

Service Transition im agilen Aufwind

Balanceakt meistern

DR. CONSUELA UTSCH

Stehen neue oder angepasste IT-Services auf der Tagesordnung, regen sich zunächst die skeptischen Gemüter. Nach dem Grundsatz „Never change a running system“ vermeiden Verantwortliche oftmals auch dringend nötige Anpassungen. Die Bedenken kommen nicht von ungefähr: Denn mehr als die Hälfte aller Störungen im IT-Betrieb wurzeln in solchen Veränderungen. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, ist es jedoch unumgänglich, Leistungen regelmäßig anzupassen oder neu auszurichten. Agile Grundsätze helfen dabei, die Ergebnisse kundenorientiert zu gestalten und die möglichen Störungen im IT-Betrieb zu minimieren. So sorgt eine agile Herangehensweise etwa für eine positive Beeinflussung der Service Transition hinsichtlich Zeit, Flexibilität und Projektergebnis. Dreh- und Angelpunkt ist und bleibt die Überführung von neuen oder angepassten Services in den laufenden Betrieb. Eine effektive und agile Transition zeigt sich hier als der Schlüssel zu einer erfolgreichen Serviceerbringung.

FRISCHER WIND BRINGT UNRUHE?

Zu den häufigsten Fehlerquellen bei der Lieferung von IT-Services gehören technische oder organisatorische Veränderungen. Jede Bearbeitung einer Änderung bedeutet zunächst zwangsläufig eine Erhöhung der Komplexität im Betrieb. Einerseits sollen unerwünschte Auswirkungen vermieden werden, um weiterhin stabile Services zu gewährleisten, andererseits müssen notwendige Innovationen zur Umsetzung kommen, um den sich verändernden Kundenanforderungen Rechnung zu tragen. Service Transition hilft diesen Spagat zu meistern, indem Anleitungen, Methoden und Tools für einen Übergang der Services von der Planungs- und Entwicklungs- in die Betriebsphase sowie für die Kontrolle möglicher Fehler- und Ausfallrisiken geliefert werden. Im Fokus des Kunden stehen der optimale Nutzen der Leistungen für die Geschäftsprozesse und der dadurch erreichte messbare Beitrag zur Wertschöpfung. Bei dem Betrieb von

Dienstleistungen und Produkten führen unterschiedliche Sichtweisen des Kunden und des Service-Providers häufig zu Missverständnissen bei der Definition der Services sowie bei der Bewertung der Leistung. Daher ist es für den Provider von entscheidender Bedeutung, die verschiedenen Sichtweisen zu kennen und bei der Gestaltung zu berücksichtigen. Hierbei können agile Herangehensweisen helfen. Denn beide Seiten müssen Gehör finden: die externe Sicht, um Anforderungen sowie Wahrnehmung der Services zu kennen und die interne, um die für den Service notwendigen Assets zu gestalten.

AGILITÄT GEFRAGT

In der Realität sind bei Projekten oft nicht die Kundenwünsche der Treiber für die Ausgestaltung und die Überführung in den Betrieb. Die Umsetzung läuft mehr oder weniger separat. Wenn dann der Rollout kommt und der Provider die Transition sowie das Projektergebnis ohne Informationen für IT-Nutzer oder die Fachbereiche sprichwörtlich „über den Zaun“ wirft, herrscht Unsicherheit. Kommen aber agile Grundsätze zum Einsatz, führt dies unweigerlich zu einem kundenorientierten und damit erfolgreichen Übergang in die Operation. Denn in diesem Fall steht der Kunde im Vordergrund aller Aktionen und aufkommende Fragen lassen sich klären: Gestaltet sich das Projektergebnis für die unterschiedlichen Anwendergruppen nutzbringend? Behindert der Rollout die Kunden? Benötigt der Anwender eine Übertragung von Know-how? Erfahrungsgemäß knirscht es sowohl beim Übergang der Services in den Betrieb als auch beim Wissenstransfer – die enge Einbindung des Kunden zeigt sich daher von großem Vorteil, da er so aktiv die Prozesse mitgestalten kann. Generelle Ziele von agil geleiteten Prozessen sind unter anderem eine maximale Kundenorientierung, Dynamik und Flexibilität hinsichtlich der Kundenwünsche und die Entwicklung innovativer Ideen, die zu Änderungen führen und eine verkürzte Projektlaufzeit forcieren.