarf es bei der Implementierung oder Optimierung einer gezielten Ergänzung durch entsprechende Analyse- und Steuerungsinstrumente. Bei der Einführung IT-Quality-konformer Prozesse in der IT-Organisation handelt es sich somit um Mehrwert-Lösungen: prozessorientiert plus qualitätsorientiert. In dieser Kombination können sie ausschließlich von der ITSM Group realisiert werden, weil sie über eine durchgängige IT-Quality-Roadmap verfügt, die von der Methodik für das ITSM-Qualitätsmanagement (IT-Quality-Cube) über die Mehrwert-Prozesslösungen bis zur Zertifizierung der Qualität der IT-Services reicht.

**TÜV**

## IT-Quality bietet eine TÜV-Zertifizierung der IT-Services

Die IT-Quality-Methodik der ITSM Group ist auch der Impulsgeber dafür geworden, dass IT-Services erstmals auch einer TÜV-Zertifizierung unterzogen werden können. Dieses Zertifikat „TÜV Trusted IT Service“ bietet IT-Organisationen die Möglichkeit, das eigene Qualitätsniveau gegenüber Kunden und Geschäftspartnern bzw. der eigenen Geschäftsleitung objektiv und überzeugend nachzuweisen. Dabei können die gesamten oder einzeln ausgewählten IT-Services einer Zertifizierung unterzogen werden. Gleichzeitig wird im Zusammenhang mit der Zertifizierung aber auch ermittelt, wo sich in den IT-Services möglicherweise Qualitätsschwächen oder sogar Risiken befinden. Insofern werden die ohnehin bestehenden Strategien zur Qualitätsoptimierung aktiv unterstützt, weil sich notwendige Verbesserungsmaßnahmen und Investitionsprioritäten eindeutig identifizieren lassen.



## KONTAKT

**ITSM Group**  
Am Kuemmerling 21-25  
55294 Bodenheim

**Tel.:** +49 6135 93340  
**Email:** info@itsmgroup.com  
**Web:** www.itsmgroup.com