

**smartITSM**

**Demokratisierung von ITSM mit OSS**

Benjamin Heisig

synetics Gesellschaft für Systemintegration mbH, Düsseldorf

24. Mai 2012

# Agenda

- 1 The Setup – wie die Ausgangssituation ist
- 2 The Story – worum es geht
- 3 The Reveal – was es uns bringt

# “IT? Mein Drucker druckt nicht!!11elf”

- Alltägliche Probleme sind wahre Zeitfresser.
- Kleine und mittelständische Unternehmen hängen beim ITSM hinterher,
- große kämpfen mit Abstimmungsschwierigkeiten zwischen IT- und Fachabteilungen

Jede Organisation braucht ein funktionierendes ITSM.

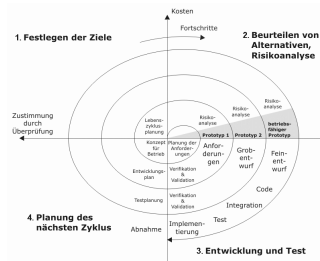
## “Sorry, Lehmann. Das wird zu teuer.”

- Es gibt ganzheitliche “Lösungen” der “Big Player”.
- Doch proprietäre Insellösungen haben nicht nur Vorteile vor allem signifikante Nachteile, zum Beispiel:
  - Abhängigkeit vom Hersteller
  - Umfangreiches Customizing vs. Anpassung der eigenen Prozesse
  - Je kleiner das Unternehmen, desto unwirtschaftlicher der Einsatz

Die Wirtschaftlichkeit darf nicht auf der Strecke bleiben.

# “Seit Stunden hänge ich im Setup . . .”

- Der Software-Lifecycle hat seine Tücken . . .
- Anschaffung und Planung (Wie Daten effizient konsolidieren?)
- Installation und Konfiguration, Updates und Upgrades, . . .
- Anpassungen(!)



Wikipedia, CC-BY-SA 3.0 DE

Die Einführungsphase erfordert klare, durchdachte Entscheidungen.

# “Für einen neuen Change drücken Sie Strg+Umschalt+Druck.”

- Komplizierte Nutzung
- Überforderte User, überlastete Admins, verärgerte IT-Controller

Für jedes Problem wird ein gutes Tool gebraucht.

# “Warum kommen keine Tickets mehr per Mail rein?”

- Ungewisse Schnittstellenanbindung verschiedener Tools
- Informationen werden überall<sup>TM</sup> zusammengesucht und miteinander vermischt.
- Räder werden immer wieder neu erfunden.

ITSM-Tools müssen miteinander harmonieren.

# Demokratisierung von ITSM

- ITSM für *alle* Organisationen egal welcher Größe oder Form
- Bottom Up statt Top Down
- Vielfalt und Unabhängigkeit
- Prozesse beeinflussen

Wir brauchen einen *effektiven* Weg zu ITSM.



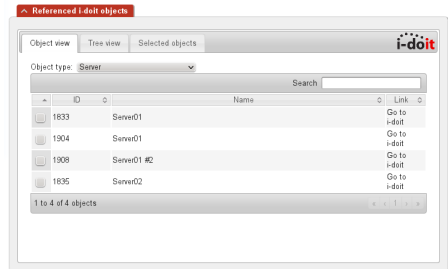
# Pragmatische, einfache Lösungen

- Unix-Philosophie (nach McIlroy):
  - Schreibe Computerprogramme so, dass sie nur eine Aufgabe erledigen und diese gut machen.
  - Schreibe Programme so, dass sie zusammenarbeiten.
- Bevorzugt Open Source, Freie Software und offene Standards
- Gleichzeitig Frameworks und Standards wie ITIL nicht untergraben

Wir brauchen *effiziente* Mittel zu ITSM.

# Ein kleines Beispiel, wie das funktionieren kann

- Tickets mit dokumentierten CIs verknüpfen
- Issue Ticketing System: Request Tracker
- CMDB: i-doit



Die Tools sind da, sie müssen nur verstärkt zusammenarbeiten.

# Community Building

- International aufgestelltes Portal
- Inhalte erstellen und aggregieren
- Tools vorstellen und bewerten
- Case Studies, Good Practices, HowTos
- Blog
- Demosysteme
- Manifest(?)
- You name it.

Wir brauchen Möglichkeiten, um uns zu koordinieren.



# Der Kunde ist König, oder?

- Sehr gute Tools noch besser benutzbar machen
- Vorteile von OSS nutzen (potenziell geringere Kosten, Erweiterbarkeit, ...)
- Dem User die Angst vor ITSM nehmen und zeigen, wie simpel es sein kann

# Neue Wege (zusammen) gehen

- Kommunikation und Zusammenarbeit fördern
- Distributionskanal: eigenes Produkt in neuem Kontext platzieren
- Multiplikator: Zielgruppe erreichen

# Fördern, wofür wir einstehen

- Standards nutzen und (weiter-)entwickeln
- Integration und Wiederverwendungen
  - von Daten/Informationen/Wissen
  - von Tools: aus Spezialisten Teams bilden

# Wir sehen uns im Netz!

*Demokratisierung ist also der Inbegriff aller Aktivitäten, deren Ziel es ist, autoritäre Herrschaftsstrukturen zu ersetzen durch Formen der Herrschaftskontrolle von "unten", der gesellschaftlichen Mitbestimmung, Kooperation und – wo immer möglich – durch freie Selbstbestimmung. Fritz Vilmar: Strategien der Demokratisierung. 1973, Band I, S. 102*



[www.smartitsm.org](http://www.smartitsm.org)



[@opensourceism](https://twitter.com/opensourceism)



[mail@smartitsm.org](mailto:mail@smartitsm.org)



Creative Commons  
Attribution-ShareAlike 3.0 Germany