

Quick-Check für das Anforderungsmanagement

14.08.2008, 11:51 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *exagon consulting & solutions gmbh*

Presseagentur: *Agentur Denkfabrik*

(Kerpen, 14.08.2008) Wenn Fachabteilungen ihre Anforderungen an die IT-Abteilung übermitteln, können sie keineswegs sicher sein, dass in dem Moment ein reibungsloser Prozess initiiert wird. Denn das Anforderungsmanagement funktioniert nach einer Erhebung der Unternehmensberatung exagon nur vergleichsweise selten in der gewünschten Weise. So wird es nur von einem Fünftel der Firmen als gut oder sehr gut bezeichnet. exagon-Geschäftsführer Joachim Fremmer wundert sich angesichts dieser Ergebnisse nicht, dass viele IT-Projekte oft nur mäßig erfolgreich sind. „In den Unternehmen wird der Ruf nach einem besseren Auftragsmanagement immer lauter“, urteilt er.

Als eine der Ursachen für diese Probleme sieht der Experte für das IT Service Management (ITSM), dass viele Unternehmen individuelle Modelle für das Auftragsmanagement konzipiert haben, obwohl es sich aus dem Regelwerk ITIL ableiten lasse. „Die selbst entwickelten Prozesse sind zwar von der Zielsetzung her richtig, aber funktionieren nicht ausreichend“, beschreibt er. „Sie bestehen relativ isoliert und lassen sich nicht oder nur schwer in die ITIL-Infrastruktur integrieren.“ Als Grund, warum sich die Firmen dafür entschieden haben, vermutet der exagon-Geschäftsführer ein nicht ausreichendes Wissen über die Service Delivery Prozesse. Insbesondere würde vielfach Service Level Management (SLM) mit einem in dieser Form nicht vorhandenen „Service Level Agreement Management“ (SLA) verwechselt. „Letztlich ist das unzureichende Verständnis der Delivery-Prozesse der Grund dafür, dass die Unternehmen nicht auf ITIL zurück gegriffen und stattdessen individuelle Vorgehensweisen mit all ihren heutigen Problemen entwickelt haben.“

Angesichts der weit verbreiteten Probleme im Auftragsmanagement mit ihren oft unklaren Ursachen hat exagon einen Quick-Check entwickelt, der die zentralen Schwierigkeiten offen legen hilft:

1. Sind die Prozesse zur Abwicklung der Service-Aufträge stark automatisiert?
2. Kennzeichnen sich die Abläufe zur Bearbeitung der Anforderungen gesamtheitlich durch eine hohe Transparenz?
3. Sind die unterschiedlichen Verantwortlichkeiten innerhalb des gesamten Auftragsprozesses klar definiert?
4. Liegen verbindliche Vorgehensprinzipien zur Übergabe der Serviceaufträge zwischen den verschiedenen Prozessschritten vor?
5. Informationen zu möglichen Änderungen und deren Auswirkungen beruhen nicht auf Zufallswissen der beteiligten Mitarbeiter oder verschwinden im Dunkel?
6. Ist ein komfortables Tracking möglich, damit die Anforderungen nachverfolgbar verwaltet werden können?
7. Besteht unabhängig vom Account Manager eine zentrale Gesamtverantwortlichkeit für die Qualitätssteuerung und Bereitstellung der Ressourcen?
8. Erfolgt ein aktives Optimierungsmanagement zur kontinuierlichen Minderung der Fehlerquote?
9. Entsprechen die definierten Prozesse ausreichend den Ansprüchen eines effizienten Service Level Managements?
10. Stützt sich das Anforderungsmanagement auf ITIL-orientierte Prozesse bzw. ist es nahtlos in die ITIL-Infrastruktur integriert?

Fremmer warnt allerdings davor, sich bei neuen Konzepten zur Optimierung unreflektiert an ITIL zu orientieren. Denn ITIL 2 habe das Service Level Management nur stiefmütterlich behandelt, und auch in der Folgeversion sei es nicht viel besser geworden. „Die Autoren der ITIL 3-Bücher haben die Chance versäumt, Service als den eigentlichen Kern zu positionieren und die SLM-Prozesse praxisgerecht darzustellen. Auch hier wurde dem Anwender nicht wirklich geholfen“, kritisiert der exagon-Berater. Er empfiehlt ihnen deshalb, sich bei einer Neukonzeptionierung der Prozesse für das Auftragsmanagement auf ITIL-orientierte Best Practices zu konzentrieren.

Portrait

Über exagon:

Die exagon consulting & solutions GmbH ist seit 1994 als unabhängiges IT-Beratungsunternehmen am Markt etabliert. Der Geschäftsfokus richtet sich auf die ganzheitliche Unterstützung ihrer Kunden bei der Einführung eines professionellen IT-Service Management, hinsichtlich der strategischen, organisatorischen wie auch operativen Aspekte. Dabei beinhaltet das exagon Leistungsportfolio sowohl Beratungsleistungen wie umfangreiche Schulungsangebote. Zu den Kunden gehören Unternehmen und Institutionen wie BASF, Bayer, Bundesverteidigungsministerium, DEKRA, Deutsche Bank, Heraeus, Hessische Zentrale für Datenverarbeitung, Postbank, T-Systems, TÜV Süd, Vodafone D2 und die Deutsche Woolworth. www.exagon.de

News-ID: 234208 • Views: 962 (Stand: 01.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/234208/Quick-Check-fuer-das-Anforderungsmanagement.html>