

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.

“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 überallTM 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.

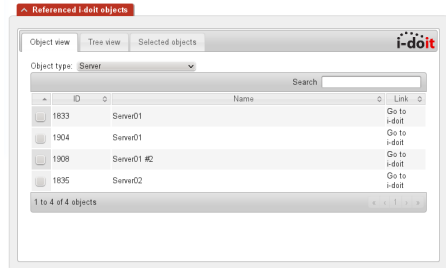
Pragmatische, einfache Lösungen

- 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



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



mail@smartitsm.org



Creative Commons
Attribution-ShareAlike 3.0 Germany