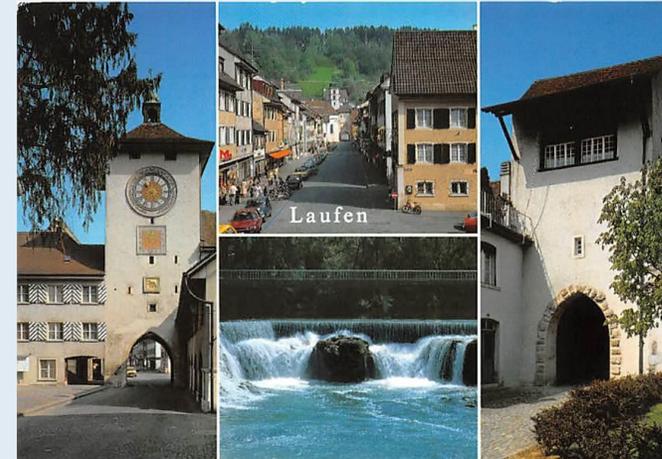


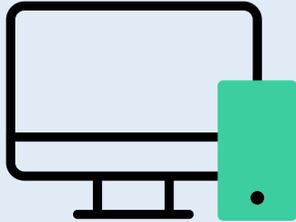
Mit 5 Prozessen und 8 Routinen die Serviceerbringung revolutionieren

Agil Breakfast Basel

Kurze Vorstellung Edo Bezemer



Unsere Services.



IT-/Enterprise Service Management

Wir stellen die umfassende Integration und Automatisierung Ihrer abteilungsübergreifenden Prozesse sicher.



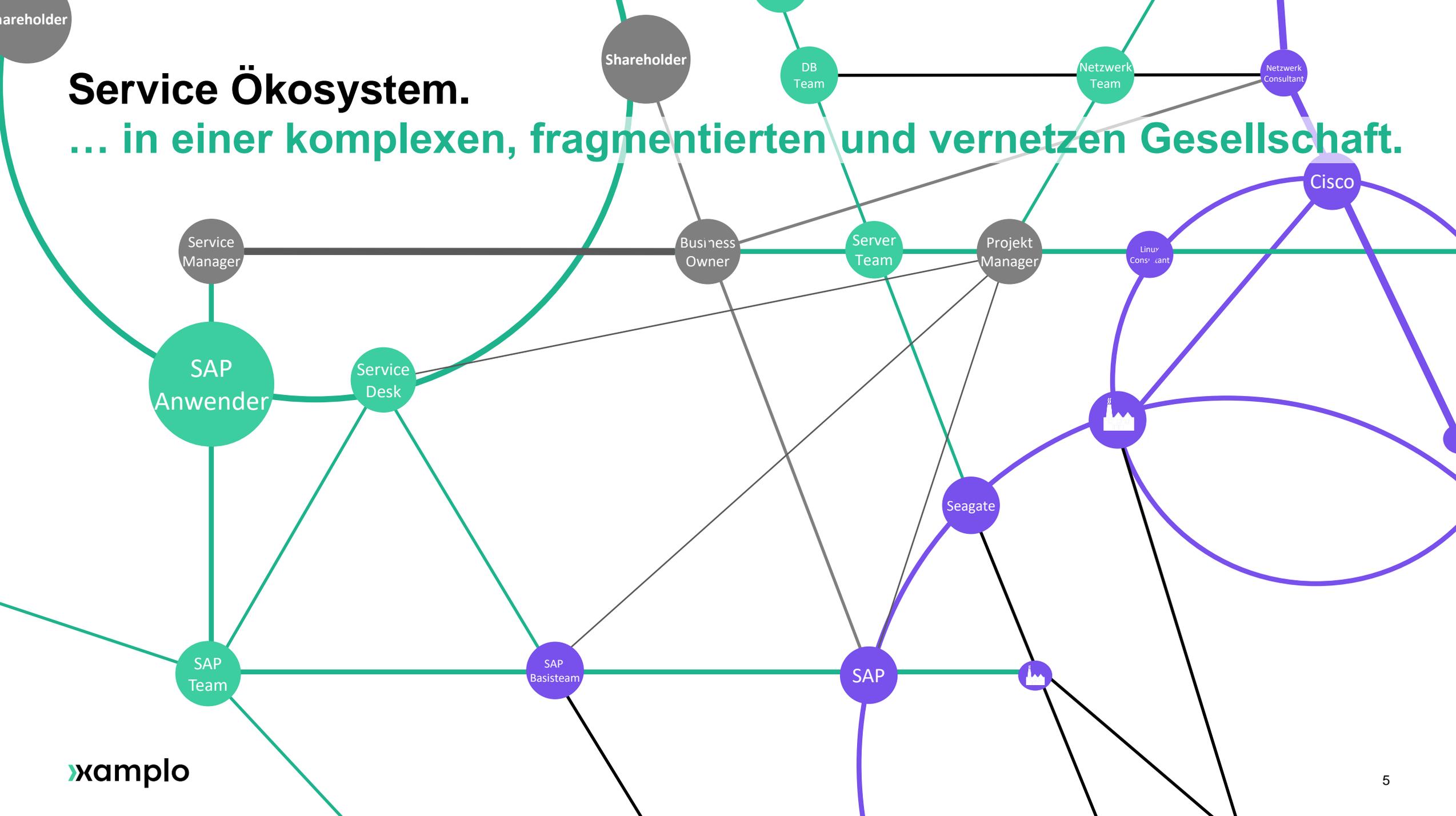
Services.

Wir leben in einer Service-Gesellschaft und...

- › Heutzutage ist jeder ein **Dienstleister**.
 - › Eine Paketbesorgung
 - › Ein neues Auto
 - › Brot beim Bäcker
 - › Ein neuer Laptop
 - › Ein neues Design für einen Teppich
 - › Ein Parkplatz
 - › Das Schalten einer Anzeige für eine zu besetzende Stelle
 - › Der Jahresbericht
 - › Ein neuer Pass
 - › ...



Service Ökosystem. ... in einer komplexen, fragmentierten und vernetzten Gesellschaft.





Arrivals →

SYD SYD SYD SYD SYD SYD

Bar chart with 5 bars of increasing height

X
All Gates

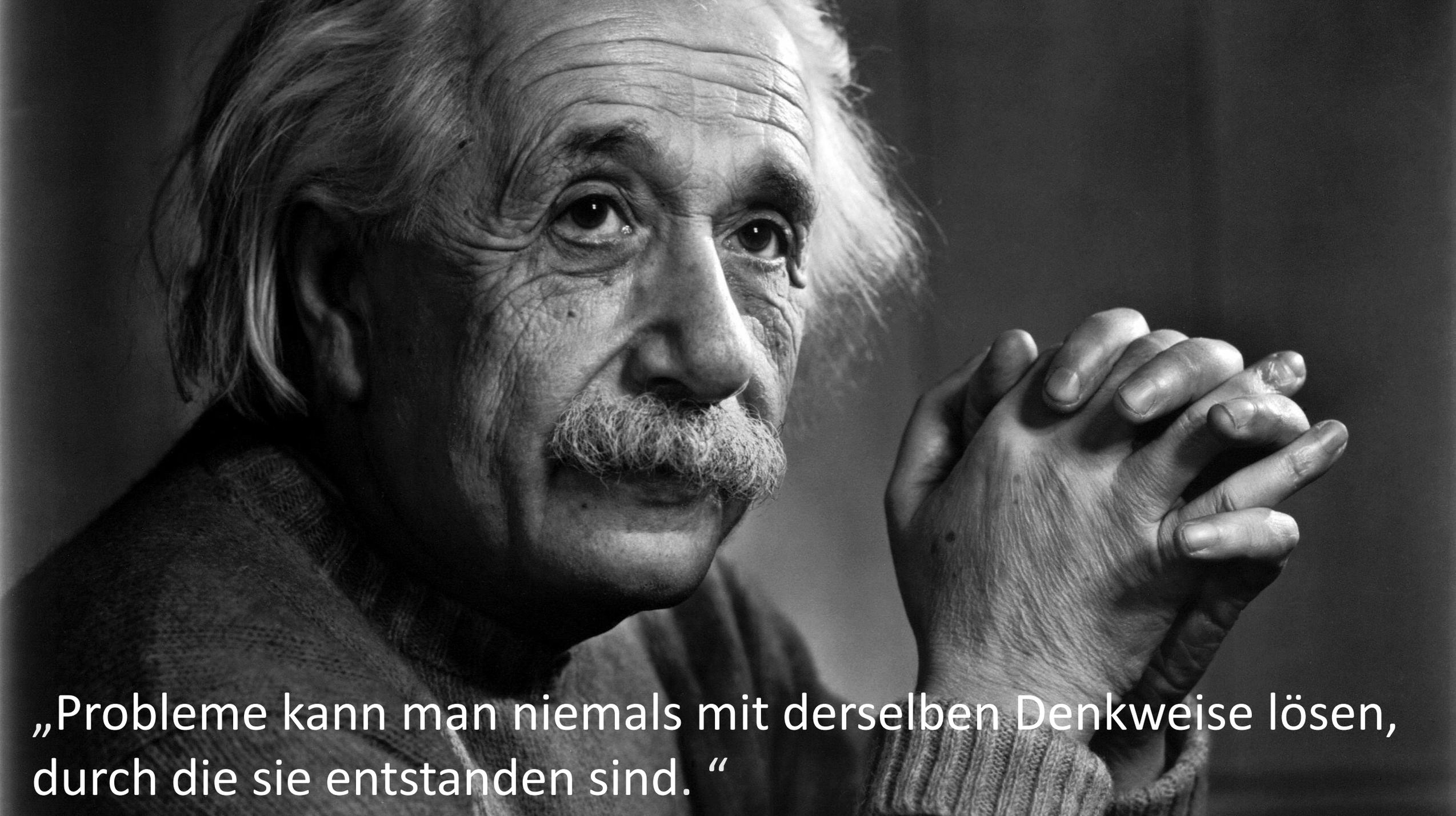
Fly through security
SYD

Business Class

All gates

Herausforderungen meistern





„Probleme kann man niemals mit derselben Denkweise lösen,
durch die sie entstanden sind.“

ITIL V4 – 34 Praktiken.

Ein Beispiel der Incident Management Praktik.

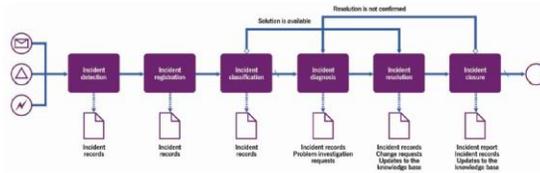
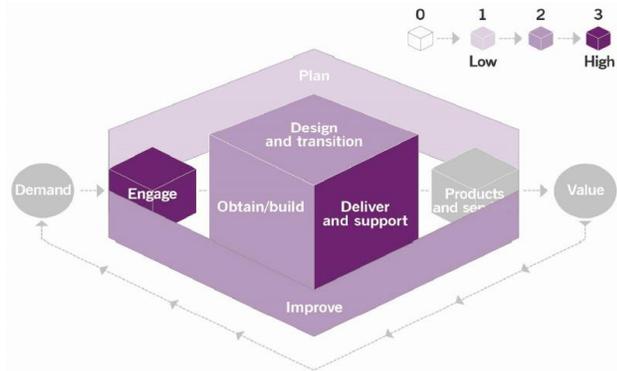
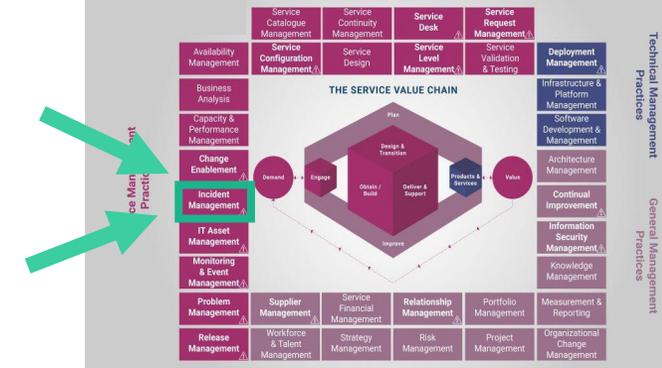
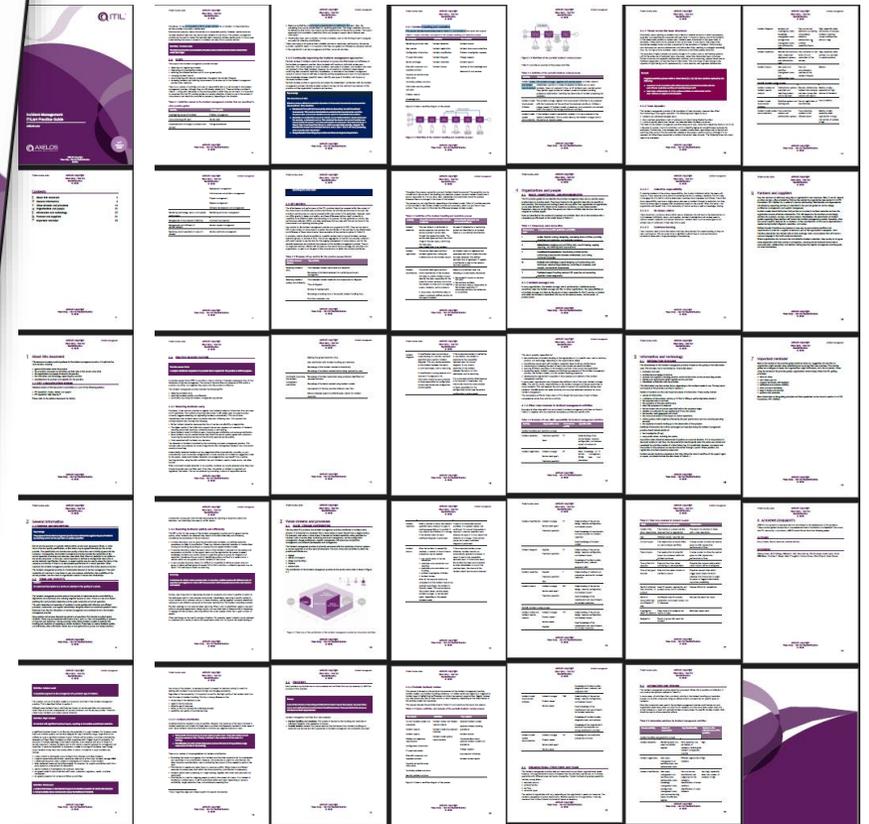
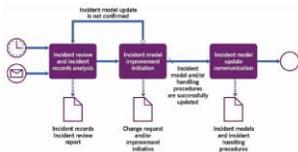
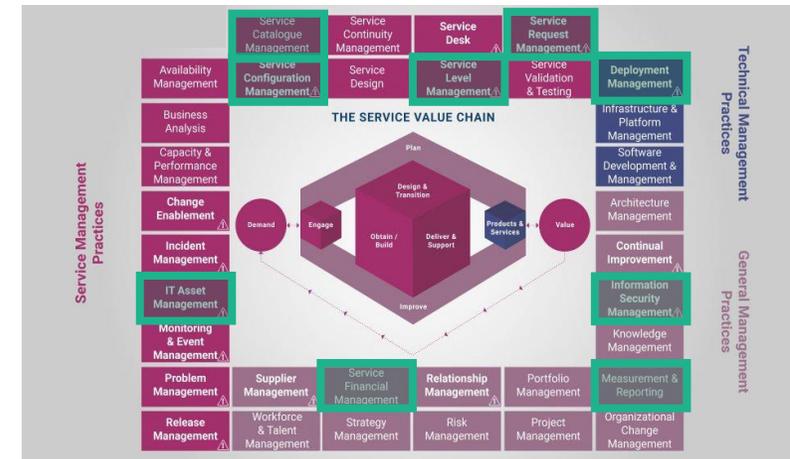


Figure 3.2 Workflow of the incident handling and resolution process

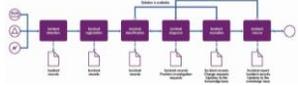


Ein möglicher Onboarding Prozess

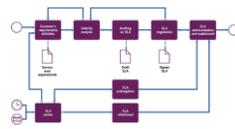
Involvierte ITIL-Prozesse



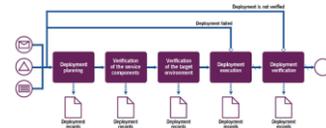
Service Catalogue Management



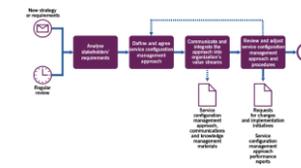
Service Level Management



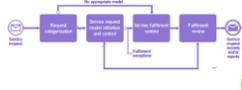
Deployment Management



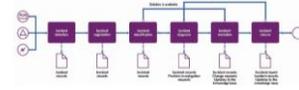
Service Configuration Management



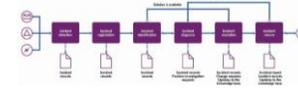
Service Request Management



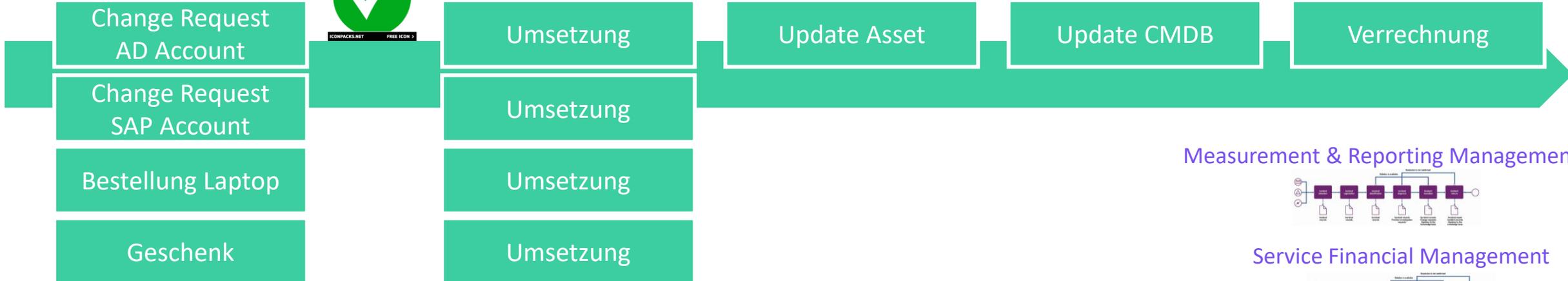
Information Security Management



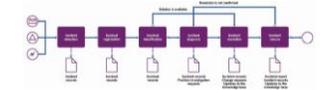
IT-Asset Management



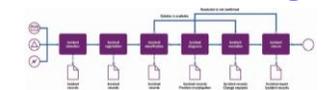
ICONPACKS.NET FREE ICON



Measurement & Reporting Management



Service Financial Management



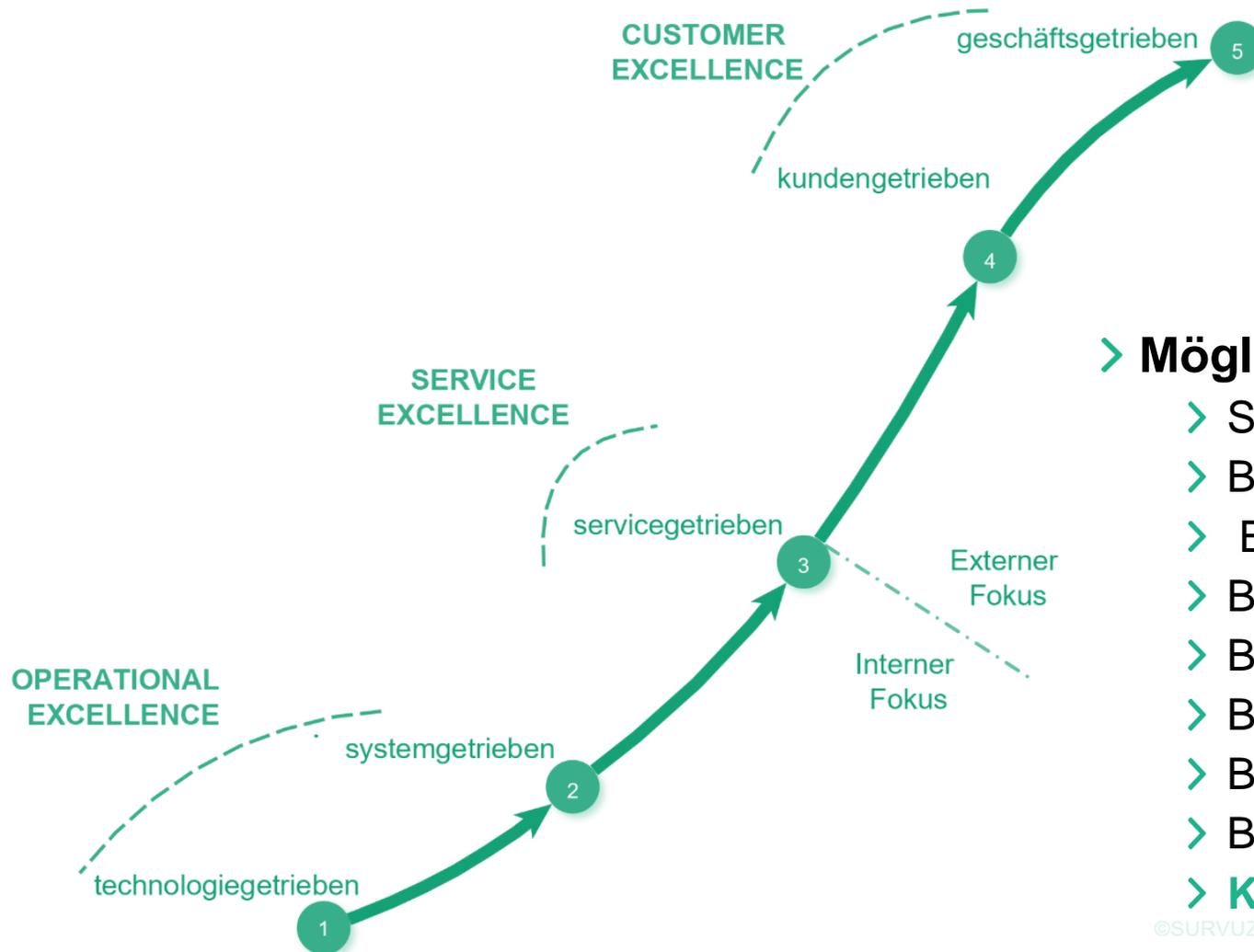


Unser Alltag.



Bereitschaft zu transformieren.

USM-Reifegradmodell für Mehrwert (Nach KPMG).



> Mögliche Ziele / Treiber

- > Streben nach **kundenorientierten Dienstleistungen**
- > Bessere Spezifizierung der **Dienstleistungen**
- > Bessere **Vereinbarungen**
- > Bessere **Zusammenarbeit**
- > Bessere Verteilung der **Zuständigkeiten**
- > Bessere **Routinen**
- > Bessere **Nutzung** unserer **Werkzeuge**
- > Bessere **Berichterstattung**
- > **Kontinuierliche Verbesserung**

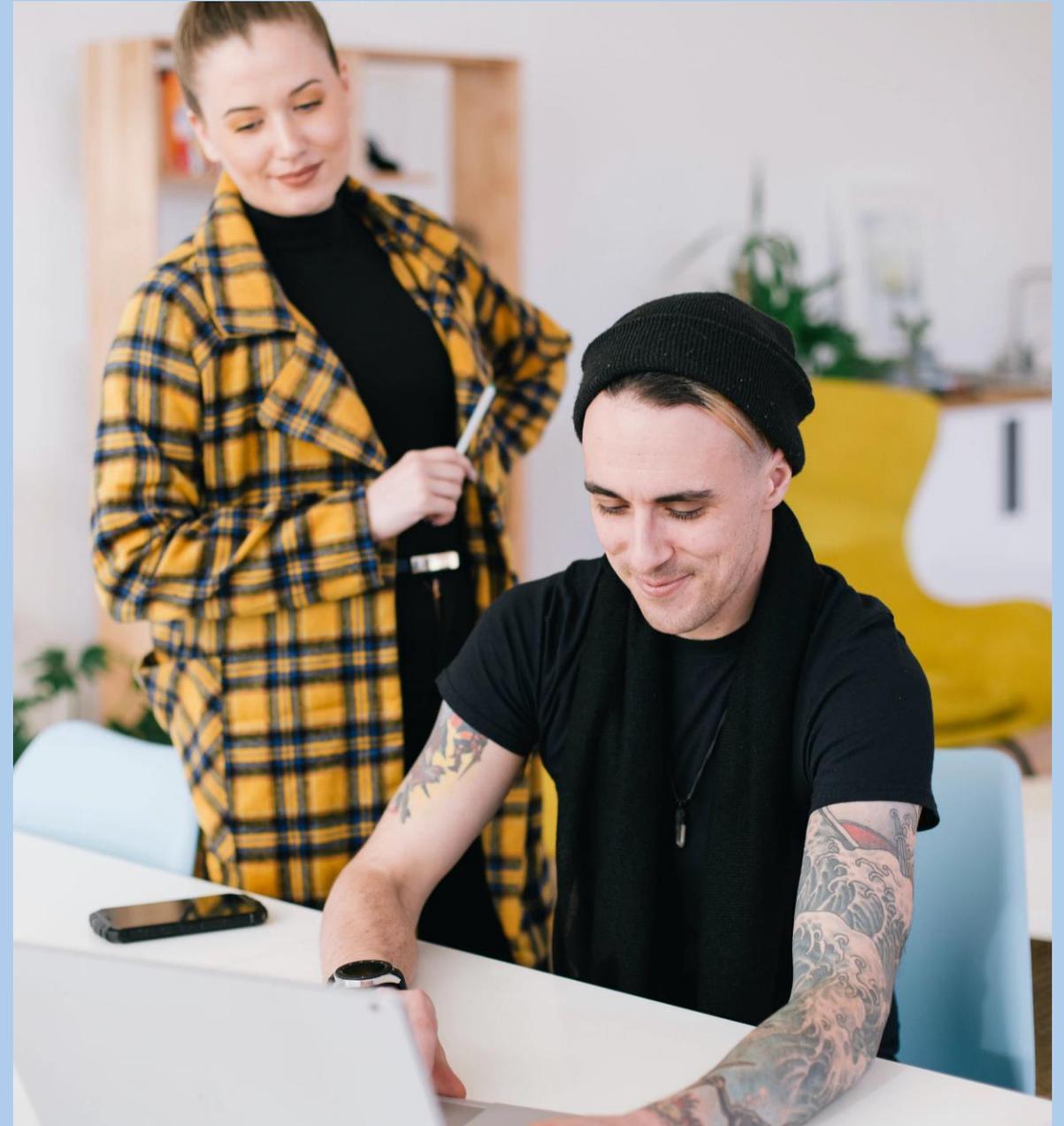
Unified Service Management

The power of simple



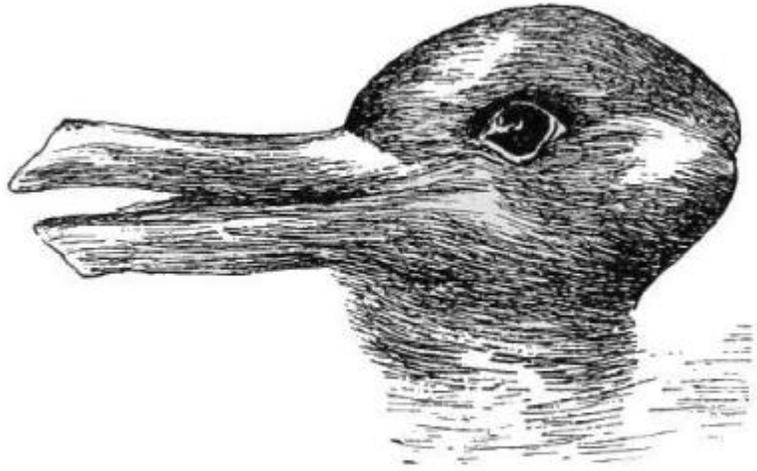
Unified Service Management.

Was ist das denn?



USM – ein paradigma shift

Eine andere Sichtweise auf die Dinge, die wir tun



Unified Service Management.

Was ist USM?

2016

Nach **10 JAHREN FORSCHUNG** wurde **USM** im Jahr **2016** durch die Stiftung **SURVUZ** von **JAN VAN BON** veröffentlicht.

UNIVERSELLE, EINFACHE METHODE zur **ORGANISATION** von Service-Organisationen

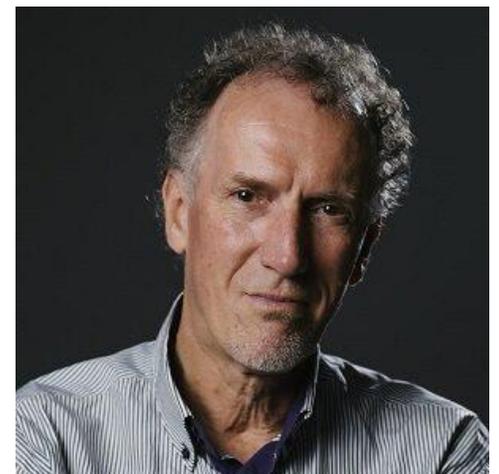


VEREINFACHT und **STANDARDISIERT TÄGLICHE ROUTINEN**

USM

Jan van Bon

- **Service-Management-Pionier:** Mit Jahrzehnten an Erfahrung im Bereich ITSM und ESM.
- Autor und Visionär: Veröffentlichung von **über 40 Fachbüchern** und Artikeln zu Service-Management.
- **Gründer und leitender Architekt der USM-Methode:** Entwickelte das Framework, um Unternehmen weltweit zu helfen, ihre Serviceprozesse zu optimieren.
- **Key Speaker:** International geschätzter Redner auf Konferenzen und Events.



Unified Service Management

Eine Methode, die auf Prinzipien basiert

> Nicht wieder ein Framework

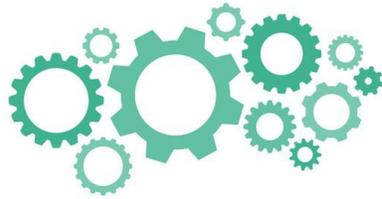


> USM PRINZIPIEN

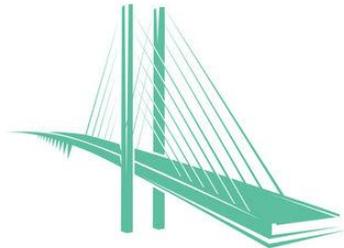
- > **Systeme** sind **strukturiert** und in **Komponenten** unterteilt
- > **Strukturierte Routinen** führen zu einer **vorhersehbaren Leistung**
- > **Standardisierung** sorgt für **Planbarkeit**
- > **Aufgabentrennung** fördert die **Kontrolle**
- > **Was**, gilt für **wen** und **wie**
- > Der **Kunde bestimmt** die **Qualität** der Dienstleistung
- > **Dienstleister** arbeiten **prozessbasiert** statt projektbasiert oder hierarchisch
- > **Grosse Veränderungen** lassen sich am besten mit **kleinen Schritten** erreichen

Unified Service Management.

USM stellt ein **standardisiertes Managementsystem** bereit, um **Praktiken** zum Nutzen der Dienstleistungsqualität **einzusetzen**.



Service Management **System**



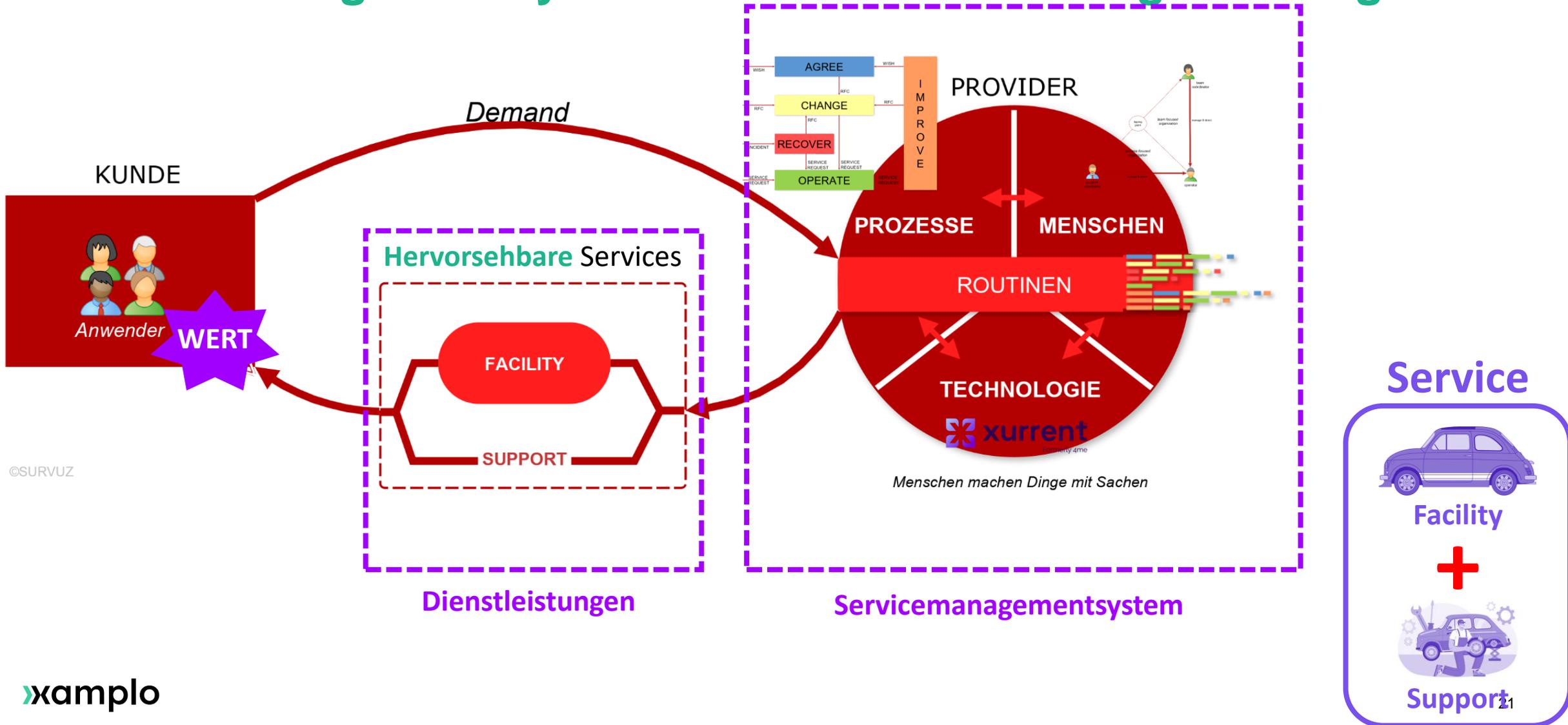
Service Management **Architektur**



Tägliche **Routinen**

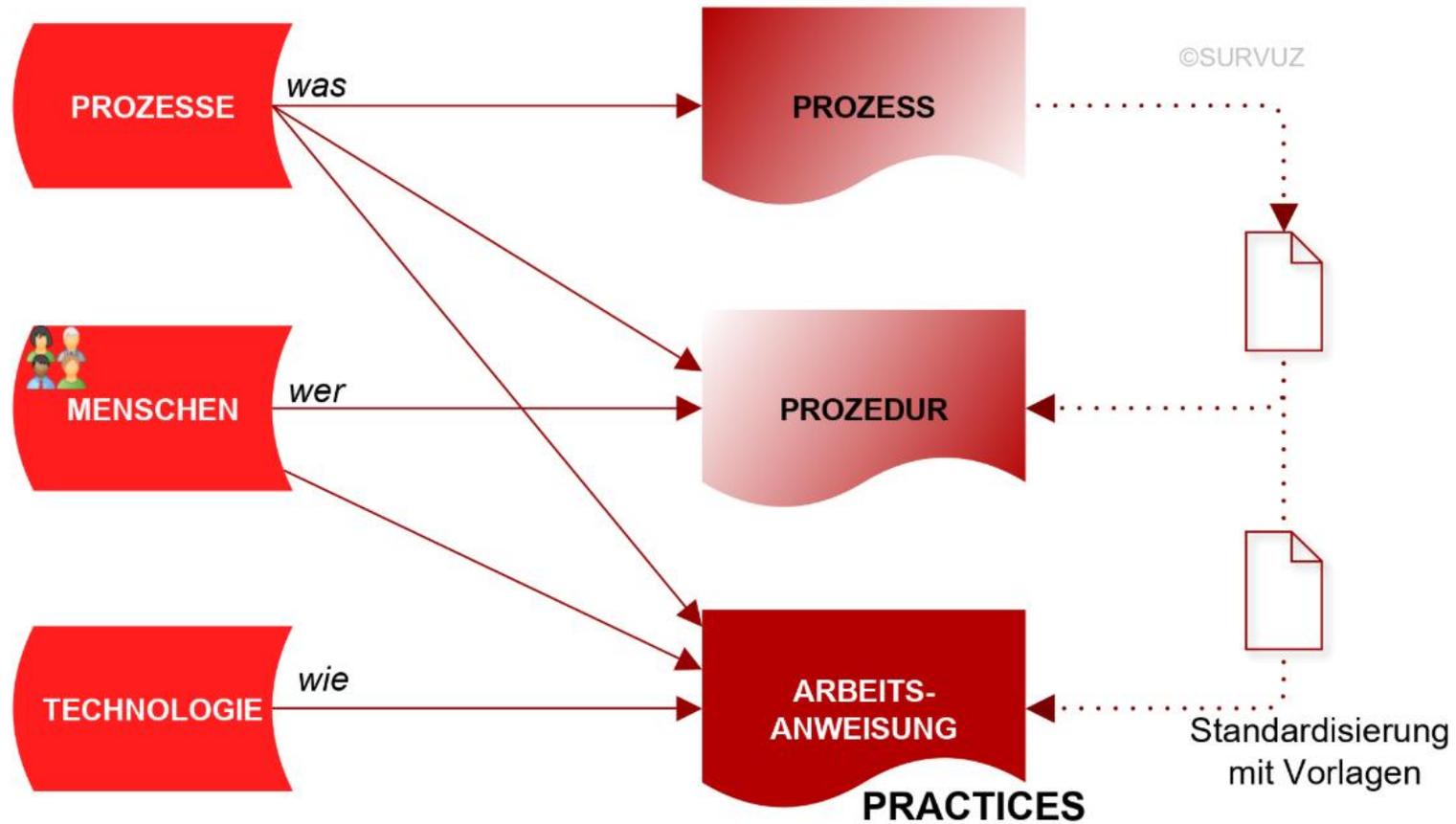
USM-Kunden-Provider-Interaktionsmodell

Wie das Managementsystem durch Dienstleistungen Wert generiert



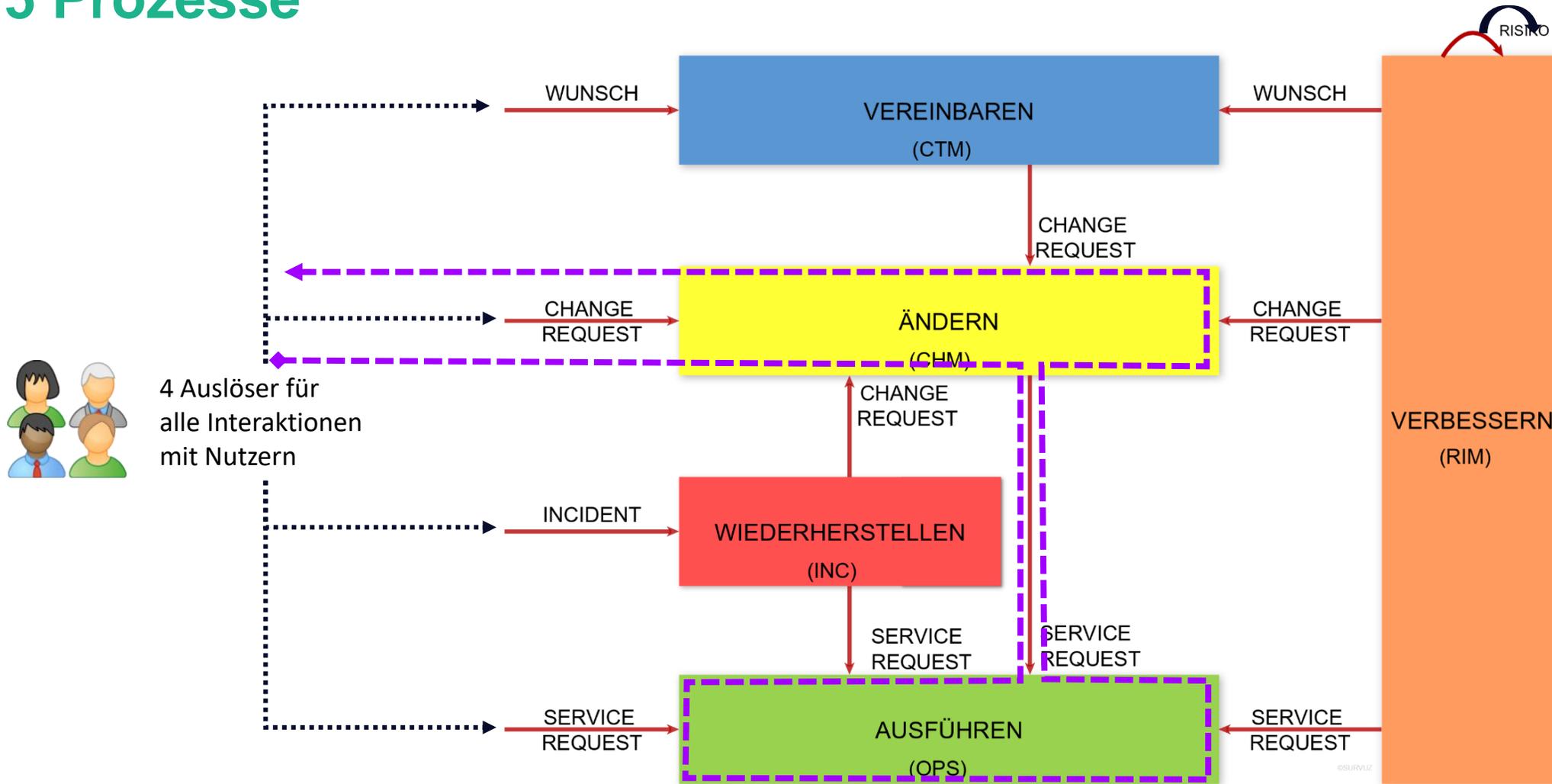
©SURVUZ

USM strukturiert unsere Routinen



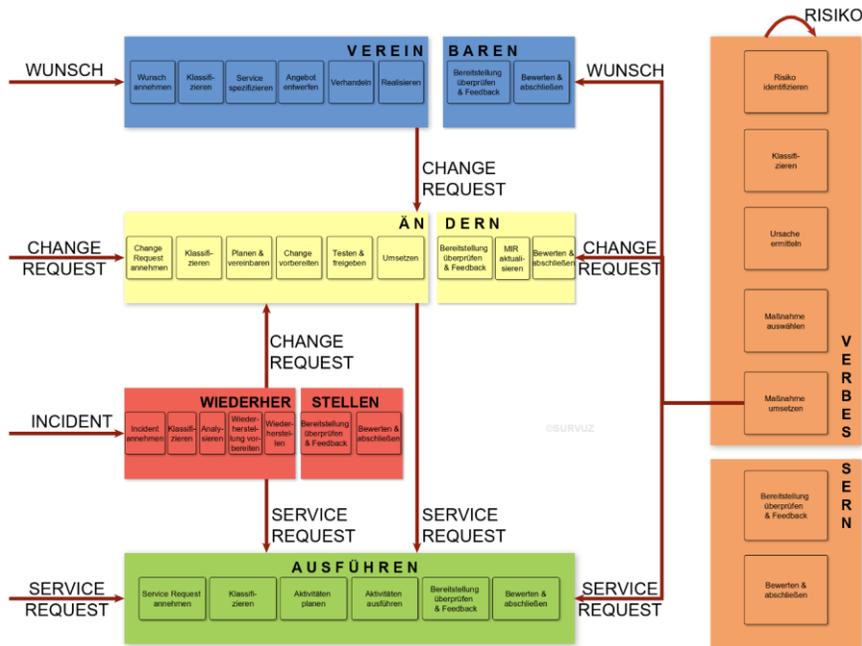
Unified Service Management.

5 Prozesse



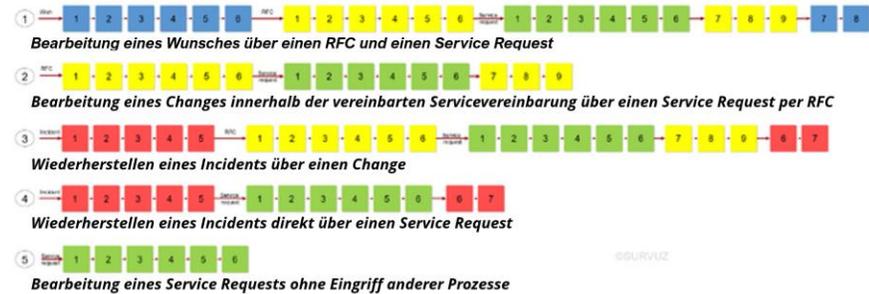
Unified Service Management. Vereinfachung und Standardisierung.

5 Prozesse

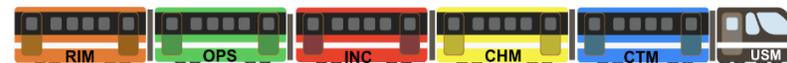


8 Routinen

5 REAKTIVE WORKFLOWS

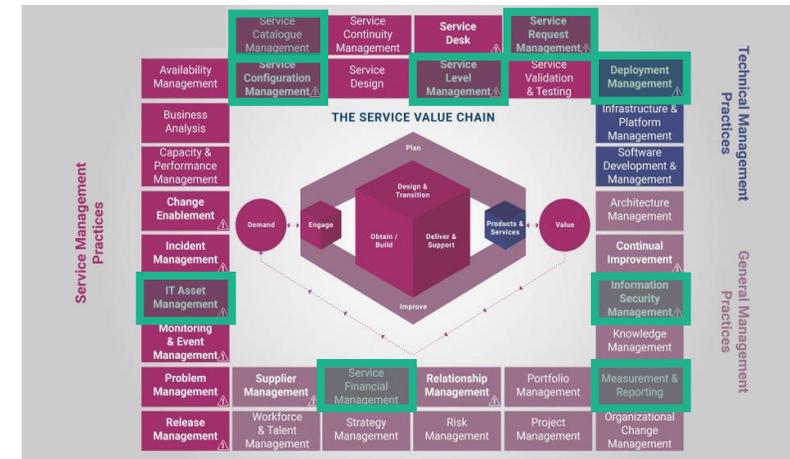


3 PROAKTIVE WORKFLOWS

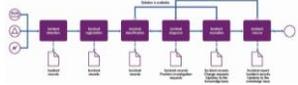


Ein möglicher Onboarding Prozess

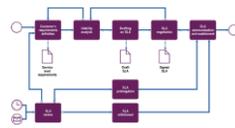
Involvierte ITIL-Prozesse



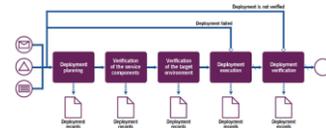
Service Catalogue Management



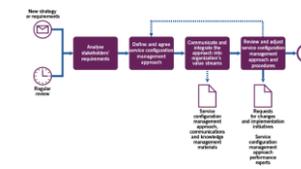
Service Level Management



Deployment Management



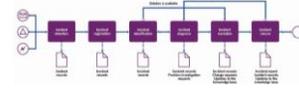
Service Configuration Management



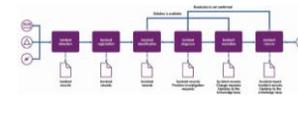
Service Request Management



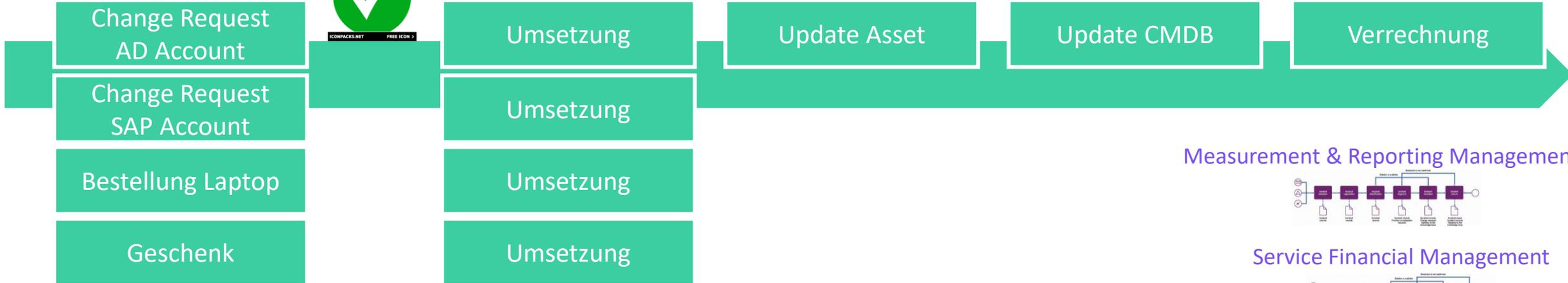
Information Security Management



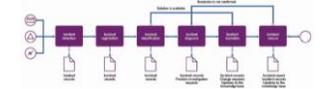
IT-Asset Management



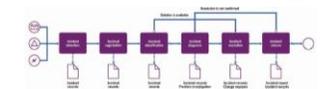
ICONPACKS.NET FREE ICON



Measurement & Reporting Management



Service Financial Management

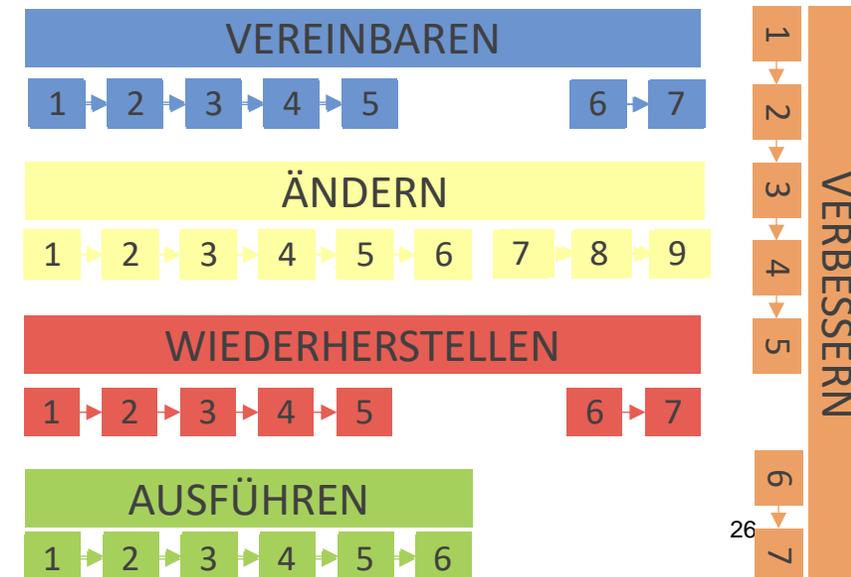
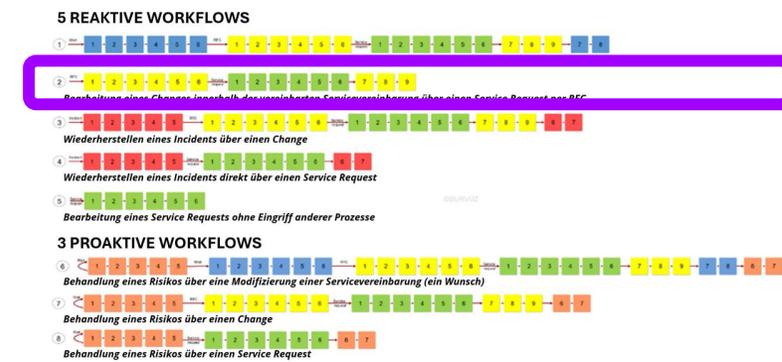


Prozessmodell.

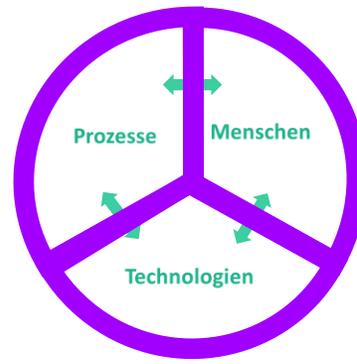
5 nicht redundante Prozesse

> Onboarding

- > Eine **Anfrage** zum Onboarden eines neuen Mitarbeitenden **einreichen**
- > SAP Account **erstellen**
- > AD Account **erstellen**
- > AD-Gruppen **zuweisen**
- > Laptop **installieren** und **konfigurieren**
- > Geschenk **organisieren**
- > Arbeitsplatz **einrichten**
- > **Change Schliessen** und CMDB aktualisieren



8 Vorlagen für die Standard-Routinen



Schritte pro Prozess

Logik des USM-
Prozessmodells

Wer ist
Verantwortlich?

Welche Mittel
werden verwendet

Tätigkeit	Kurze Beschreibung	Wer	Wie
NC 1 Annahme eines Vorfalls	Registrieren Sie den Vorfall und verknüpfen Sie ihn mit dem Dienst und der Infrastruktur, auf die sich die Anfrage bezieht, sowie möglicherweise mit einem bereits gemeldeten Vorfall. Überprüfen Sie die Berechtigung des		
NC 2 Klassifizierung	Kategorisieren und priorisieren Sie den Vorfall. Vorfälle mit der höchsten Priorität sind "schwere Vorfälle".		
NC 3 Analyse	Bestimmen Sie, wie die Auswirkungen des Fehlers behoben werden können. Suchen Sie nach einer bereits verwendeten Lösung (Matching) oder lassen Sie eine Lösungsgruppe nach der Lösung suchen.		
NC 4 Vorbereitung der Wiederherstellung	Bereiten Sie die Lösung vor. Entwerfen Sie einen RFC oder eine Dienstanforderung. Testen Sie die Lösung, falls erforderlich.		
NC 5 Wiederherstellen	Beheben Sie den Fehler durch eine Änderung. Reichen Sie einen RFC zur Wiederherstellung ein.		
CHM 1 Übernahme von RFC	Registrieren Sie den RFC und verknüpfen Sie ihn mit dem Dienst und der Infrastruktur, auf die sich die Anfrage bezieht, sowie mit allen zuvor eingereichten RFCs. Überprüfen Sie die Autorisierung des Einreichers. Wenn		
CHM 2 Klassifizierung	Kategorisieren und priorisieren Sie den RFC.		
CHM 3 Planen & Vereinbaren	Bestimmen Sie die Beteiligten, erstellen Sie einen Plan und stimmen Sie ihn mit den Beteiligten ab, je nach zugewiesener Änderungsart. Verfolgen Sie, wenn möglich, einen releasebasierten Ansatz, indem Sie die Bearbeitung		
CHM 4 Den Wandel vorbereiten	Erstellen Sie einen Fallplan, bereiten Sie die Anpassung für die Produktion vor und erstellen Sie einen Test- und Implementierungsplan. Die Vorbereitung kann den Bau oder Kauf neuer Infrastrukturelemente erfordern.		
CHM 5 Prüfung & Freigabe	Führen Sie die geplanten Tests durch. Halten Sie die Ergebnisse in einem Testbericht fest. Lassen Sie die vorbereiteten Änderungen für die Produktion ablehnen. Einreichen einer Serviceanfrage für die		
CHM 6 Umsetzung	Einreichen einer Serviceanfrage an OPS für die Implementierung und Umsetzung der Änderung. OPS nimmt die geänderte Infrastruktur planmäßig in die Produktion auf, entsprechend der bereitgestellten Implementierungs-		
OPS 1 Annahme von Serviceanfragen	Registrieren Sie die Dienst-anfrage. Verknüpfung mit dem Dienst und der Infrastruktur, auf die sich die Anfrage bezieht, und möglicherweise mit einer zuvor eingereichten Dienst-anfrage. Überprüfen Sie die Berechtigung des		
OPS 2 Klassifizierung	Kategorisieren und priorisieren Sie die Serviceanfrage.		
OPS 3 Planung von Maßnahmen	Planen Sie die Arbeit im OPS-Kalender für alle operativen Maßnahmen.		
OPS 4 Durchführung von Arbeiten	Bearbeitung von Serviceanfragen je nach Anforderung. Erstellen Sie Tages-, Wochen- und Monatspläne. Legen Sie Schwellenwerte und Mängeln fest, um wichtige Ereignisse zu signalisieren.		
OPS 5 Testdurchführung & Feedback	Überprüfen Sie, ob die Dienst-anfrage realisiert wurde. Überprüfen Sie dies mit dem Melder. Melden Sie auch alle damit verbundenen Benachrichtigungen.		
OPS 6 Auswerten & abschließen	Bewerten Sie die Meldung. Vervollständigen Sie die Anmeldung. Reichen Sie Verbesserungsvorschläge ein. Schließen Sie die Meldung administrativ ab.		
CHM 7 Testdurchführung & Feedback	Prüfen Sie, ob die beantragte Änderung durchgeführt wurde, und vergewissern Sie sich bei dem Anmelde. Melden Sie auch alle damit verbundenen Benachrichtigungen ab.		
CHM 8 Wiederherstellen des Betriebes durch Verknüpfen	Registrieren Sie den geänderten Dienst und die Infrastruktur im BIR		

nr	Schritt	Tätigkeit	Unteraktivität
1	Vorfall akzeptieren (Wiederherstellen)	1. Entgegennahme, Überprüfung und Registrierung des Vorfalls. 2. Diskutieren Sie den Vorfall im Kontext der bestehenden Dienste. 3. Verknüpfen Sie den Vorfall.	Überprüfen Sie die Berechtigung des Einreichers. Legen Sie eine eindeutige Verfolgungsnummer für den Vorfall fest. Geben Sie dem Antragsteller die Kontrollnummer für die spätere Kommunikation mit. Überprüfen Sie den Vorfall auf Vollständigkeit und besprechen Sie ihn mit dem Antragsteller, um sich über die Art des Anrufs im Klaren zu sein. Zusätzliche oder fehlende Daten anfordern. Verknüpfen Sie den Vorfall mit dem Dienst und der Infrastruktur, auf die er sich bezieht. Verknüpfen Sie den Incident mit zuvor eingereichten Incidents.
2	Klassifizieren (Wiederherstellen)	1. Kategorisieren Sie den Vorfall. 2. Setzen Sie Prioritäten für den Vorfall.	Verwenden Sie die [Kategorisierungstabelle]. Bestimmen Sie zunächst die Auswirkungen gemäß der [Auswirkungstabelle]. Bestimmen Sie dann die Dringlichkeit nach der [Dringlichkeitstabelle]. Ordnen Sie die resultierende Priorität gemäß der [Prioritätswerttabelle] zu.
3	Analysieren (Wiederherstellen)	Bestimmen Sie, wie die Auswirkungen des Fehlers behoben werden können.	Suchen Sie eine bereits verwendete Lösung in der [Wissensdatenbank] (Abgleich) und kopieren Sie die Lösung. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, suchen Sie nach der Lösung. Leiten Sie den Vorfall gegebenenfalls an das/die interne(n) oder externe(n) Lösungsteam(e) weiter, das/die in der Lage sein sollte(n), die Lösung zu finden, bis eine Lösung gefunden wird. Die Lösung kann eine Umgehung sein.
4	Vorbereiten (Wiederherstellen) (Wiederherstellen)	Bereiten Sie die Lösung vor.	Bestimmen Sie den Lösungsweg: über eine Änderung oder direkt über eine Serviceanfrage oder eine Kombination aus beidem. Richten Sie einen RFC und/oder eine Dienstanforderung ein. Im Falle einer Umgehung legen Sie fest, wie die Umgehung gehandhabt wird: innerhalb der Aufforderung oder separat in einer verbundenen Aufforderung
5	(Wiederherstellen) (Wiederherstellen)	Beheben Sie den Fehler durch eine Änderung und/oder eine Serviceanfrage.	Übermitteln Sie den RFC an CHM und tragen Sie die RFC-Nummer in den Incident-Datensatz ein oder verknüpfen Sie den RFC anderweitig. Im Falle eines automatisierten Workflows lösen Sie den ersten Schritt des CHM- oder OPS-Prozesses aus.
6	RFC akzeptieren (Ändern)	1. Entgegennahme, Überprüfung und Registrierung der Änderung. 2. Diskutieren Sie die Änderung im	Überprüfen Sie, ob der Antragsteller berechtigt ist, die Änderung einzureichen. Legen Sie eine eindeutige Tracking-Nummer für die Änderung fest. Geben Sie dem Antragsteller die Kontrollnummer für die spätere Kommunikation mit. Übernehmen Sie die Details des früheren Arbeitsablaufs. Prüfen Sie die Änderung auf Vollständigkeit und besprechen Sie die Änderung mit dem Antragsteller, um sich über die Art des Anrufs im Klaren zu sein.

Tätigkeit
(Allgemein)

Aktivitäten
(Detailliert)

Service Management System.

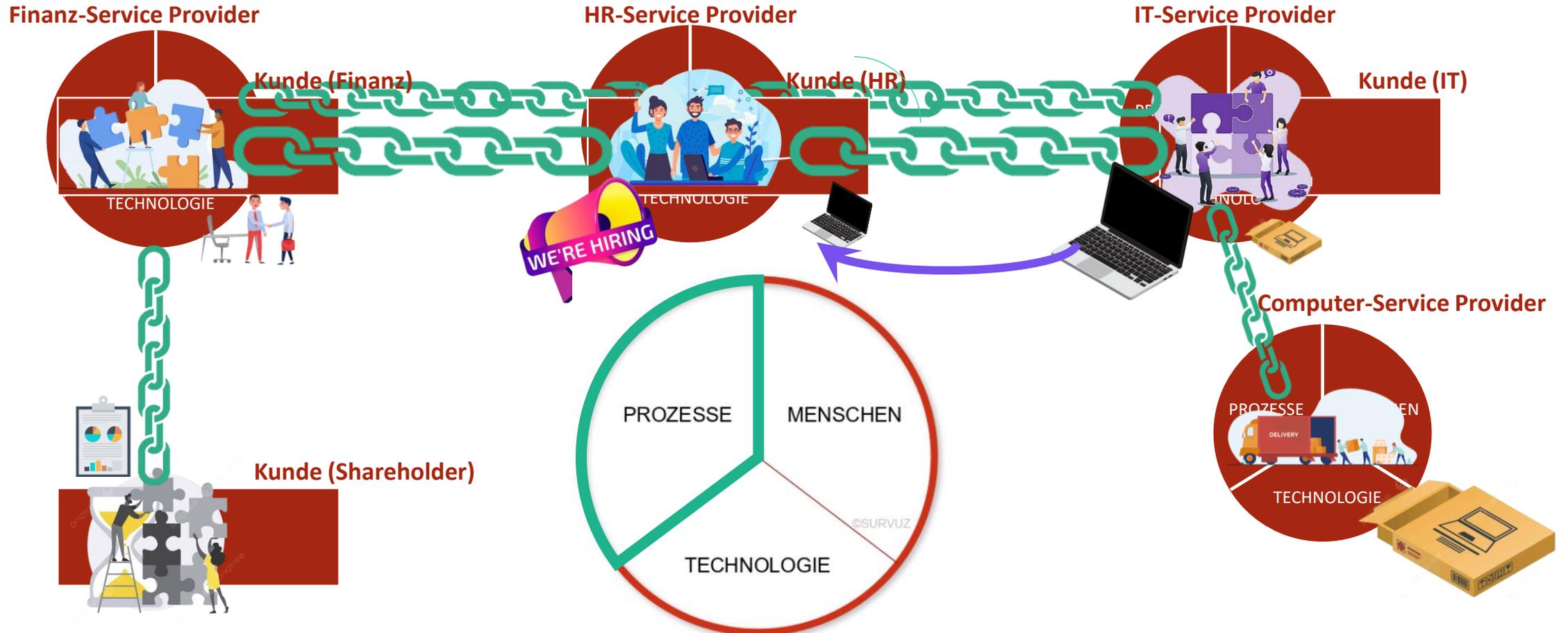
Wiederholte Kunden-Provider Beziehung - Konzept des Links



Die grosse Herausforderung von heute ist die Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Parteien: **Interoperabilität** zwischen und innerhalb von Organisationen.

Service Management System.

Prozesse und Aktivitäten können vollständig standardisiert werden, im Gegensatz zu Menschen und Technologien.



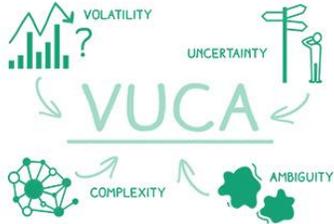
Unified Service Management.

Was ist USM? - USM Service Management System.



Unified Service Management

Nutzen für die Mitarbeitenden



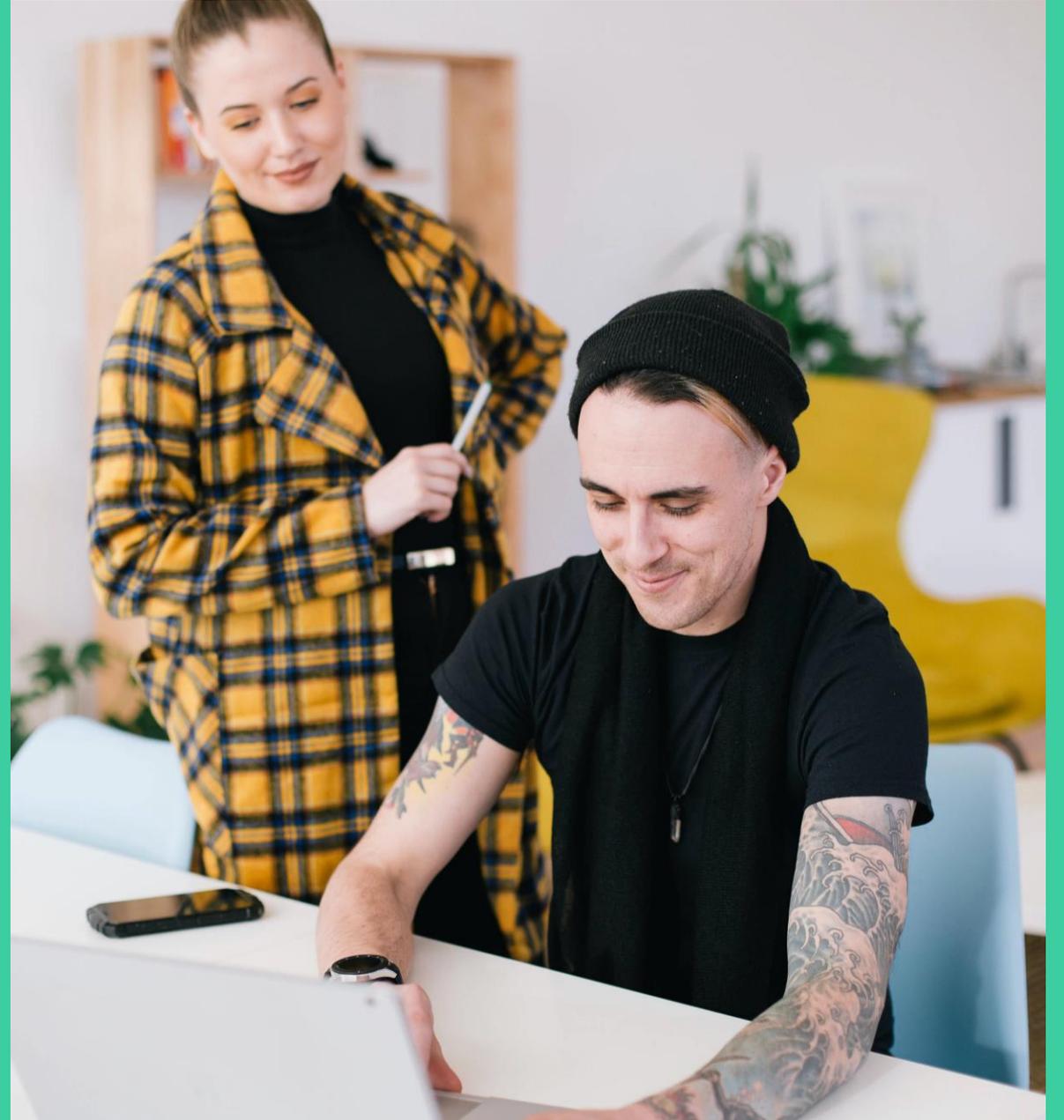
Mehr **KLARHEIT** und **EINFACHHEIT** in einem zunehmend komplexen und sich schnell verändernden Arbeitsumfeld (VUCA-Welt).

Mehr **ZEIT** und **RESSOURCEN** für **OPTIMIERUNGS-INITIATIVEN**, **PROJEKTE** und **INNOVATIONEN**.

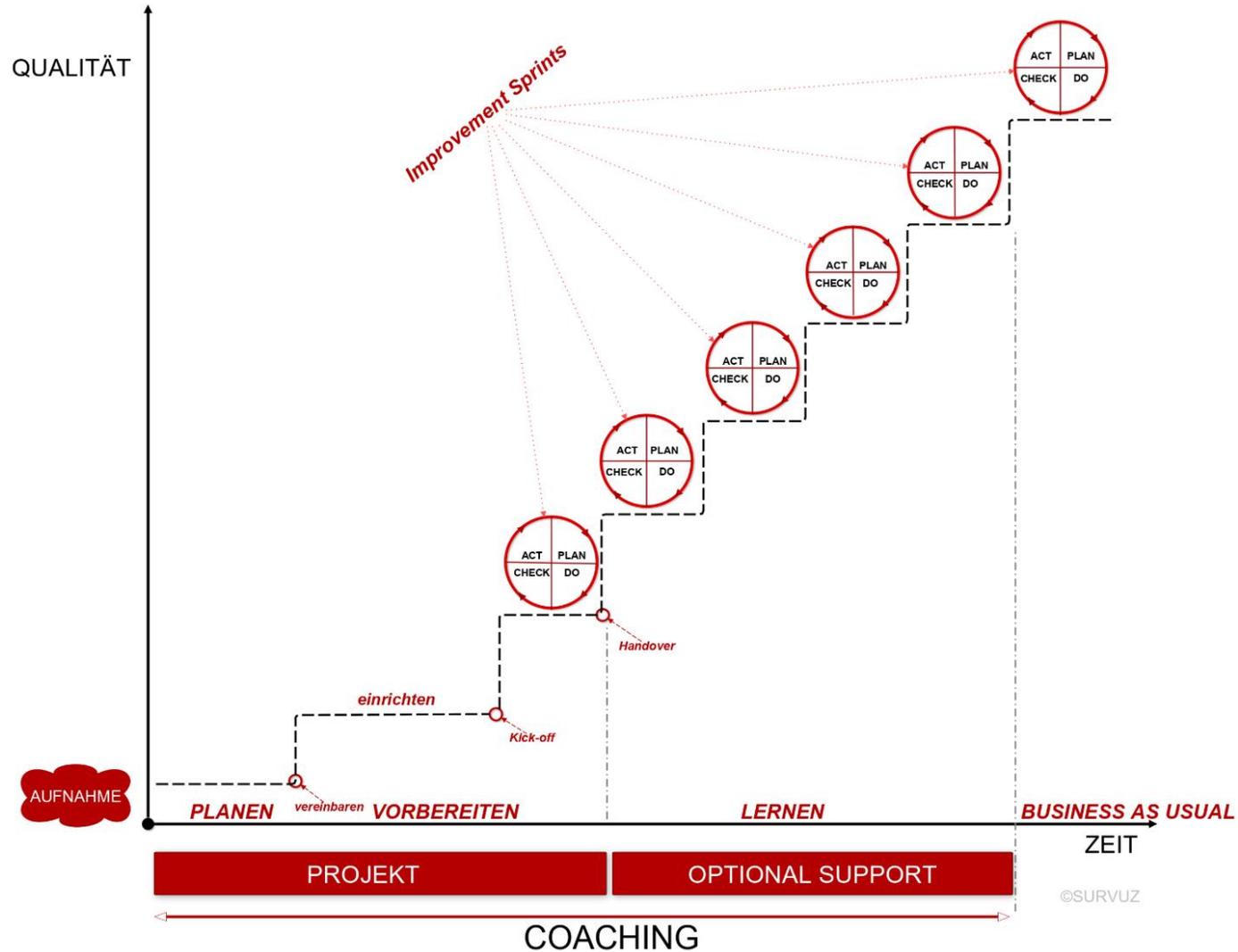


Gemeinsam zur **LÖSUNG** von Problemen, die Organisationen betreffen, beitragen und gleichzeitig die **ZUSAMMENARBEIT** optimieren.

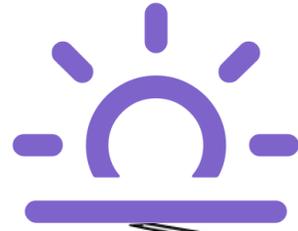
Unified Service Management. Anwenden.



USM-Einführungsplan. Schritt-für-Schritt-Verbesserung.



USM anwenden. Punkt am Horizont.



Unified Service Management

USM-Panel

- › Eine Gruppe von **Vertretern** der **verschiedenen Teams** und **Abteilungen**
- › hält den **Dialog** über die kontinuierlichen **Qualitätsverbesserungen** lebendig.

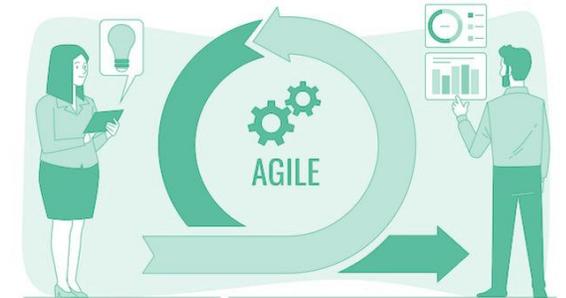


Betriebliche Hindernissen

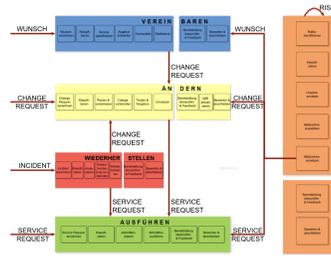
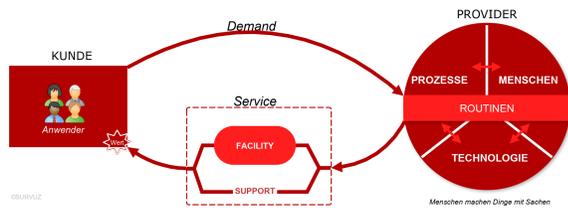


Register Optimierungen

Input für Umsetzung



Fragen?



5 REAKTIVE WORKFLOWS

1. Bearbeitung eines Wunsches über einen RFC und einen Service Request
 2. Bearbeitung eines Changes innerhalb der vereinbarten Servicevereinbarung über einen Service Request per RFC
 3. Wiederherstellen eines Incidents über einen Change
 4. Wiederherstellen eines Incidents direkt über einen Service Request
 5. Bearbeitung eines Service Requests ohne Eingriff anderer Prozesse
- ## 3 PROAKTIVE WORKFLOWS
1. Behandlung eines Risikos über eine Modifizierung einer Servicevereinbarung (ein Wunsch)
 2. Behandlung eines Risikos über einen Change
 3. Behandlung eines Risikos über einen Service Request



Unsere Kontaktdaten.

Edo Bezemer

xamplo AG
Hohenrainstrasse 24
4133 Pratteln

edo.bezemer@xamplo.com

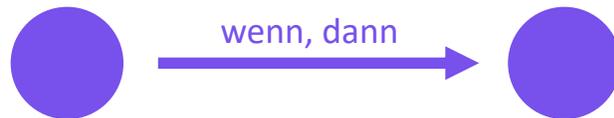
M: +41 79 309 70 70

Unified Service Management System Thinking

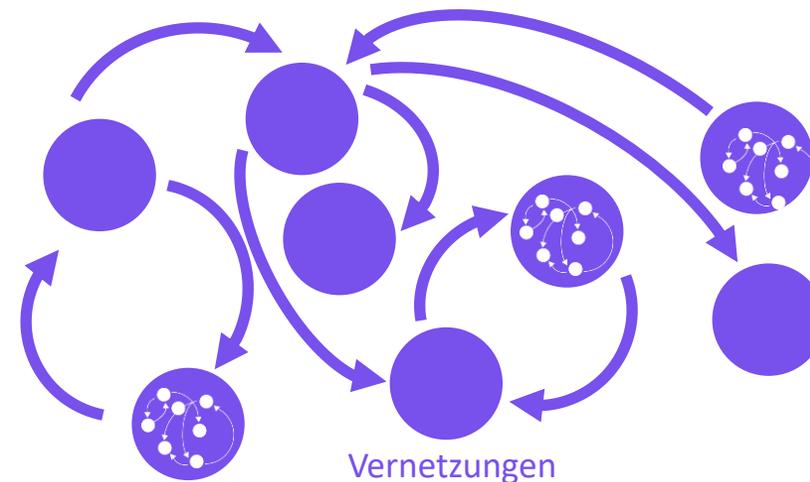
- › USM ermöglicht eine schnelle Umsetzung des USM Management **Systems**, zu geringen Kosten und mit einer strukturellen Leistungsverbesserung der Organisation.
- › Aber was ist ein System?

Das Ergebnis der *Interaktion* seiner Teile.

Traditionelles Denken



System Denken



Ankündigung

- Titel:
USM: Mit 5 Prozessen und 8 Routinen die Serviceerbringung revolutionieren"
- Beschreibung:
Unified Service Management (USM) ist eine leicht erlernbare Methode, die Unternehmen dabei unterstützt, in einer immer dynamischeren, komplexeren Arbeitswelt mit komplizierten Frameworks wie ITIL, SAFe und COBIT sowie wachsenden Herausforderungen in der Zusammenarbeit erfolgreich zu bleiben. Durch die Reduktion auf nur 5 Prozesse und 8 Routinen bringt USM Klarheit und Effizienz in die Serviceerbringung. Die Methode schafft eine standardisierte Arbeitsweise, verbessert die Zusammenarbeit zwischen Teams und ermöglicht eine gezielte Fokussierung auf strategische Ziele. Unternehmen profitieren von niedrigeren Kosten, optimierten Abläufen und einer vereinfachten Organisation. USM zeigt, dass Einfachheit nicht nur erreichbar, sondern auch der Schlüssel für mehr Effizienz und bessere Zusammenarbeit in und zwischen Organisationen ist.