



itSMF Jahreskongress - 5. Dezember 2011

ITIL App Store

Individuelle ITSM-Ansätze mit Web 2.0



arago
The Automation
Experts

Von “Command and Control” zu “Share and Improve”



arago
The Automation
Experts

Wie ITIL heute missbraucht wird



Command and Control

- Feste Trennung zwischen Kunde und Dienstleister
- Arbeitsvorschriften und Prozesse dienen dazu, diese Trennung auf allen Ebenen zu halten
- Das Geschäftsziel des IT-Betriebs: „nicht Schuld sein“
 - Ergebnis vs. Aktenlage
 - Verbesserung vs. Erscheinungsbild



Standard and Process

- Zum Standard wird deklariert, was dem Deklarateur das Leben erleichtert
- Prozesse begründen, warum solche Standards Sinn haben
- Standards und Prozesse sind die Begründung, warum ein Kunde etwas NICHT bekommen kann

Stability and Security

- Stabilität oder das Bedürfnis danach sind die Gründe, warum die Veränderung der eigenen Welt abgelehnt wird
- Sicherheit und Datenschutz sind die endgültigen Prellböcke für Veränderung
- Engagierte und leidenschaftliche Mitarbeiter werden schnell eingebremst



Warum wir so im Vergleich zur
echten Welt wie Dinosaurier
wirken

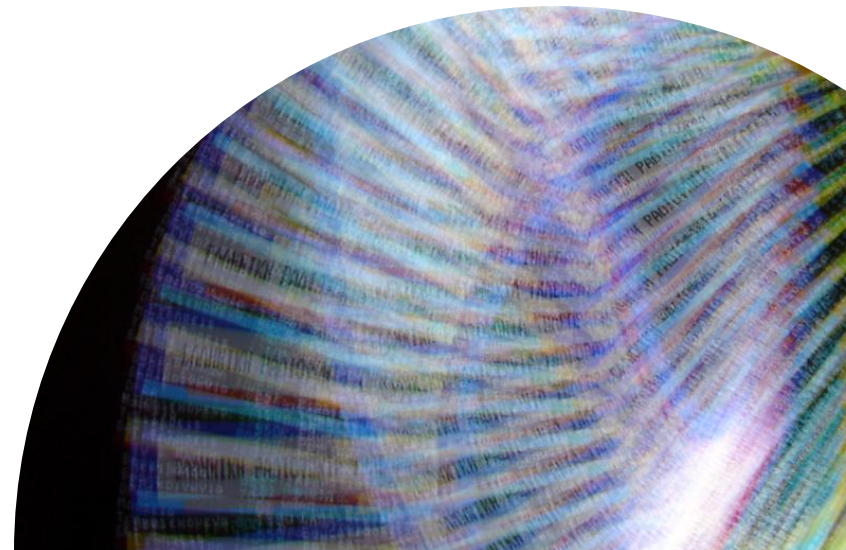


BASE vs. ACID

Basically **A**vailable **S**oft State and **E**ventually Consistent

vs.

Atomicity, **C**onsistency, **I**solation, **D**urability



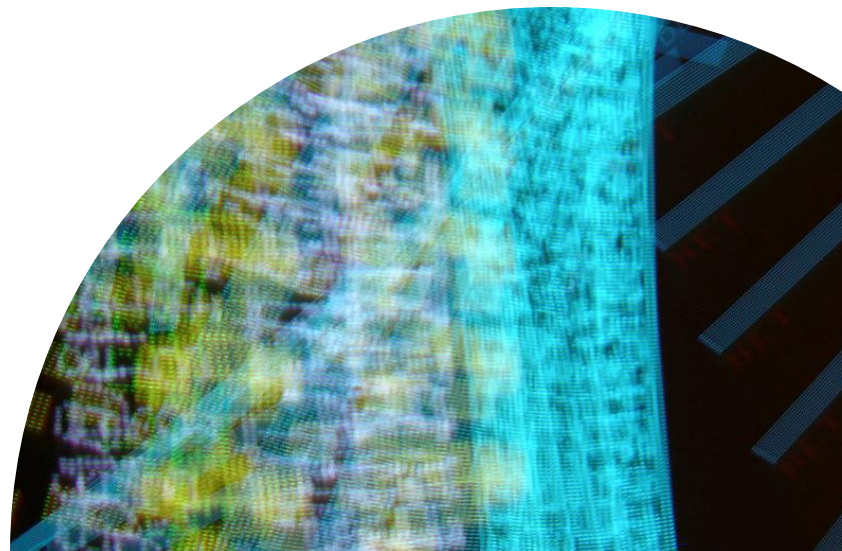
Warum spielt das eine wichtige Rolle im Betrieb?

Weil sich die Anforderungen komplett ändern

- Konsistenz gegen Zero Downtime
- 2PC gegen Big Data
- Garantie gegen offene Kommunikation

Was es bedeutet

- Wir werden viel mehr Daten brauchen
- Kommunikation spielt eine wichtigere Rolle als Unfehlbarkeit
- Erlebnis ist ein Teil der IT



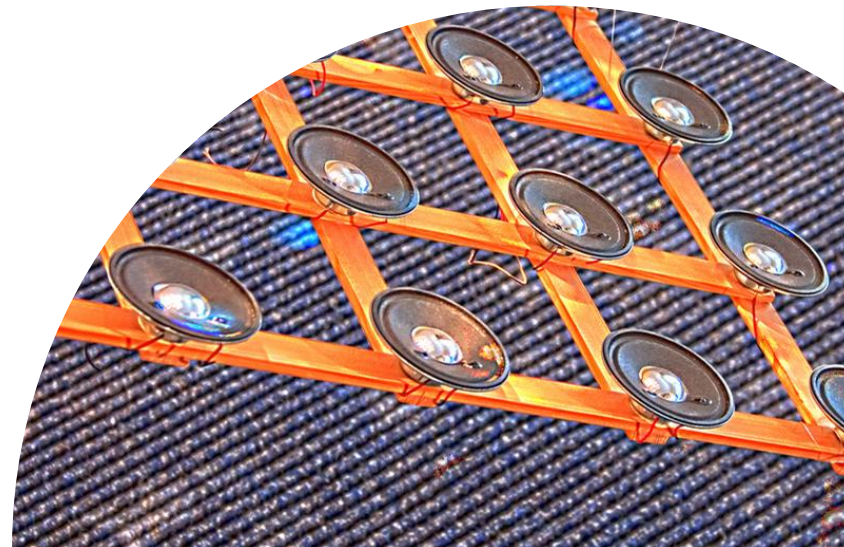
Consum vs. Online Shopping



Kontrolliertes Einkaufen

Es gibt nur, was wenige vorschreiben, alles andere ist Schwarzmarkt – wie früher im Ostblock

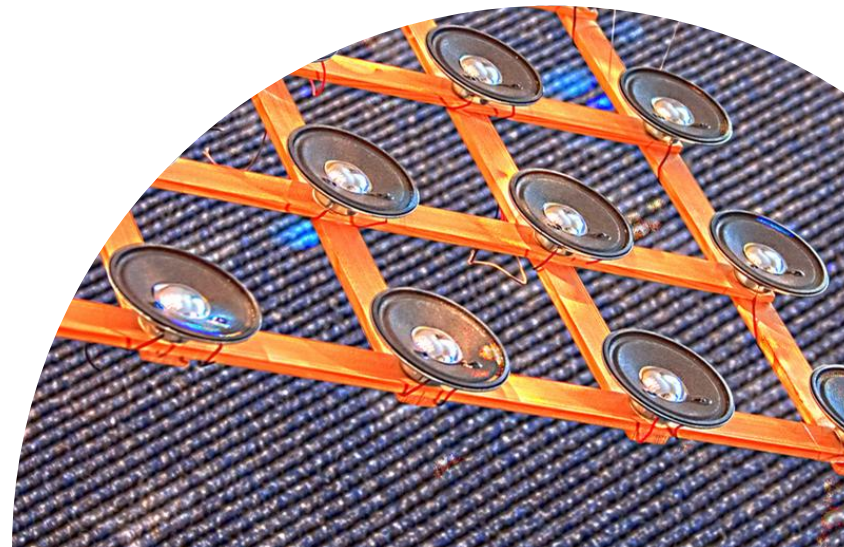
- Service Katalog



Vollkommene Freiheit

Jeder kann immer alles und überall erwerben. Dies ist nicht nur ab und an politisch inkorrekt oder illegal, sondern vor allem nicht nachhaltig

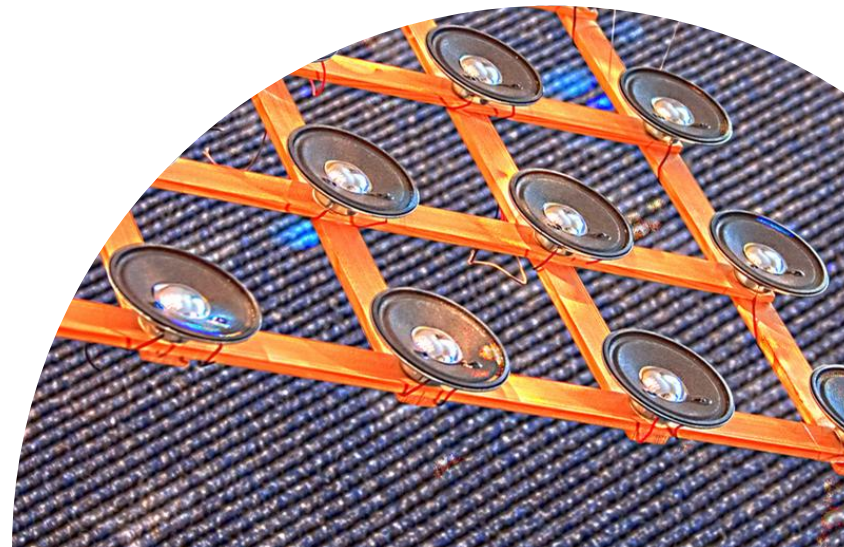
- Das typische Projekt einer Werbeagentur und die grauen Haare auf dem Kopf des Service Managers



Ein kontrolliertes System

Oder zumindest ein Rahmen, in dem man sich bewegen kann

- App-Store, das sollte eigentlich ITIL für den Betrieb sein



Menschen, Menschen, Menschen



Reden miteinander soll besser sein als reden übereinander

- Auch im IT-Betrieb reden die Menschen miteinander
- Die Kundenbetreuer und Service Manager sind nicht mehr Kommunikationsfilter, sondern Dirigenten und Helfer



Maschinen machen die Arbeit von Menschen, das passiert jetzt auch im Betrieb

- Starrköpfigkeit wird sichtbar
 - Wer nichts beizutragen hat, fällt auf
- Manager müssen Butter zu den Fischen legen
 - Man kann nicht von Einsparungen predigen und gleichzeitig langfristige Fixkosten aufbauen
- Chancen, nicht Risiko
 - Weiterentwicklung, Zusammenarbeit, Leidenschaft



Spalter oder Innovatoren



Lemming Nummer 7 springt nicht...

... Und warum das gut ist!

- Weil denkende Menschen Kritik an Prozeduren üben müssen – weil ihnen das zusteht und weil nur Kritik einen voranbringen kann
- Das bedeutet nicht, dass die Basisdemokratie Einzug hält, sondern nur, dass niemand für eine Idee, einen Punkt oder dergleichen kritisiert wird – sondern nur, wenn er nicht ALLES tut, um ein Ergebnis zu erreichen



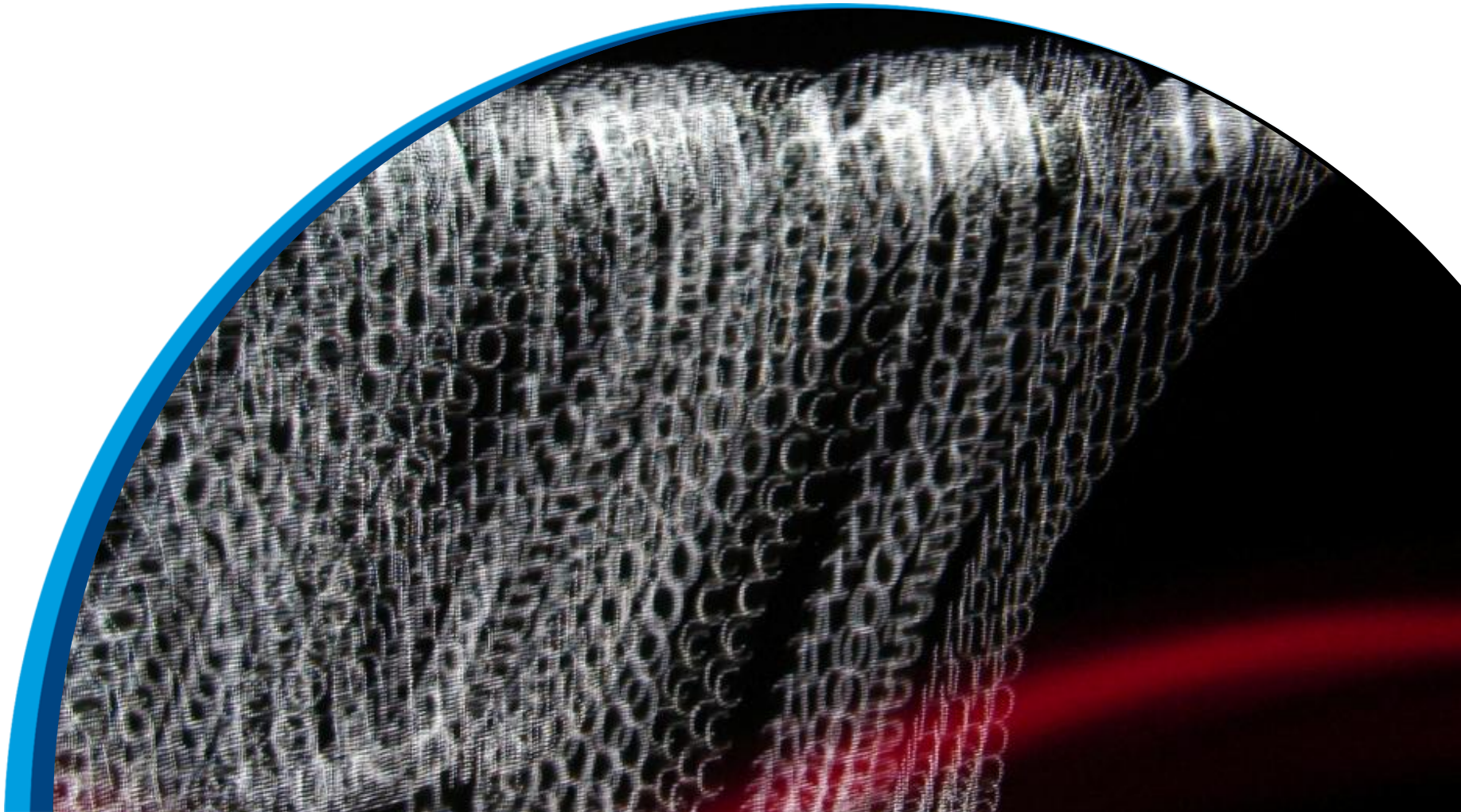
Wandel muss betreut werden...

... weil...

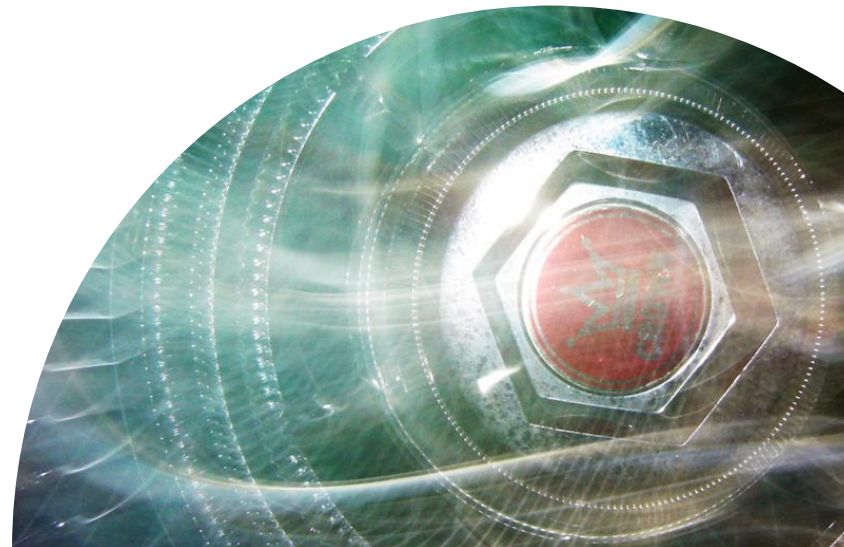
- ...Menschen sich nur schwer verändern
- ... ein neuer Sinn nicht sofort transparent ist
- ...Gruppendynamik das wesentliche Element ist



Wie wir ITIL benutzen sollten

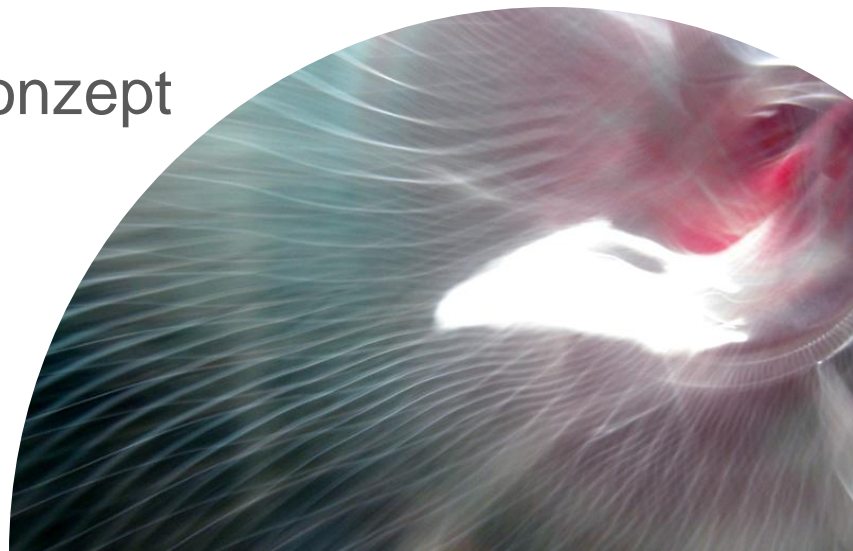


Share and Improve



Wissen verwalten und veröffentlichen

- Knowledge Base war ein billiger Anfang
- Das wahre Verständnis ist das Ziel
 - Daten – unstrukturiert
 - Wissen – strukturiert
 - Intelligenz – mit Rückschlüssen versehen
 - Weisheit – interpretiert
- Crowdsourcing ist auch ein Konzept für den IT-Betrieb
 - Wird schon gemacht – Foren
 - Anerkennung und Nutzung

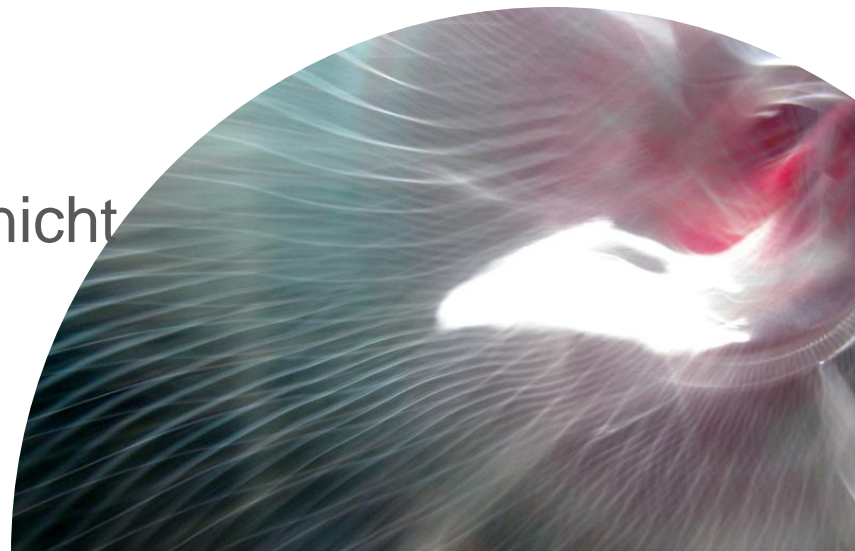


Fakten und Arbeitsweisen transparent machen

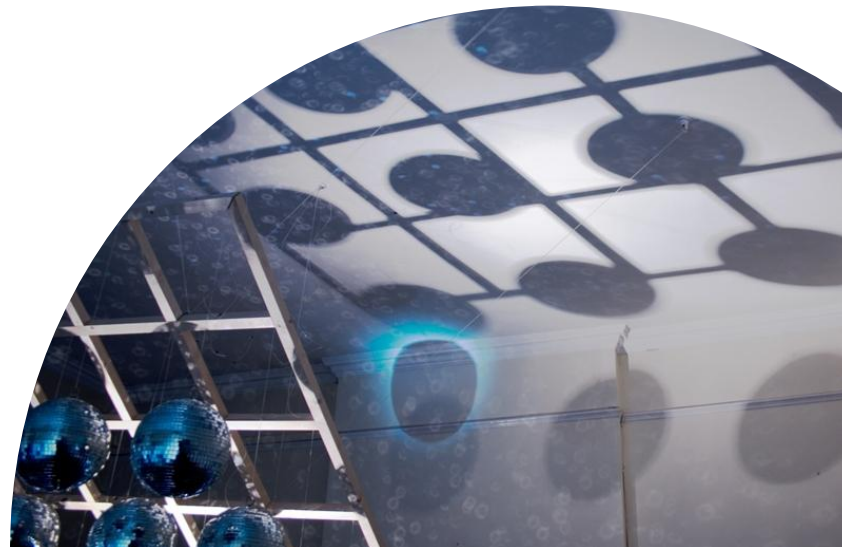
- Fakten allgemein zugänglich machen
- Schlechtes Management abschaffen
 - Fehler machen muss erlaubt sein, solange man darüber spricht, Verantwortung übernimmt und daraus lernt
 - Wer auf Fehler hinweist, darf nicht für sie beschuldigt werden
 - Der Fluch der Kompetenz – wenn man einmal Talent zur Ergebnis-Erbringung demonstriert hat, kommen alle Probleme zu einem
- Prozesse sind keine Dogmen, sie nehmen einem Arbeit ab, die kein Kerngeschäft sind

Aus vorhandenem Wissen und Geschehenem lernen – gemeinsam!

- Mehr Menschen schaffen bessere Ergebnisse
 - Warum glauben wir den Ergebnissen der Open Source Bewegungen im Betrieb nicht?
 - Das NASA Experiment
 - Menschenansammlungen brauchen Ergebnisse. Man sollte Sitzungen in Machungen umbenennen
- Vergangenheitsanalyse zur Verbesserung, nicht zur Verurteilung
- Geheimnisse klar definieren, nicht präventiv annehmen



Automate and Innovate



Was Maschinen tun können, sollten sie tun

- Fortschrittsglaube oder echte Verbesserung?
 - Verbesserung, siehe Industrialisierung
 - Aber der Weg kann schmerzhaft sein
- Menschen geben ihr Wissen an Maschinen weiter. Sie müssen nicht jeden Schritt verstehen oder kontrollieren, den die Maschinen machen



Schnittstellen sind wichtiger als Arbeitsanweisungen

- Standardisieren wir das, worauf wir uns wirklich EINIGEN können
- Prozessframeworks statt religiösen Prozessen
- Das WAS ist entscheidend, nicht das WIE



Menschen sind für die Verbesserung zuständig

- Menschen können Evolution, Maschinen nicht
- Menschen können kreativ und manchmal abstrus sein, auch wenn es manchmal so anmutet, Maschinen können das nicht
- Man muss das den Menschen aber auch erlauben und von ihnen nicht Maschinenarbeit verlangen oder es akzeptieren, wenn sie diese machen

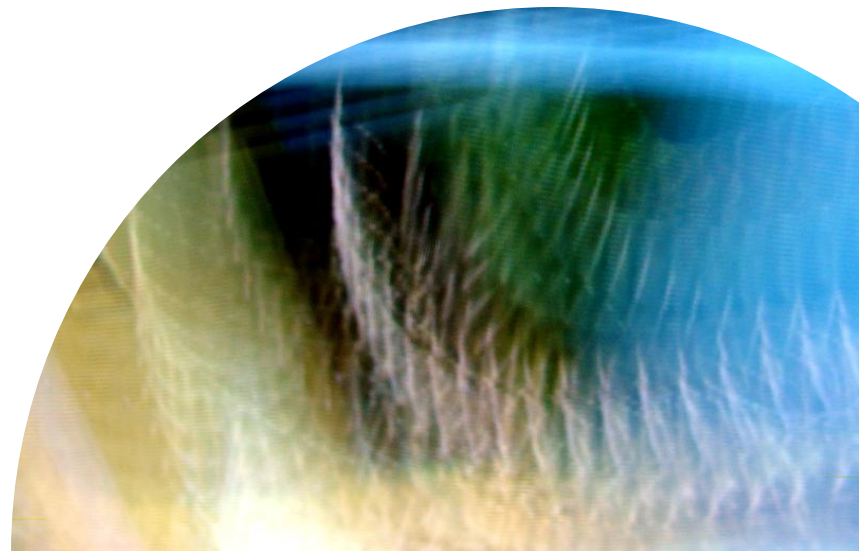


Feel and Communicate



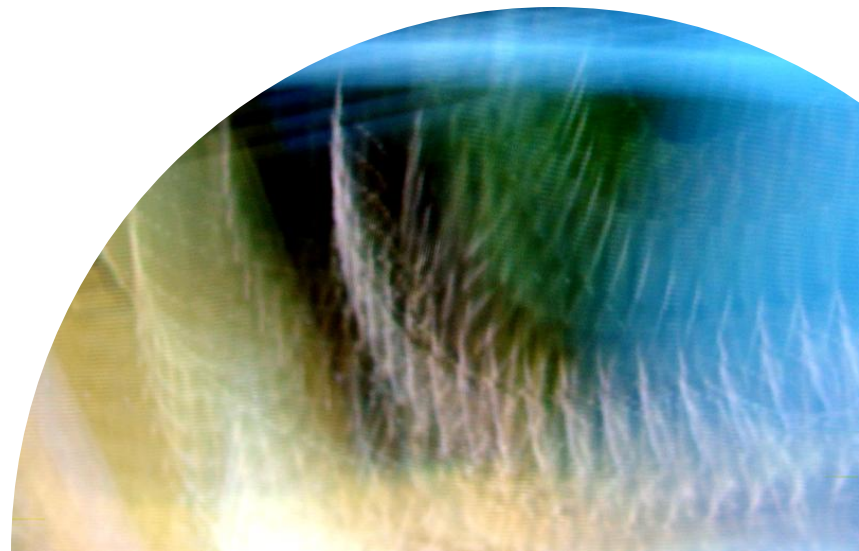
Warum ist IT-Betrieb angeblich nicht emotional?

- Weil man sich dann nicht mehr hinter unpersönlichen Prozessen verstecken kann
- Was kann es emotionaleres geben als Ausfälle, Veränderungen, Fehler und Zukunftsplanung?



Dieser Erkenntnis sollte man Rechnung tragen

- Transparenz auf Mitarbeitererebene
 - Wer macht was?
 - Warum passiert etwas?
 - Freie Kommunikation – ja, das klingt nicht so gut, ist aber ehrlicher und viel viel schneller
- Menschen wollen Anerkennung
 - Von ihren Peers
 - Von ihren Kunden
 - Von ihren Freunden



Twitter und Co im Betrieb



Intern

- Yammer
- Wiki



Extern

- Twitter
- Facebook
- Google+
- LinkedIn und Xing
- Slideshare und Bright Talk



Photo Credits

| | |
|-----------------|---------------------------------------|
| 🌀 Slide 3 | 802 / flickr |
| 🌀 Slide 4 | Oli R / flickr |
| 🌀 Slide 5 | Milosz1 / flickr |
| 🌀 Slide 6 | mikkosoft / stock.xchng |
| 🌀 Slide 7 | mmagallan / stock.xchng |
| 🌀 Slide 8 | float / stock.xchng |
| 🌀 Slide 9 + 10 | float / stock.xchng |
| 🌀 Slide 11 | Dominic's pics / flickr |
| 🌀 Slide 12 - 14 | Dominic's pics / flickr |
| 🌀 Slide 15 | WageIndicator - Paulien Osse / flickr |
| 🌀 Slide 16 + 17 | todorov40 / stock.xchng |
| 🌀 Slide 18 | createsima / stock.xchng |
| 🌀 Slide 19 + 20 | Library of Congress, LC-USW36-840 |
| 🌀 Slide 21 - 25 | float / stock.xchng |
| 🌀 Slide 26 | Dominic's pics / flickr |
| 🌀 Slide 27 - 29 | float / stock.xchng |
| 🌀 Slide 30 | sheldonken / stock.xchng |
| 🌀 Slide 31 + 32 | float / stock.xchng |
| 🌀 Slide 33 – 35 | sheldonken / stock.xchng |

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

arago AG

Hans-Christian Boos

Eschersheimer Landstr. 526 - 532

60433 Frankfurt am Main

Tel: +49 (0) 69 405 680

Mail: boos@arago.de

www.arago.de

www.hcboos.net

