

ITSM Tool Evaluierung

Der Kunde ist eines der größten Telekommunikationsunternehmen in Europa und verfügt sie über eine stark heterogene Tool Landschaft im IT Service Management. Als übergreifendes ITSM Tool wird HP Service Manager (MICRO FOCUS) verwendet sowie eine Vielzahl spezialisierter Tools.

Ziel

Das erklärte Ziel des Kunden war die Evaluation eines neuen ITSM-Tools durchzuführen. Folgende Ziele soll ein neues System erfüllen:

- Performantes und benutzerfreundliches System
- Alle relevanten Daten auf einen Blick, prozess- und rollenspezifisch
- Übergreifende Tool-Suite, bei der alle Prozesse abbildbar und dynamisch veränderbar sind
- Einheitliche Datengrundlage für alle Prozesse
- Vereinfachte Integration von Partnern

Lösung

MINDEIGHT hat den Kunden beim Tool-Auswahlprozesse in zwei Aspekten unterstützt: Durchführung einer Marktstudie für ITSM Tools und Vorbereitung eines Proof of Concept aus Sicht des Problemmanagements. Hierzu wurde das Projekt in verschiedene Bereiche unterteilt.

Die agile Projektorganisation wurde vorbereitet. Um dieses zu unterstützen wurde ein Workshop mit dem Thema "Agile-Awareness" durchgeführt.

Ebenfalls wurde der initiale Product Backlog mit Incident- und Problemmanagement spezifischen User Stories gefüllt. Zudem wurde die initiale Release-Planung durchgeführt und die Definition von Done-Kriterien erarbeitet. Der Fokus eines Unterprojektes hatte den Bereich Demand-2-Operation und Durchführung weiterer Proofs of Concept. Im Bereich Incident- und Problemmanagement wurde ein Konzept zur Tool- und Datenkonsolidierung mit vorhandenen Standard-Tools erarbeitet. MINDEIGHT hat ein Datenmodell, inkl. Business Logik auf SharePoint-Basis entwickelt und eingeführt.

Ergebnis

Ein Projektergebnis des Projekts Digitalisierung IT Service Management (für Problem Management) war einer Marktüberblick über aktuelle ITSM Tools, wobei die Tools kurz beschrieben und auf deren Stärken und Schwächen eingegangen wurde. MINDEIGHT hat ein Vorgehensmodell für agile Projekte detailliert. Eine andere Auswirkung war eine umfassende Auswahl an Vorlagen für agile Projekte, z. B. zur Erstellung von User Stories etc. MINDEIGHT hat einen übergreifenden Projektvision und objektive Analyse der komplexen Projektsituationen für das strategische ITSM erarbeitet. Der Fokus war auf der Erreichung der Projektziele von der Idee bis zur detaillierten Umsetzungsplanung (Ausarbeitung von Handlungsalternativen). Von der strategischen Beratung, Umsetzungsplanung bis hin zur technischen Umsetzung kamen alle Skills aus einer Hand.