



Service & Sourcing Excellence  
Kennen. Können. Tun.

# Das ganzheitliche Betriebsmodell der IT

MARTIN ANDENMATTEN / CISA, CGEIT, CRISC, ITIL Master  
Veröffentlicht in **itSMF Performance News**

September 2016

# Urheberrechte

Copyright 2016 (C) Glenfis AG

## **Glenfis AG**

Service & Sourcing Excellence  
Kennen. Können. Tun.

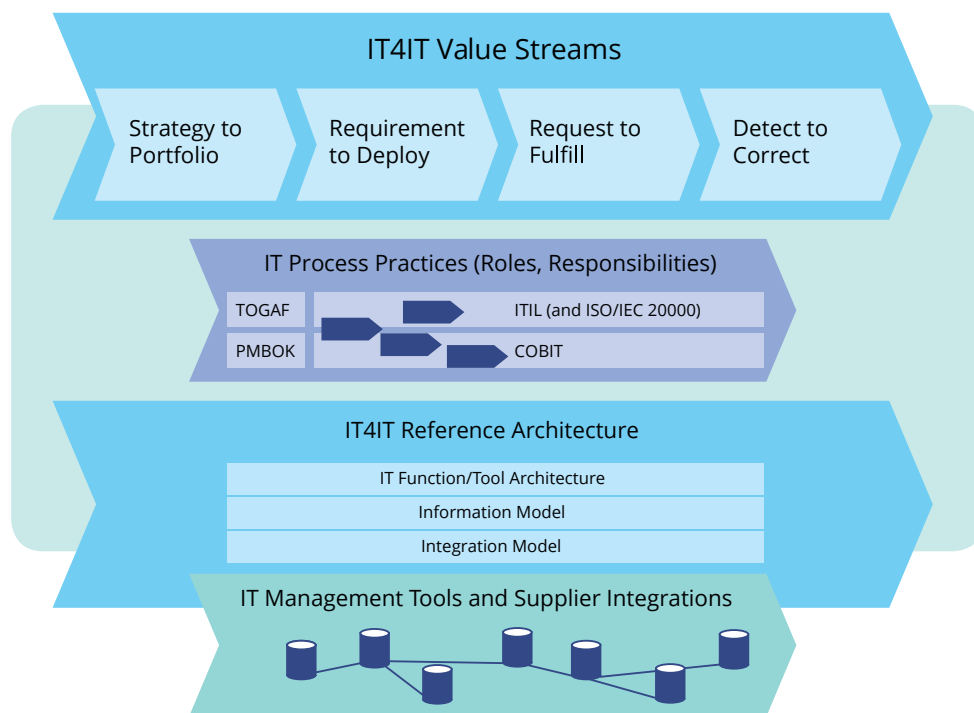
Badenerstrasse 623  
CH-8048 Zürich

Tel.: +41 44 202 81 10  
Fax: +41 44 202 81 11  
E-mail: [info@glenfis.ch](mailto:info@glenfis.ch)

Die IT-Organisationen müssen sich neu erfinden. Der Druck auf Veränderung war nie so groß, wie in der heutigen Zeit. Das Business macht Druck, um schneller, besser und sicherer neue Funktionalitäten zu erhalten. Gleichzeitig sind die Kosten enorm unter Druck, die Cyber-Risiken gilt es zu reduzieren und die Komplexität insgesamt abzubauen. Auf der anderen Seite stehen neue Technologien und Konzepte ins Haus wie Cloud-Computing, Big Data, Software defined Anything (SDX) und Internet of Things. Nicht zuletzt sollen neue Management Methoden implementiert werden wie DevOps, Continuous Delivery, Multi-Provider-Sourcing oder Bi-modale IT-Organisationen.

Welche Auswirkungen haben diese Veränderungen auf die Art und Weise, wie wir heute die IT managen? Wie soll ein solches neues IT-Eco-System aussehen, welches diesen Ansprüchen Rechnung trägt? Management Frameworks und Best Practices wie ITIL, COBIT, FitSM oder auch TOGAF hat es heute mehr als genug. Wieso genügen diese nicht (mehr)? Nun, vielfach werden diese Konzepte nicht durchgehend eingesetzt und in den verschiedenen Bereichen der IT-

Organisation nicht einheitlich verwendet. Zudem hat es verteilt über die gesamte IT-Organisation schnell mehr als über 100 IT-Tools mit vielfach fehlenden oder bloß manuellen Schnittstellen, welche keine integrierende Sicht von den wertschöpfenden Arbeiten einer IT-Organisation zulassen. Solange diese Silos nicht abgebaut und die Werteflüsse auf Basis von Standard-Schnittstellen automatisiert werden können, wird DevOps ein Wunschdenken bleiben.

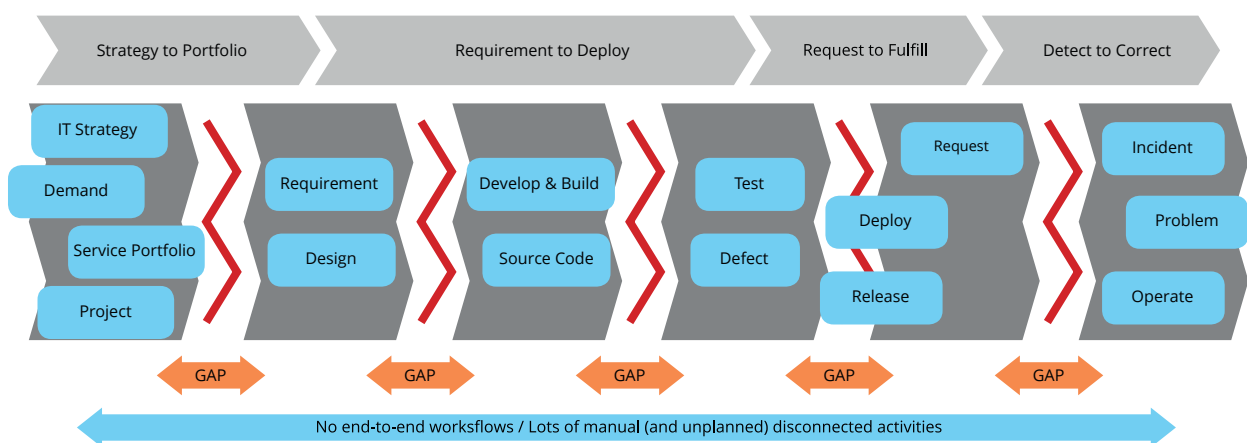


[www.opengroup.org/it4it](http://www.opengroup.org/it4it)

IT4ITTM ist ein neuer Referenzstandard von The Open Group und seit Oktober letzten Jahres verfügbar. IT4ITTM ist aber nicht einfach eine weitere Methode und schon gar nicht ein neues Prozess-Modell. Es ist ein sehr konkretes Dateninformations- und Funktionsmodell für eine wertschöpfende IT. Denn wo all die bestehenden Modelle und Frameworks mit mehr oder weniger ganzheitlich abdeckenden Prozessmodellen der IT-Organisation sagen, „was“ zu tun ist, fehlt es am konkreten „wie“. IT4ITTM liefert sozusagen den Kitt zwischen den Prozessen und konkretisierenden Informationsfluss. Egal ob ein Service mit Wasserfall oder mit DevOps entwickelt wird, ob er in der Cloud, einem oder mehreren Service Provider oder doch zum Teil On-Premise betrieben wird, man benötigt die LifeCycle Daten der Services, um auf Basis dieser Informationen entscheiden zu können. IT4ITTM definiert nun ein Datenmodell mit Attributen und Beziehungen und bietet damit die Grundlage für alle Tool-Anbieter, datenkompatible Lösungen zu entwickeln. Wollen Sie wissen, wie es mit dem Wertefluss in Ihrer IT-Organisation aussieht und wer welche

IT-Tools heute wie nutzt? Die Berater der Glenfis AG beraten Sie gerne und schaffen Ihnen damit die notwendige Transparenz. IT-Organisationen und Ihre Mitarbeiter werden in Zukunft nicht um IT4ITTM herumkommen. Die Glenfis AG ist ein aktives Mitglied im IT4ITTM Forum und als erstes Unternehmen für die IT4ITTM Foundation Ausbildungen akkreditiert.

Dieser zweitägige Grundlagenkurs führt vertieft in die IT4ITTM Referenzarchitektur ein und stellt einen strukturierten Ansatz für die Entwicklung, Beschaffung und Verwaltung von Services in einem Value Chain-basierten Framework zur Verfügung. Damit schaffen Sie sich und Ihren Mitarbeitern ein konkretes Rüstzeug zur Umsetzung der Herausforderungen wie DevOps, Multiprovider-Management oder Cloud-Management. Setzen Sie sich noch heute mit IT4ITTM auseinander und nutzen Sie es zielgerichtet in Ihrem Umfeld. Und fangen Sie an, die Zukunft ihrer IT-Organisation neu zu gestalten.



<http://blog.itil.org/category/it4it/>

## Über Glenfis AG

Als unabhängiges Beratungs- und akkreditiertes Schulungsunternehmen machen wir Unternehmen, Service Provider und Mitarbeiter fit für die Anforderungen, die Cloud- und Multi-Sourcing jetzt und in Zukunft an sie stellen. Dazu nutzen wir das «glenfisPrinzip», ein ganzheitlicher Ansatz, bei dem neben dem theoretischen Wissen (Kennen) insbesondere das praktische Know-how (Können) vermittelt wird, mit dem das Gelernte im Unternehmen, bzw. der Organisation erfolgreich und nachhaltig implementiert werden kann (Tun).

### Glenfis – unabhängig & anerkannt zu Ihrem Vorteil

Glenfis vermittelt Wissen und Können, die zur Qualitätssteigerung von Cloud und Sourcing Strategien und Umsetzungen, IT Compliance, Governance sowie Security und Service Management beitragen, und unterstützt seine Kunden dabei, diese erfolgreich zu implementieren und anzuwenden.

### Akkreditiert und Spezialisiert

Als führendes und unabhängige Beratungs- und akkreditierte Schulungsunternehmen ist Glenfis auf Aufbau und Umsetzung einer durchgängigen und ganzheitlichen IT Governance – insbesondere im Zusammenhang mit den neuen Anforderungen, die Cloud und Sourcing mit sich bringen – spezialisiert.



### Umfassend und kundenbezogen

Aufgrund unseres umfassenden Ansatzes in Beratung, Schulung und Coaching entwickeln wir Sourcing und Service LifeCycle Konzepte, die sowohl auf die strategischen Geschäftsziele unserer Kunden ausgerichtet sind, als auch das Einhalten sämtlicher regulatorischer Vorschriften sicherstellen.

### Zielgerichtet und praxisnah

Pragmatisches Denken und qualitätsbewusstes Handeln sind die Basis, auf der wir in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit unseren Kunden erstklassige und prozessorientierte IT Service Management Konzepte entwickeln. Dabei gilt unser Grundsatz: Wir machen, was wir schulen – und wir schulen, was wir machen. So entwickeln und vermitteln wir nicht nur praxisorientierte sondern auch praxiserprobte und vor allem nachhaltige Lösungen.



## **Glenfis AG**

Service & Sourcing Excellence  
Kennen. Können. Tun.

Badenerstrasse 623  
CH-8048 Zürich

Tel.: +41 44 202 81 10  
Fax: +41 44 202 81 11  
Email: [info@glenfis.ch](mailto:info@glenfis.ch)