
Geleitwort

IT-Service-Management (ITSM) ist eine der Kernkompetenzen, wenn es um eine transparente, messbare und verbesserungsfähige Aufbau- und Ablauforganisation für die IT in Unternehmen und Behörden geht. Die notwendigen Prozesse dazu sind inzwischen Best Practice und seit über 25 Jahren anerkannt sowie weltweit im Einsatz. Bis vor einigen Jahren war die IT Infrastructure Library (ITIL®) fast der einzige umfassende Methodensatz für ein ITSM. Inzwischen gibt es mit der Norm ISO/IEC 20000 eine Zertifizierungsmöglichkeit für Organisationen und mit den Weiterentwicklungen von COBIT und CMMI auch Hilfsmittel für Governance und Reifegradmessungen. Das sind viele Seiten Material, die es zu lesen und auf die eigene Organisation anzupassen gilt. Und meist ist das Material lizenzpflichtig, da die Kommerzialisierung in den genannten Bereichen ebenfalls fortgeschritten ist.

Was aber, wenn es einen leichtgewichtigen Standard gäbe, der die besten Ideen aus all diesen Methoden komprimierte und lizenzkostenfrei nutzbar wäre? Diese Methoden stehen seit nunmehr drei Jahren bereit! Aus einer EU-Initiative für IT-Organisationen in Forschungseinrichtungen wurde FitSM geboren. Auch mit diesem ITSM-Ansatz steht die Bereitstellung und Erbringung effizienter Services zur Erfüllung von Kundenanforderungen, der Wirtschaftlichkeit und der Unterstützung von Geschäftsprozessen im Vordergrund.

FitSM ist ein Standard für ein pragmatisches, mit vertretbarem Aufwand umsetzbares und somit leichtgewichtiges ITSM. Das Reifegradmodell besteht aus 14 Prozessen und kommt mit 75 zentralen Begriffen aus. Im Gegensatz zu ITIL ist bei FitSM außerdem ein Managementsystem unterlegt, ähnlich den ISO-Normen in diesem Bereich. FitSM stellt somit eine anwendbare, verständliche und kostenlose Basis für ITSM zur Verfügung und bietet einen »Keep it simple«-Einstieg für kleinere und mittlere IT-Organisationen. Von den 34 Prozessen der ITIL nutzen die meisten Organisationen ohnehin im Schnitt nur zwischen fünf und 14 Prozessen. Gleiches gilt für die ITSM-Tools, die im Einsatz sind.

Die beiden Autoren vermitteln praxisorientiert die Grundbegriffe und Konzepte für einen erfolgreichen Einsatz von FitSM in der eigenen Organisation. Die Inhalte werden in den Kontext zu anderen ITSM-Frameworks gesetzt und verständlich vermittelt. Die Einführung und Verbesserung eines ITSM-Systems wird

ebenfalls beschrieben. Es eignet sich nicht nur als Vorbereitung zur FitSM-Foundation-Prüfung, sondern gleichzeitig auch als kompaktes Basiswerk zum Thema für Praktiker und Profis im ITSM. Zielgruppe des Buches sind daher alle, die sich im IT-Service-Management weiterbilden möchten oder die FitSM-Personenqualifikationen erreichen möchten.

ITSM ist nach wie vor ein Thema für die externen und internen IT-Provider bzw. -Abteilungen der Unternehmen und Behörden. Aus Sicht des itSMF Deutschland e.V. würde ich sagen: Es ist mehr denn je ein Thema! Durch die Digitalisierung der Abläufe in den Unternehmen kommen mehr und mehr IT-Services herein, teilweise auch von Cloud-Providern, die direkt von den Fachabteilungen beauftragt werden. Wie baue ich Services für IT-Leistungen auf und leiste eine effektive Aufbau- und Ablauforganisation in den Unternehmen? Wie steuere ich mehrere Sourcing-Provider? Wie können auch technische Services außerhalb der IT integriert werden? Gerade Letzteres ist durch das Aufkommen der Industrie-4.0- und Internet-of-Things-Strategien wichtig geworden – auch unter dem Aspekt der in FitSM beschriebenen IT-Security.

Ich freue mich im Namen der deutschen ITSM-Community, dass mit dem vorliegenden Buch ein Gesamtwerk zu FitSM vorliegt und somit IT-Service-Management auch für kleine und mittlere IT-Organisationen einfacher im Verständnis und der Nutzung wird.

Jürgen Dierlamm

Geschäftsführer des itSMF Deutschland e.V.
und der itSMS GmbH