



VOM KENNEN. ZUM KÖNNEN. ZUM TUN.

Prozesse: Sinn oder Wahn-Sinn?

Q to B Kongress 2011, Kronberg im Taunus

Mathias Traugott, Partner & Head glenfisSolution

Herzlich Willkommen!

Sehr geehrte Damen & Herren

Sicherlich haben auch Sie alle 20 COSO Prinzipien umgesetzt, die 26 ITIL V3, 22 CMMI und 34 COBIT Prozesse inkl. den mehr als 200 COBIT Controls längst und erfolgreich eingeführt und steuern Ihre IT Organisation entsprechend optimiert auf Maturity Level 4 oder 5 des Process-Maturity-Model und wundern sich vielleicht, warum doch nicht alles so funktioniert, wie Sie es sich eigentlich wünschen...

Falls ja, dann sind Sie hier absolut richtig – falls nein, dann auch! In diesem Sinne: Herzlich Willkommen im Wahn des Prozesssinns resp. auf der Suche nachdem Sinn im Prozesswahnsinn....

Mathias Traugott

Unser Alltag – alles ist prozessgesteuert...





Business Strategie bestimmt die IT Strategie



Geschäftsmodell

- Wie wird das Geld verdient?
- Aufbau der Wertschöpfungskette?
- Rolle / Bedeutung der IT

Service (Delivery) Strategie

- Welche Services anbieten?
- Aufbau Service-Portfolio
- In- oder Outsourcing?
- Supplier Strategie?
- Service-Nutzung?
- Aufbau Demand Management

Service-Erbringung

- Servicekatalog
- Wie sind die Services zu erbringen
- Welche SLA's gelten
- Welche Zulieferer liefern was?

...und für die Umsetzung: Prozesse, Prozesse, Prozesse

Geschäftsmodell

- Wie wird das Geld verdient?
- Aufbau der Wertschöpfungskette?
- Rolle / Bedeutung der IT

Service (Delivery) Strategie

- Welche Services anbieten?
- Aufbau Service-Portfolio
- In- oder Outsourcing?
- Supplier Strategie?
- Service-Nutzung?
- Aufbau Demand Management

Service-Erbringung

- Servicekatalog
- Wie sind die Services zu erbringen
- Welche SLA's gelten
- Welche Zulieferer liefern was?

Enterprise Framework:

COSO

IT Governance Framework:

COBIT

ISO 38500

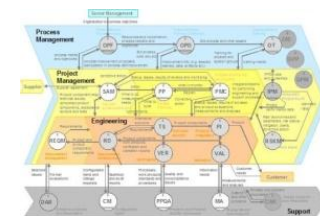
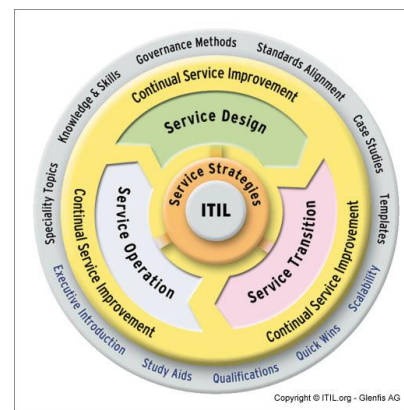
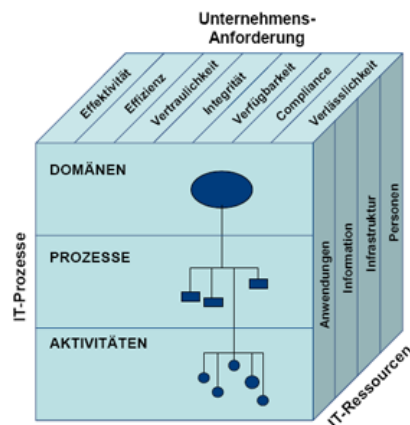
IT Service Management Framework:

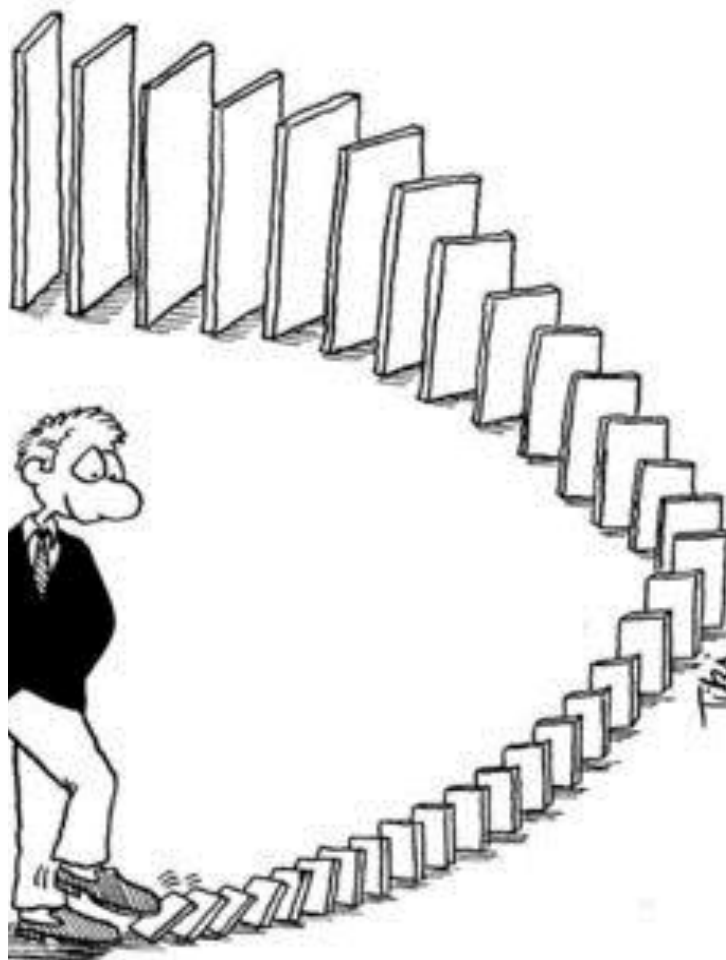
ITIL

ISO 20000

Capability Mat. Framework

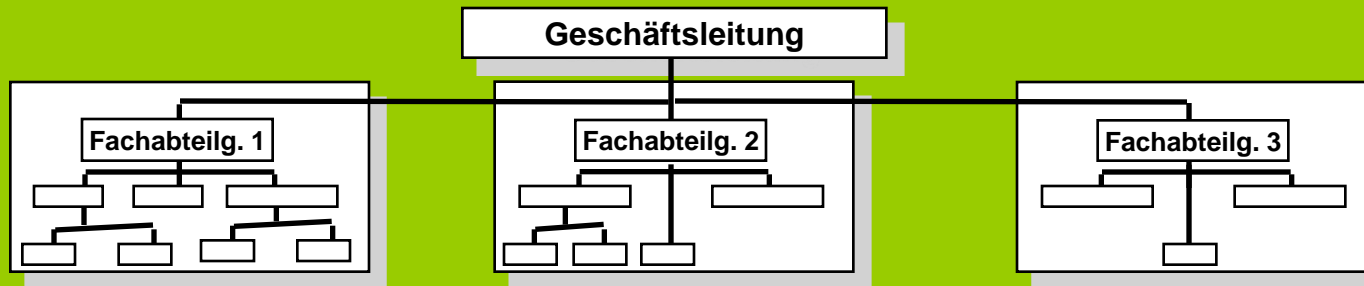
CMMI-SVC



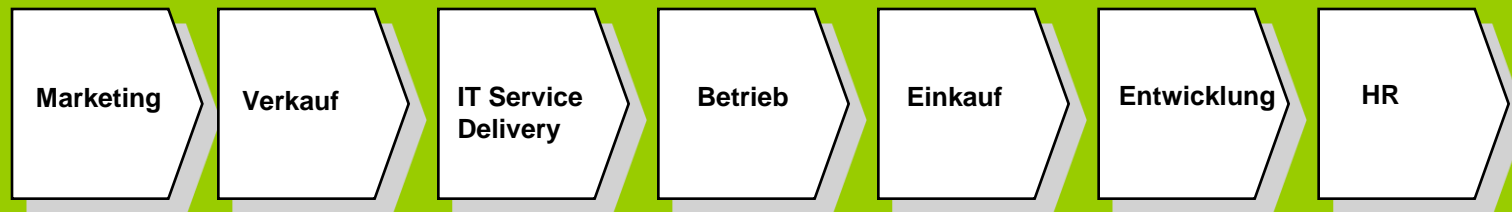


Prozesse: Funktion «gegen» Hierarchie

“Funktionen stehen im Vordergrund”



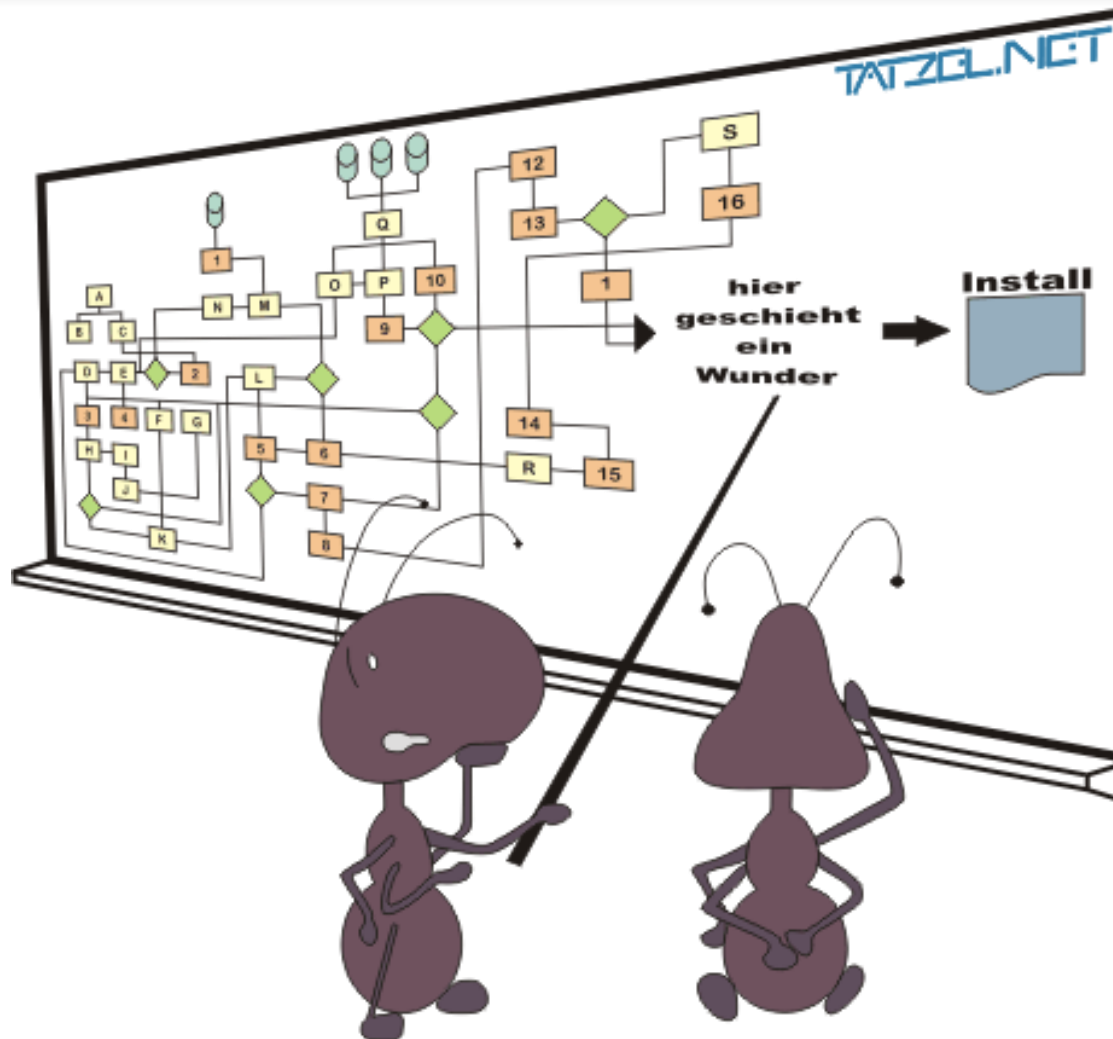
“Denken in Prozessen”



Grundsätze beim Prozess-Management

- Ergebnis- und Kundenorientierung:
 - **Geschäftsprozesse auf die Optimierung des Kundennutzens ausrichten**
- Transparenz, Korrektheit und Verständlichkeit:
 - **Einfache Lesbarkeit, klare Semantik, standardisierte Notation**
- Prozessführung basierend auf messbaren Führungsgrößen
 - **Prozessleistungen über Kosten, Zeit und Qualität messen**
- Tooleinsatz wo sinnvoll (nicht um jeden Preis):
 - **Qualitätsgewinn und Effizienz durch gezielten Tooleinsatz beim Prozessengineering und beim Prozessmanagement**

...das «typische» Bild...



Prozess Optimierung

- **Minimieren der Durchlaufzeit**
Durchlaufzeit = Bearbeitungszeit + Transportzeit + Liegezeit
- **Anzahl Schnittstellen reduzieren**
- **Prozesskosten optimieren**
- **Ressourceneinsatz (IT-Systeme, Personen) reduzieren respektiv optimieren**
- **Prozessgestaltung vereinfachen & standardisieren**
- **Geschäftsprozesse unter Berücksichtigung der strategischen Vorgaben eliminieren respektiv neu gestalten**
- **Überwachungs- und Kontrollbedarf reduzieren**

Prozess Optimierung = Lernen bei den Ameisen



Ziele: Prozesse

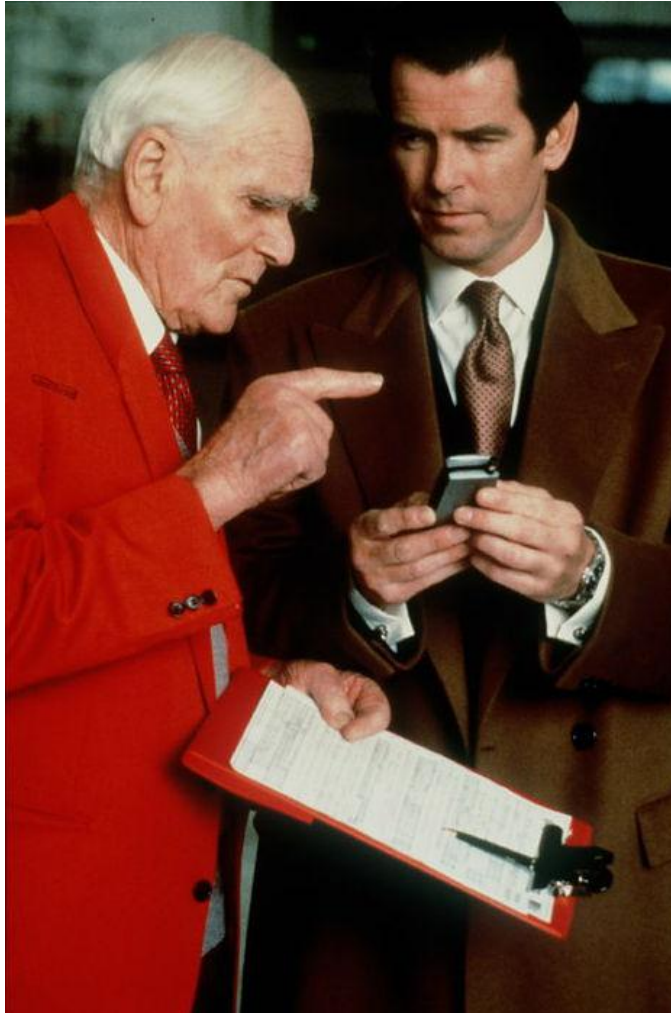
- Prozesse erfüllen Ihren Zweck:
 - **Zum setzen eines klaren Fokus, Ziel** ⇒ **Effektivität**
 - **Zur Steuerung** ⇒ **Q-Sicherung**
 - **Zum optimalen Ressourceneinsatz** ⇒ **Effizienz**

- Prozesse sind:
 - **Messbar** ⇒ **Steuerbar**
 - **Überprüfbar** ⇒ **Prozess Maturität**

- Prozess Maturität:
 - **Zeigt auf, wie Prozesse gelebt werden** ⇒ **Benchmark**
 - **Sagt nichts zur «Service Qualität» aus!**

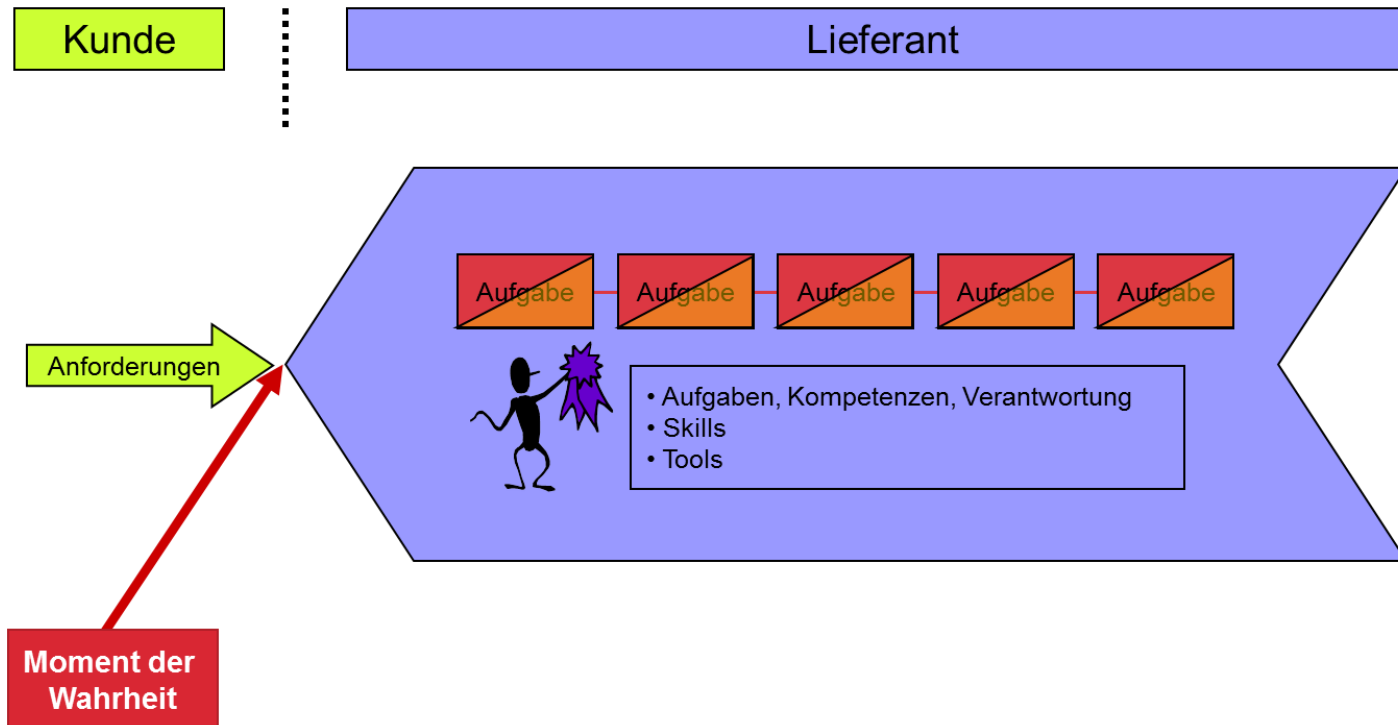
- Prozesse sind Pflicht:
 - **Regulatorische Verpflichtungen** ⇒ **Basel III, SOX, FDA**
 - **IKS** ⇒ **IT Governance**

Q definieren...



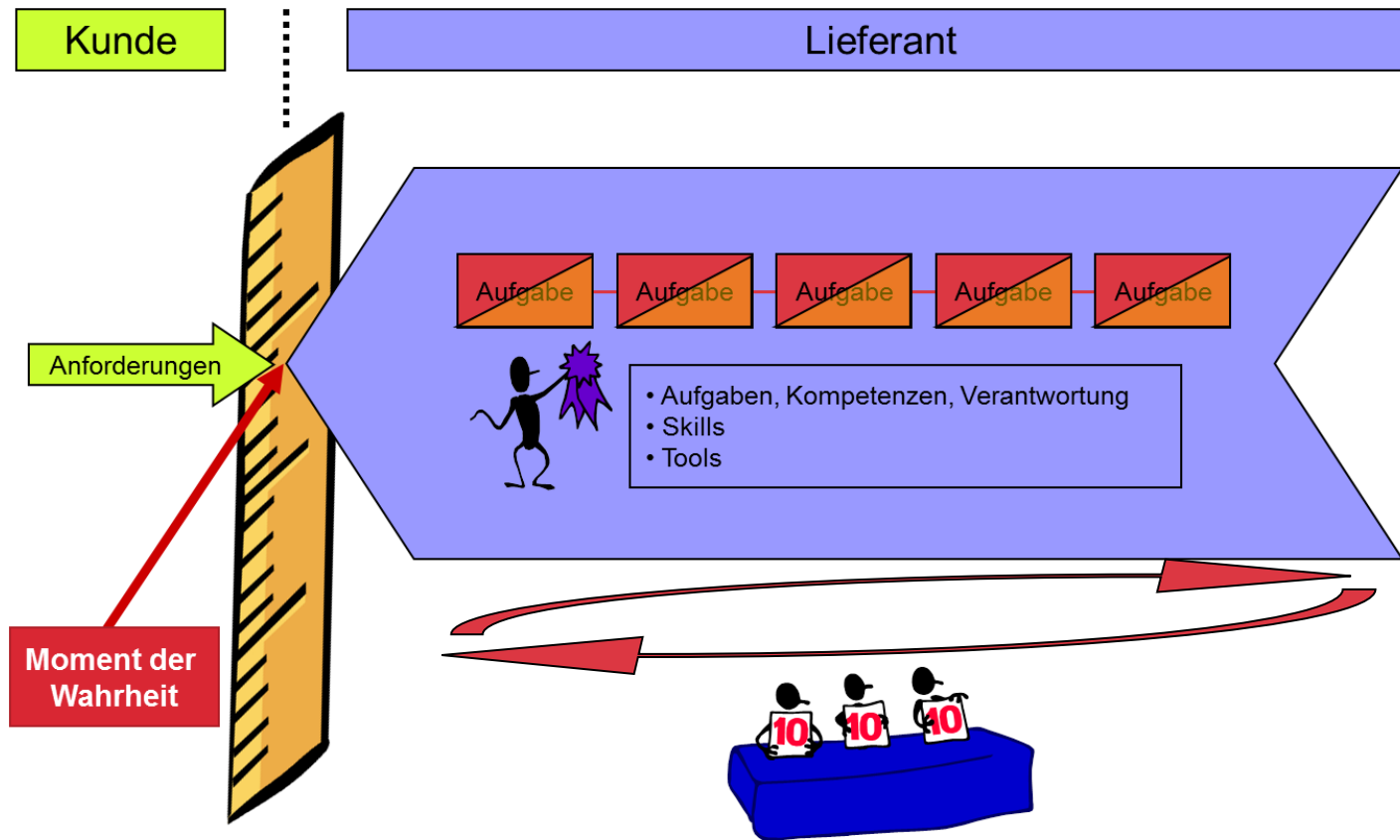
Q definieren...

- Anforderungen kennen (lernen) → Demand Management



Q definieren... & messen & kommunizieren

- Anforderungen kennen (lernen) → Demand Management



Explizite Nutzen-Ziele pro Prozess festlegen

- Kunden Nutzen
- Nutzen für die Mitwirkenden im Prozess
- Betriebswirtschaftlicher Nutzen / Unternehmensnutzen
- Nutzen für die Service-Delivery Organisation

Kritische Erfolgsfaktoren

Empowerment der Prozess Owner & - Manager

Bereitschaft der Linie mit Prozess Ownern zu kooperieren

Wie führen wir Key Ressourcen?

Wie führen wir Projekte?

Abgabe von „Weisungs - Autorität“ an die Prozess Owner

Beurteilung der Mitarbeiter mit Input der Prozess Owner (MbO)

Businessbezug des Service Portfolios

Sind Services in der Sprache des Kunden formuliert?

Ist die Service Ownership verankert?

Verinnerlichung des KVPs (Plan–Do–Check–Act)

Messen wir unsere Services, Prozesse und Technologien?

Steuern und verbessern wir diese, ausgerichtet auf den Kunden?

Ausnahme-Regel eingebaut, kommuniziert und getestet?

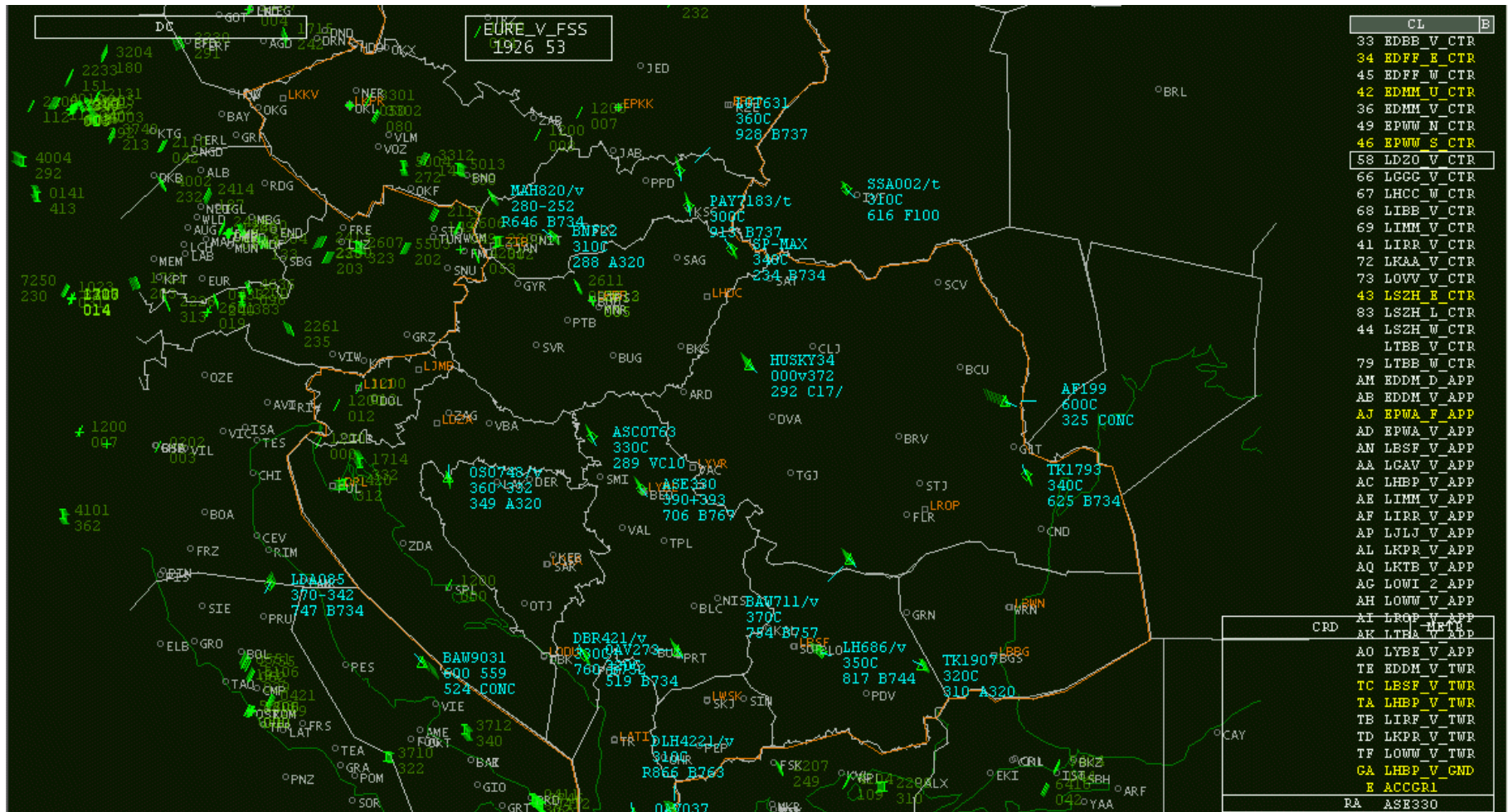
...entgegen dem Prozess zum Erfolg...



...entgegen dem Prozess zum Super-Gau...



Prozesse unabdingbar



Gut orchestrierte Prozesse. Ein Konzert!





VOM KENNEN. ZUM KÖNNEN. ZUM TUN.

Vielen Dank !

Glenfis AG

Mathias Traugott

Partner & Head glenfisSolution

Badenerstrasse 623

CH – 8048 Zürich

mathias.traugott@glenfis.ch

Glenfis AG - Mathias Traugott

Glenfis AG

Mitglied des VR und der GL

Bei Glenfis seit 2008

Partner

Swisscom Mobile

2002 - 2008

Projektleiter ITSM Journey

Leiter ITSM-Operations (Tools)

Verantwortlich ITSM-Supplier

Atraxis

2000 - 2002

Leiter Customer Care

Engagements:

SwissICT: Leiter Fachgruppe ITSM

Fachbeirat:: itSMS Germany, IIR Technology (Informa)

Worldwide Keynote Speaker



Glenfis AG:

vom Kennen, zum Können, zum Tun.

Unabhängiger Berater

Akkreditiertes Schulungsunternehmen

ITIL® V2 / V3: Alle Level

Cobit

ISO 20000

Spezialisiert auf den Aufbau und
Umsetzung einer **durchgängigen**
und **ganzheitlichen** IT Governance

Wir unterstützen gezielt bei der
Entwicklung und Realisierung
ganzheitlicher **IT Service**

Management Konzepte

Eigenes Forum: **ITIL-Forum-Schweiz**

2010: 130 IT-Manager in Sarnen

Cisco als Speaker





VOM KENNEN. ZUM KÖNNEN. ZUM TUN.

Vielen Dank !

Glenfis AG

Mathias Traugott

Partner & Head glenfisSolution

Badenerstrasse 623

CH – 8048 Zürich

mathias.traugott@glenfis.ch