

# ALLE DIGITALISIEREN DAS BUSINESS – WER DIGITALISIERT DIE IT?

Marc Gumbold, ITC GmbH  
Solutions.Hamburg, 12.09.2019

# IT EINER MEDIENGRUPPE IM JAHR 2019

Kein Self Service-Portal:  
Störungsaufnahme über  
Telefon und E-Mail

FTP-Anforderungen werden  
noch per PDF-Formular  
erfasst, da "zu komplex"

"Demand Management"  
formlos per E-Mail  
außer für "Einführung einer neuen  
Software-Lösung" → hier haben wir  
ein für Kunden unzumutbares PDF-  
Formular

PC-Installationen:  
Betriebssystem wird  
vorinstalliert,  
abteilungsspezifische  
Software manuell  
nachgezogen

Was gehört eigentlich zum  
Portfolio? Kunde kann sich  
nicht aus einem definierten  
IT-Warenkorb bedienen

Projektantrag via Excel oder  
analog beim IT-Leiter,  
Projektplanung/-update in Jira,  
Skill- und Ressourcenplanung  
nicht existent

Anwender-Software wird  
manuell via SCCM installiert

Windows- und SAP-  
Passwort-Reset:  
Manuell via Ticket erfasst,  
Authentifizierung z.B. über  
Personalausweis

# ABER... WIR SIND DOCH DIGITAL...

Wir ITler sind Techies und lieben **Tools**. Davon haben wir schon (zu) viele...

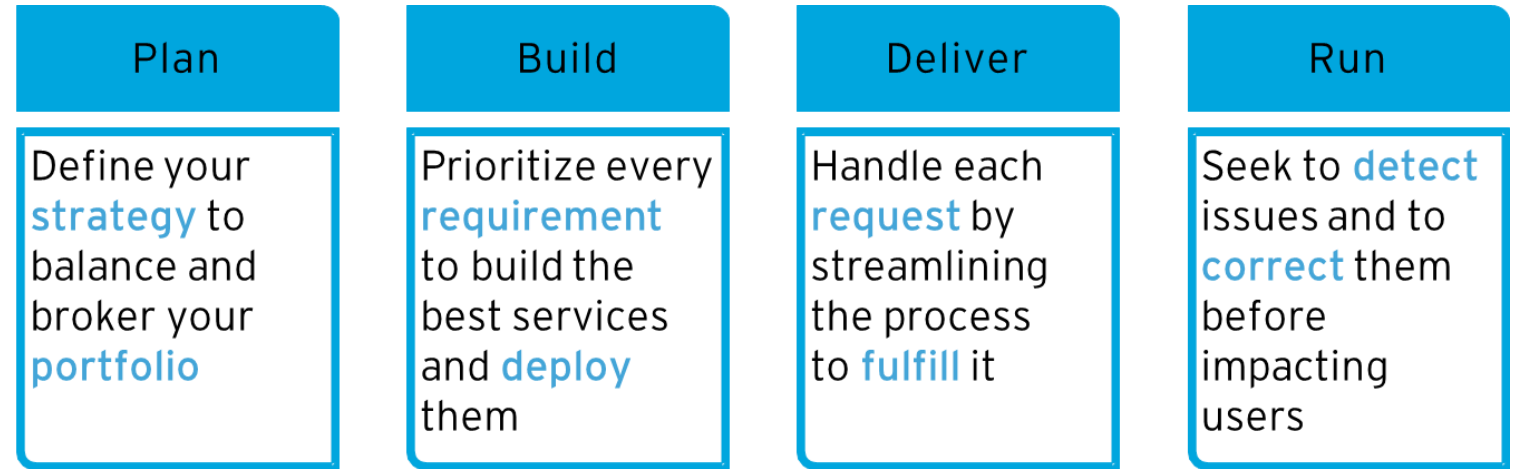
Wir digitalisieren ja irgendwie schon...

aber klassisch **punktuell** – jeder in seinem Team, in seiner Zuständigkeit

Ein stimmiges Big Picture und eine **Durchgängigkeit** entlang  
unseres **IT-Geschäftsprozesses** erreichen wir so aber nicht – eher das Gegenteil

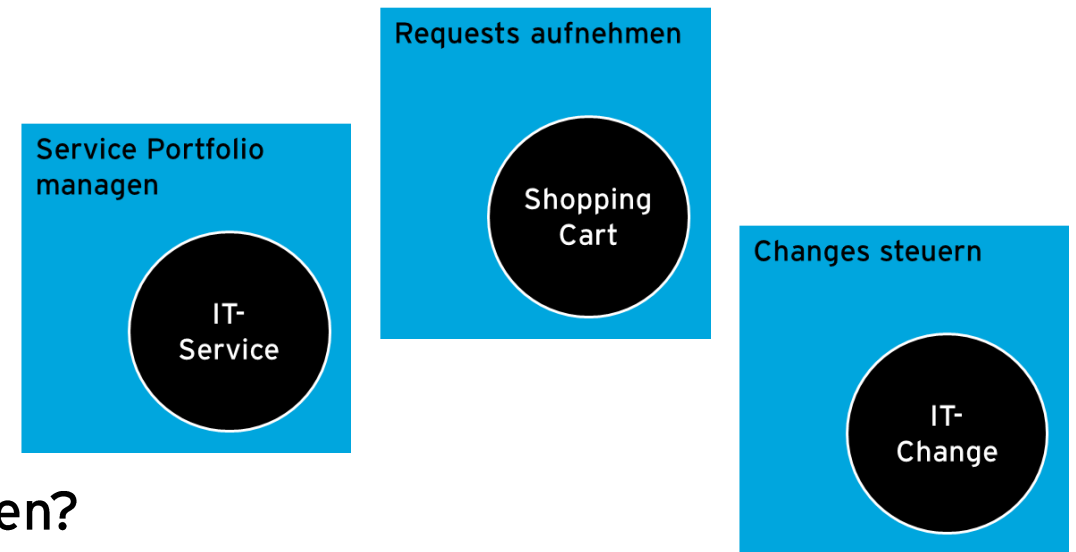
**Zweiter Hauptsatz der Thermodynamik** gilt wohl – hier wie in Kinderzimmern

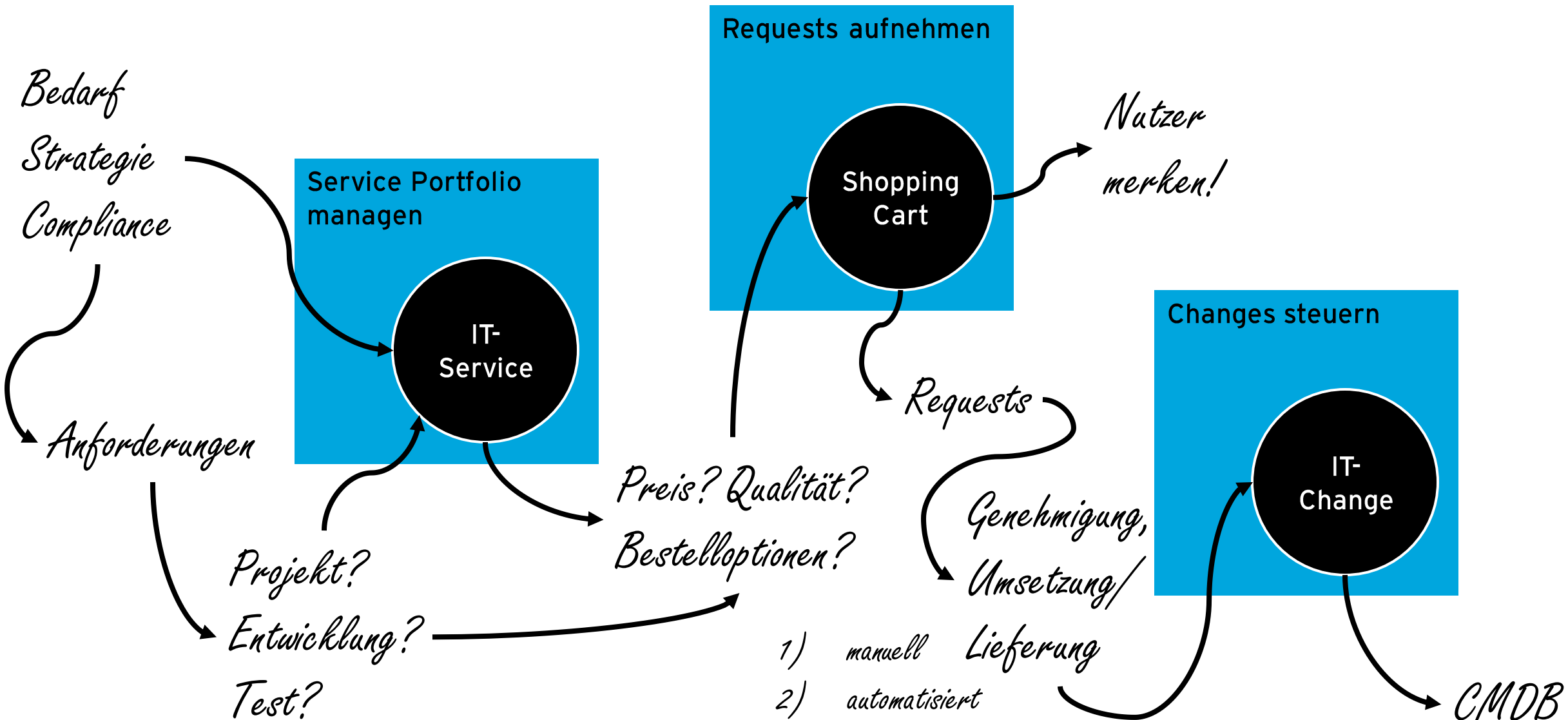
## Unser IT-Geschäftsprozess: (High-Level)



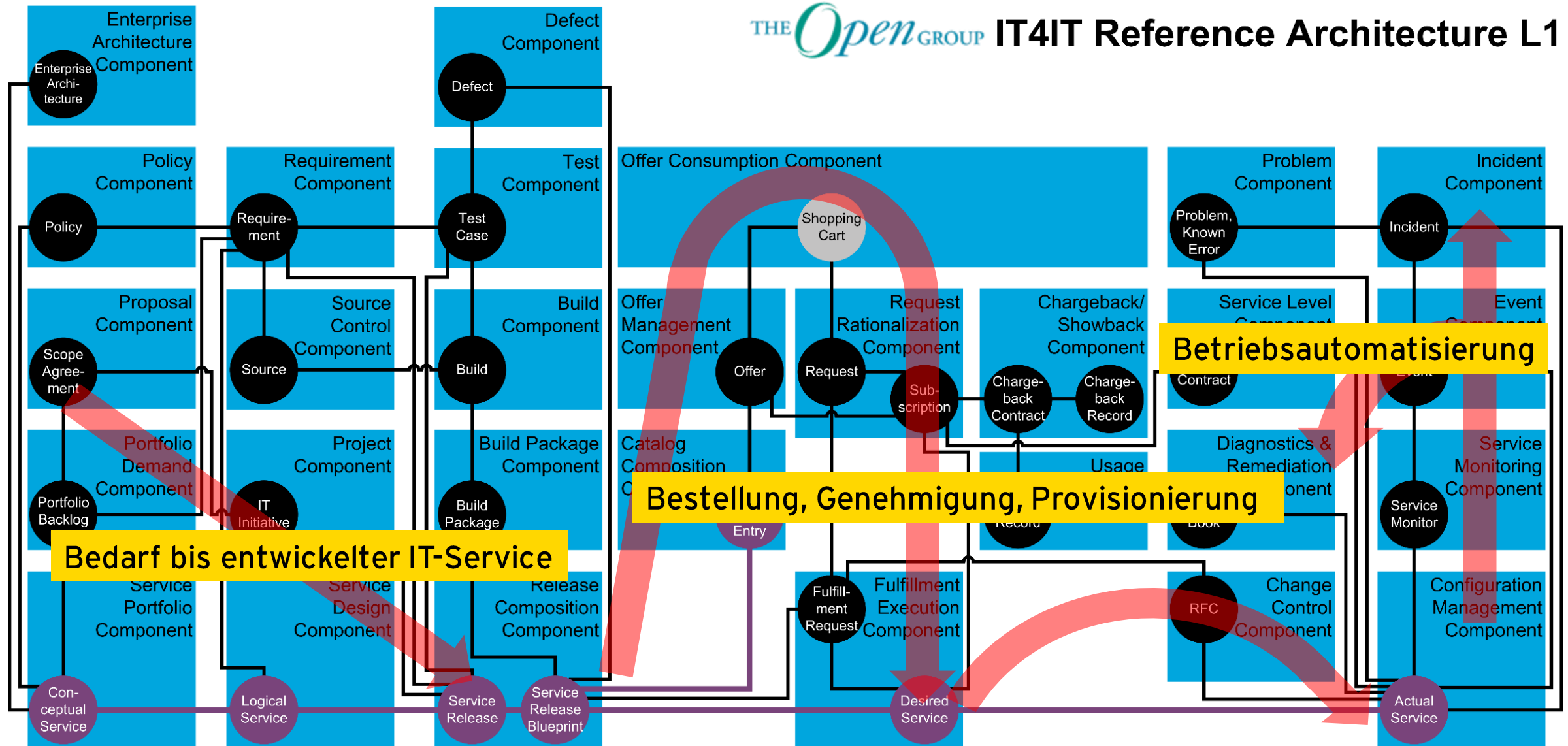
## Überlegungen zur Prozessdigitalisierung:

- Welche **Funktionen** oder Capabilities brauchen wir in der IT?
- Welche **Daten** müssen wir verarbeiten und bewegen, um diese Funktionen zu ermöglichen?





Gibt es da nicht etwas von Ratiopharm?



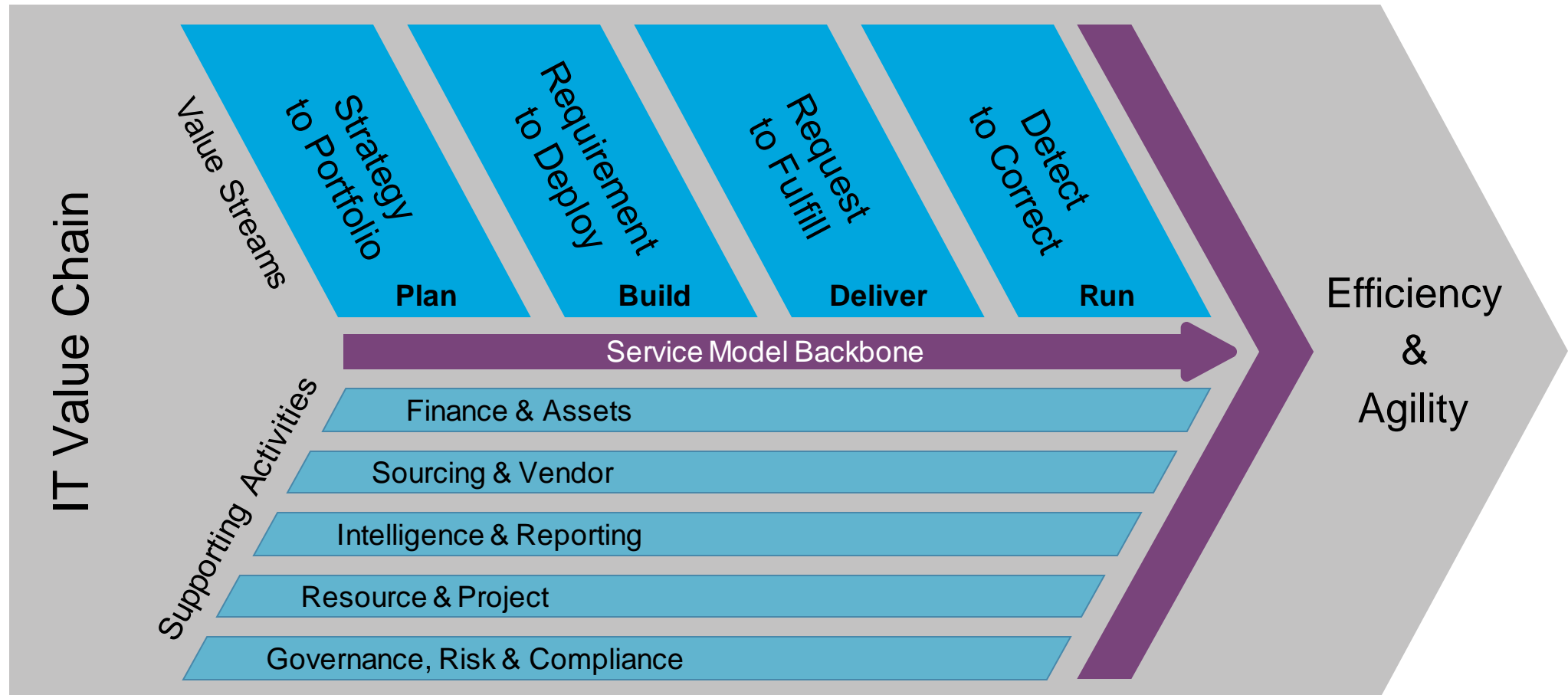
Strategy to  
Portfolio

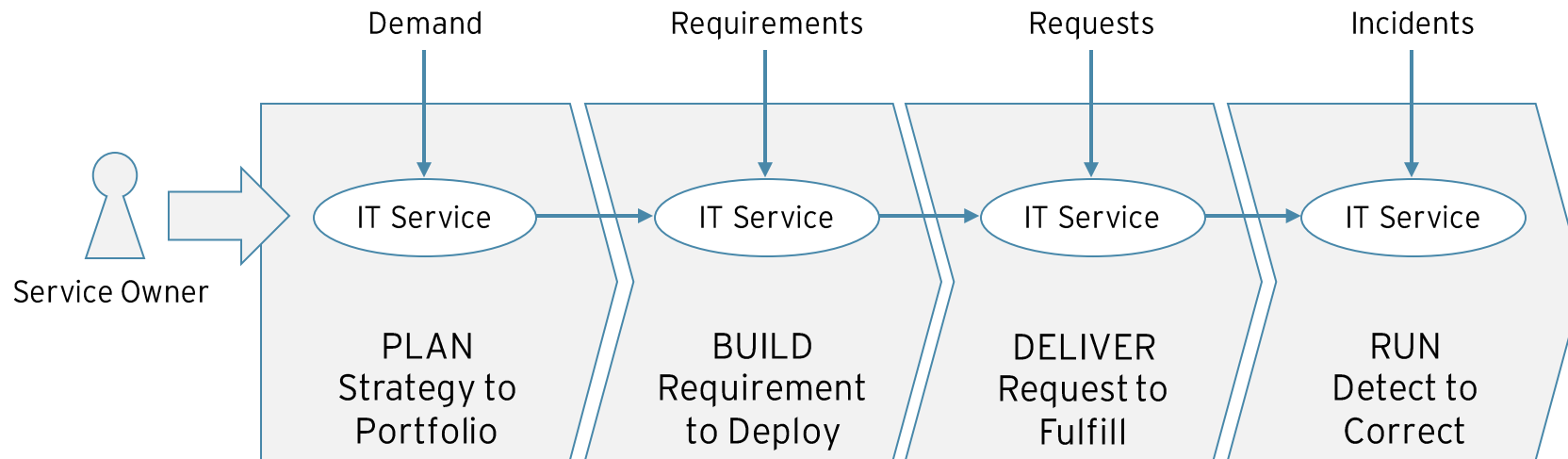
Requirement to Deploy

Request to Fulfill

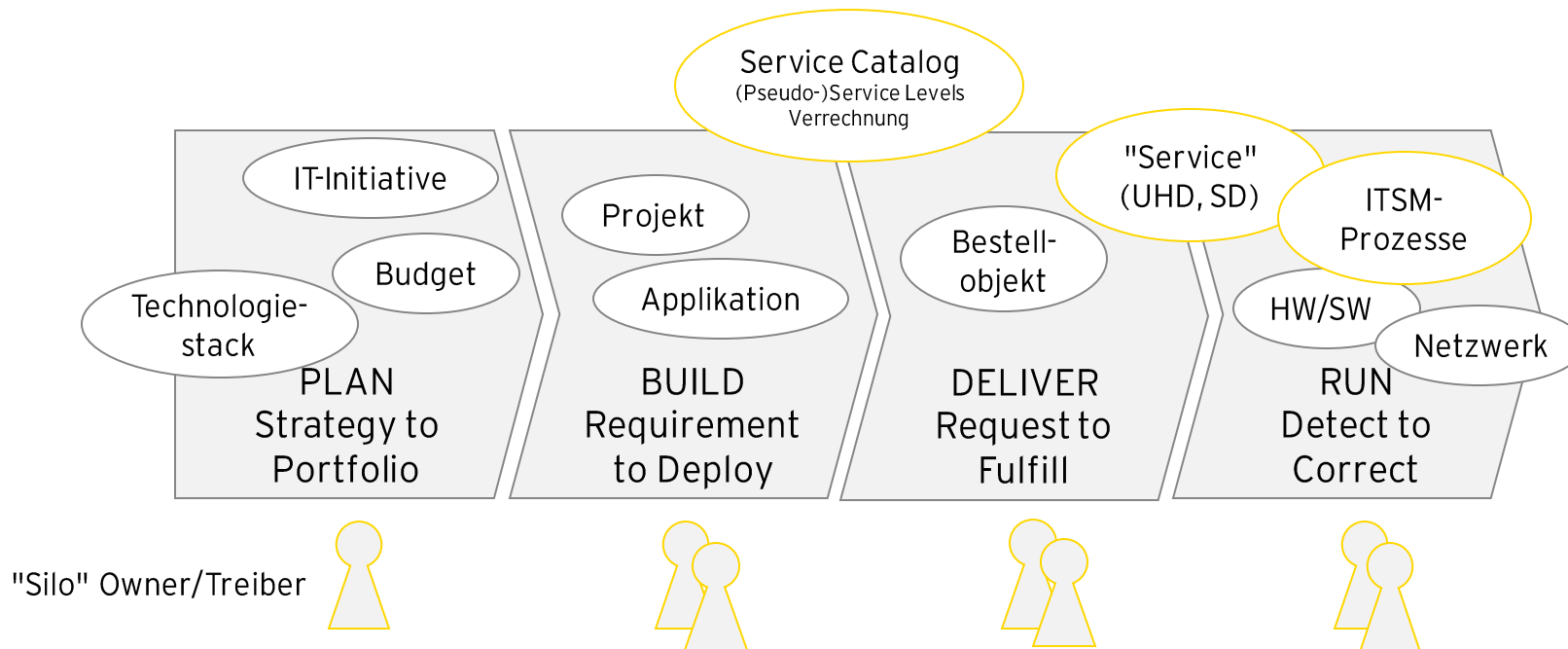
Detect to Correct

Copyright © 2017 The Open Group





IT Service Management -  
Handhabung von  
IT Services, als den  
Kernprodukten der IT



IT Service Management -  
einige "Service"-Aspekte  
kommen zur IT als  
Garnitur hinzu



## Strategy to Portfolio

### Enterprise Architecture (EA)



### Service & Project Portfolio (PPM)



## Requirement to Deploy

### ALM / Backlog Management System



### IDE



### Source & Artefact Repository



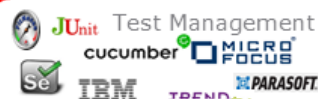
### Build & Continuous Integration



### Service Virtualization



### Code quality



### Security Testing



## Request to Fulfill

### Request Management



### Orchestration & Deployment



### Element / Operations Managers



## Detect to Correct

### IT Service Management Platform



### Service Monitoring & Event Management



### CMDB & Discovery



## Supporting Activities

### Governance, Risk and Compliance



### Security Management



### Sourcing & Vendor



### Collaboration & Communication



### Intelligence & Reporting



### Finance

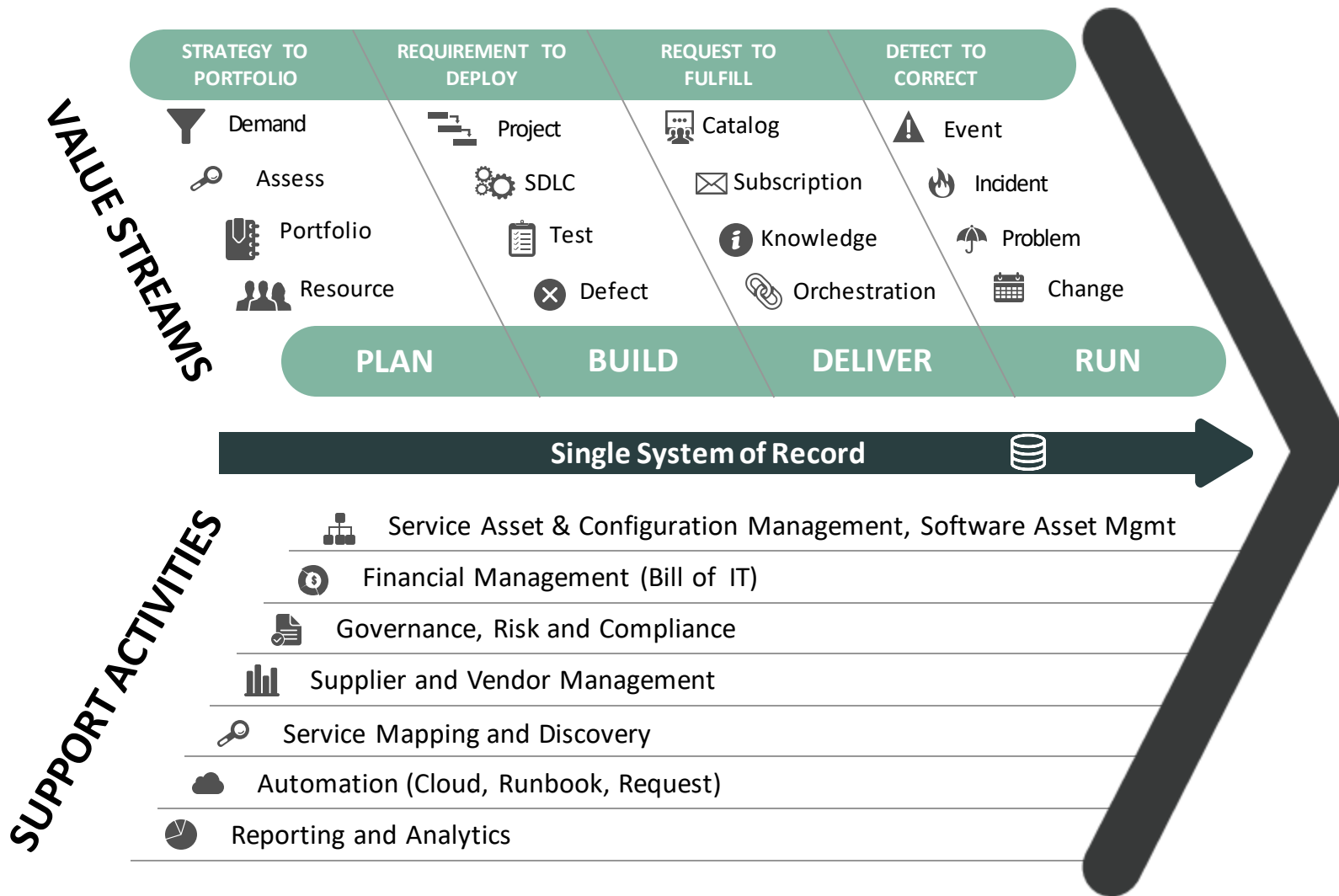


### Software asset / License



### Resource & Projects



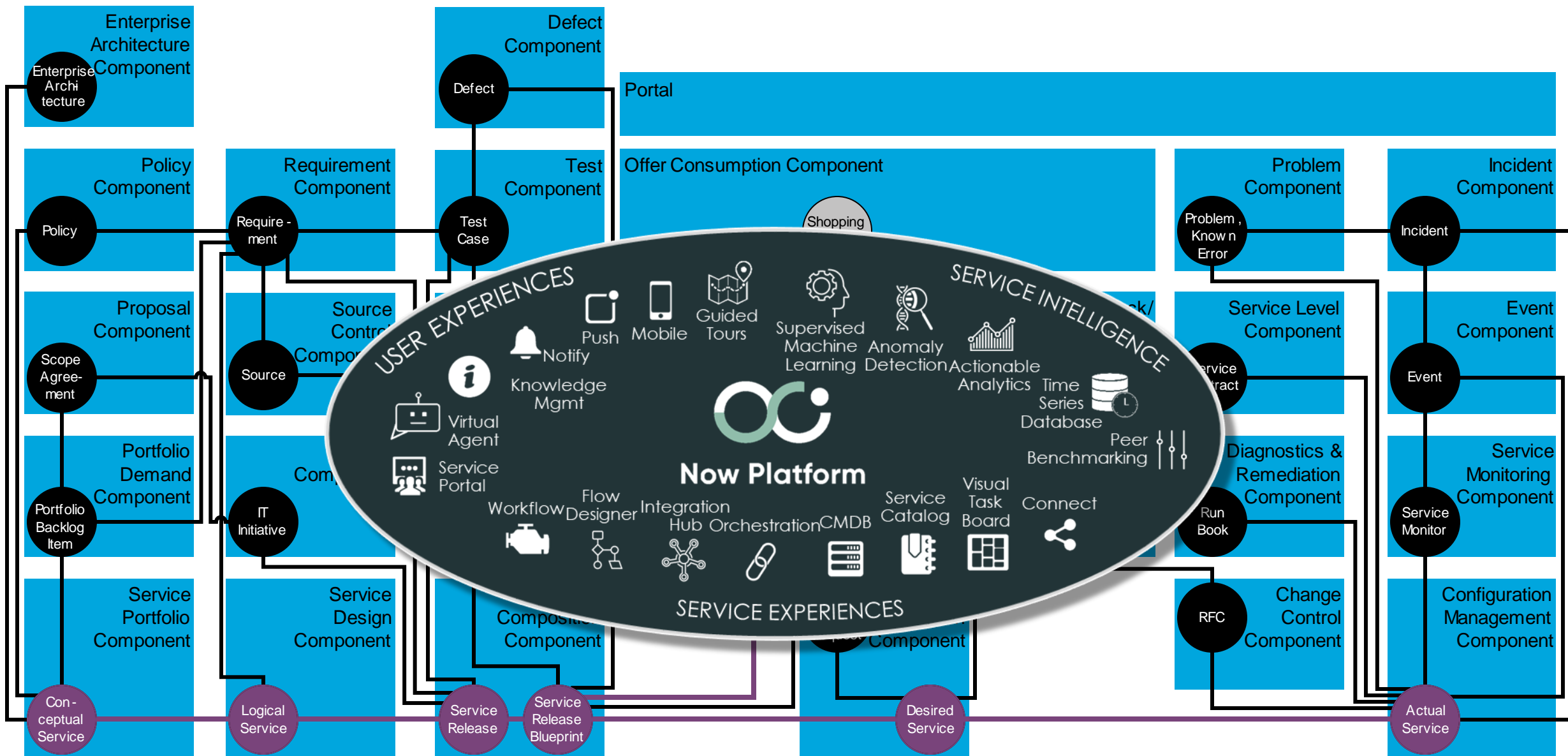


**servicenow™**

## Key Values

- ✓ Single platform
- ✓ Shared data model
- ✓ Shared functionality
- ✓ Designed for services



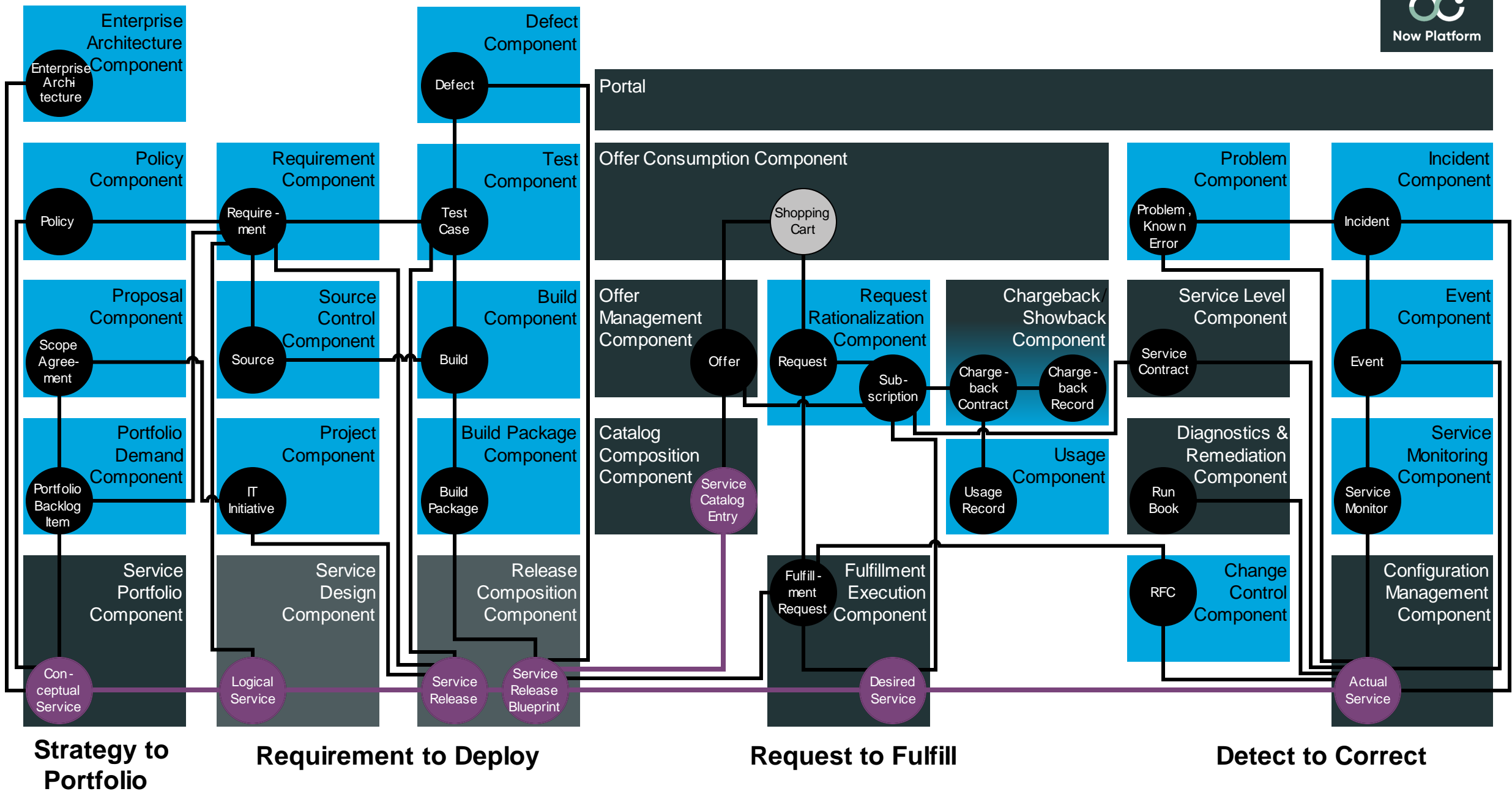


Strategy to  
Portfolio

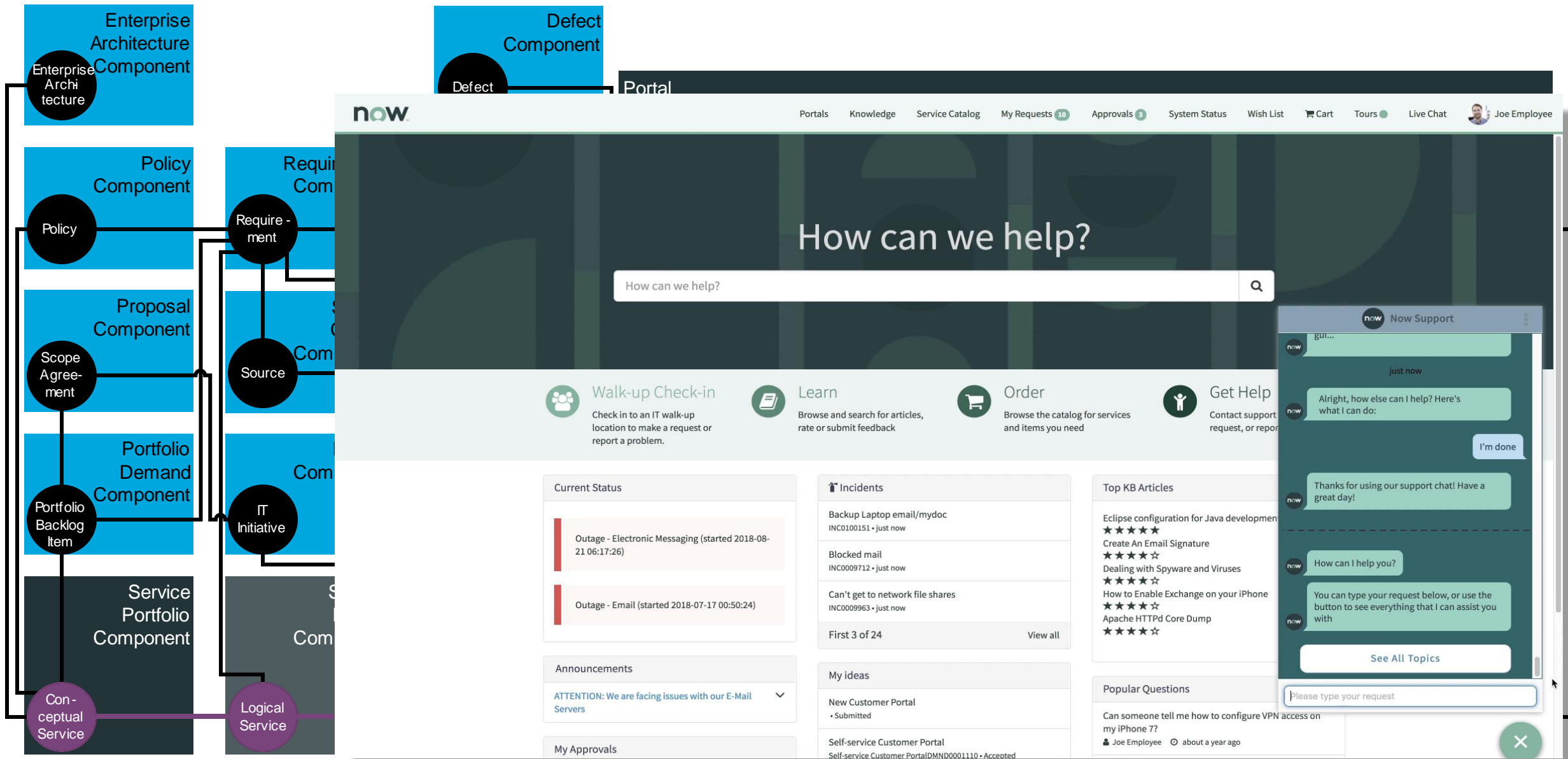
Requirement to Deploy

Request to Fulfill

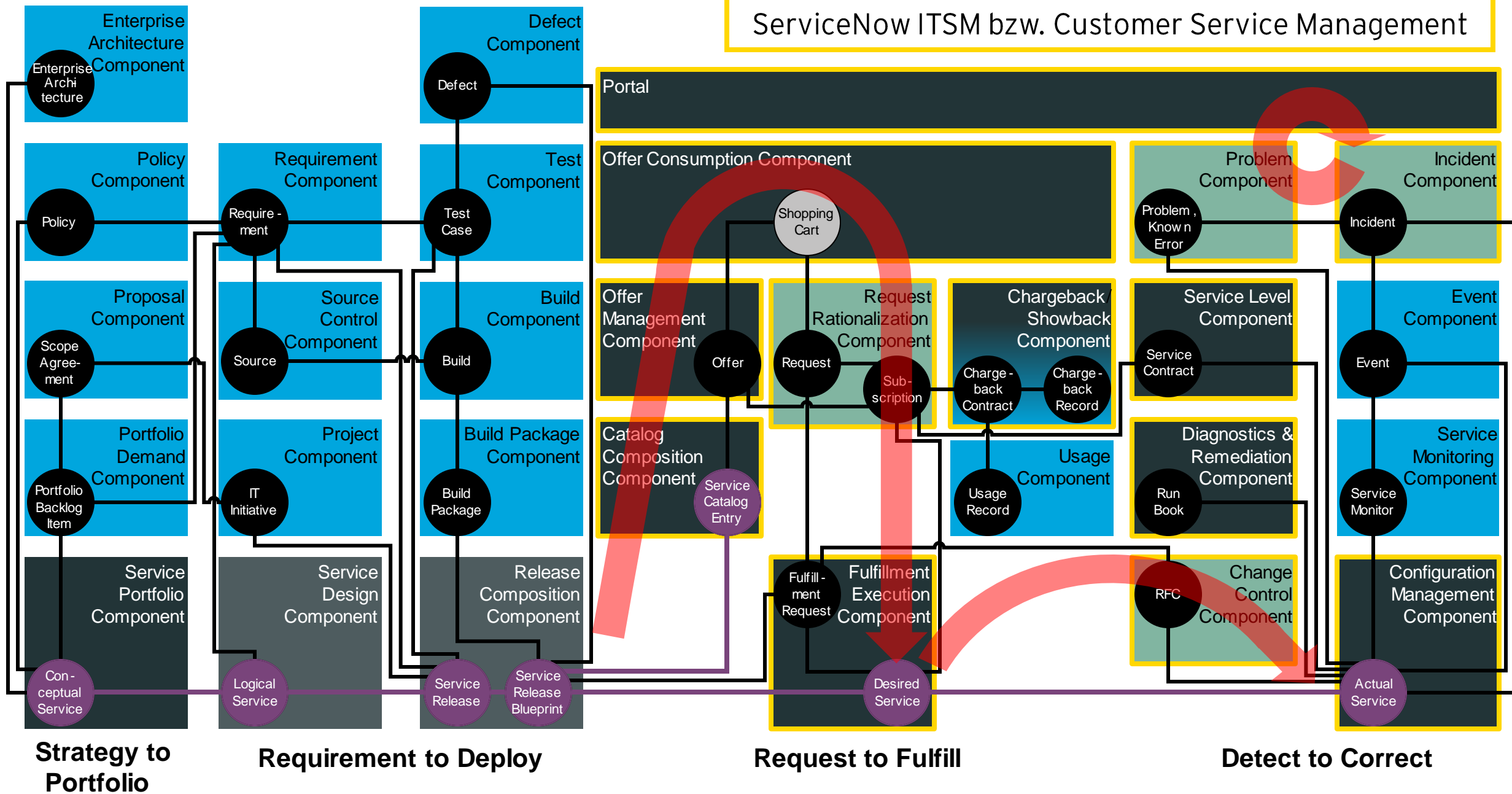
Detect to Correct

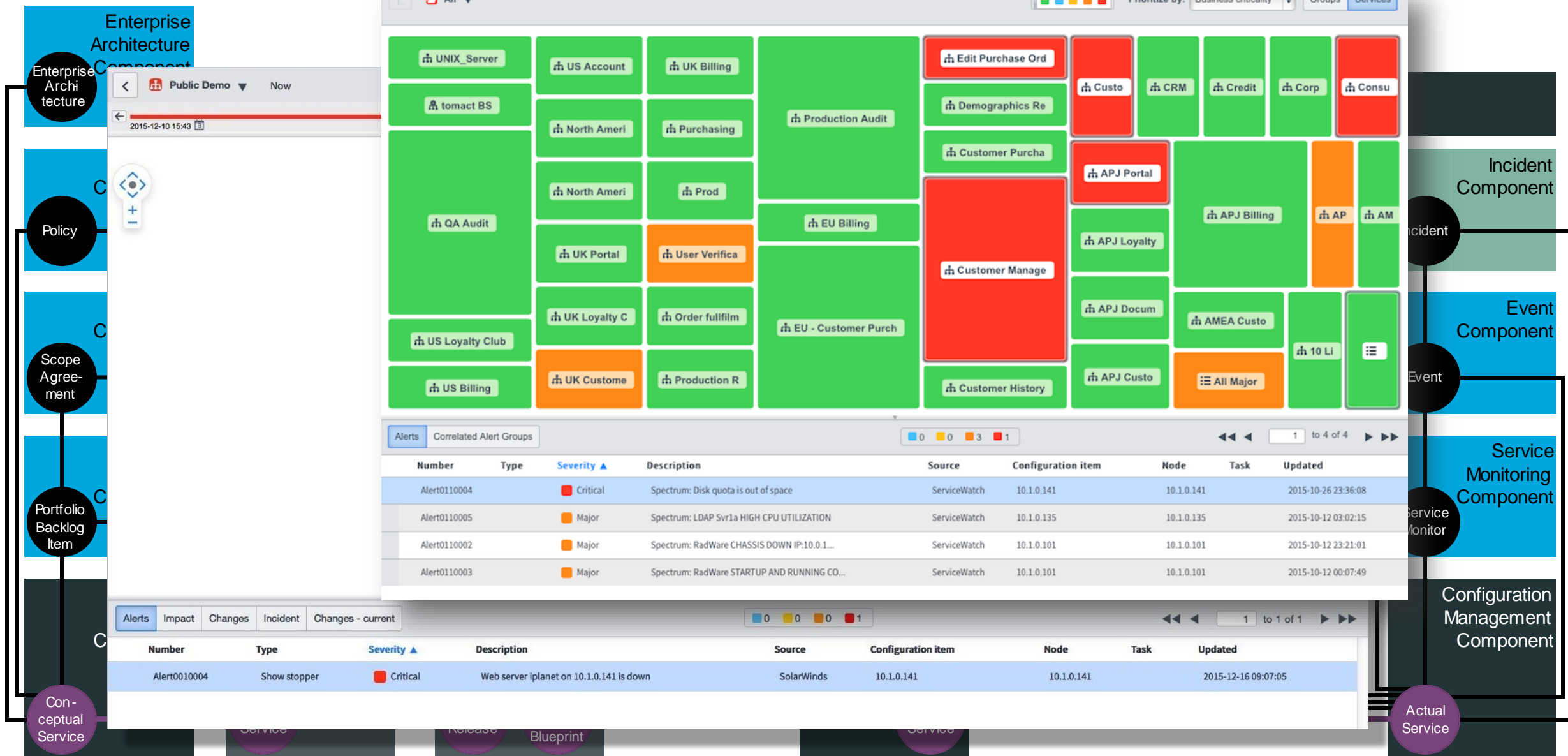






# ServiceNow ITSM bzw. Customer Service Management





Strategy to  
Portfolio

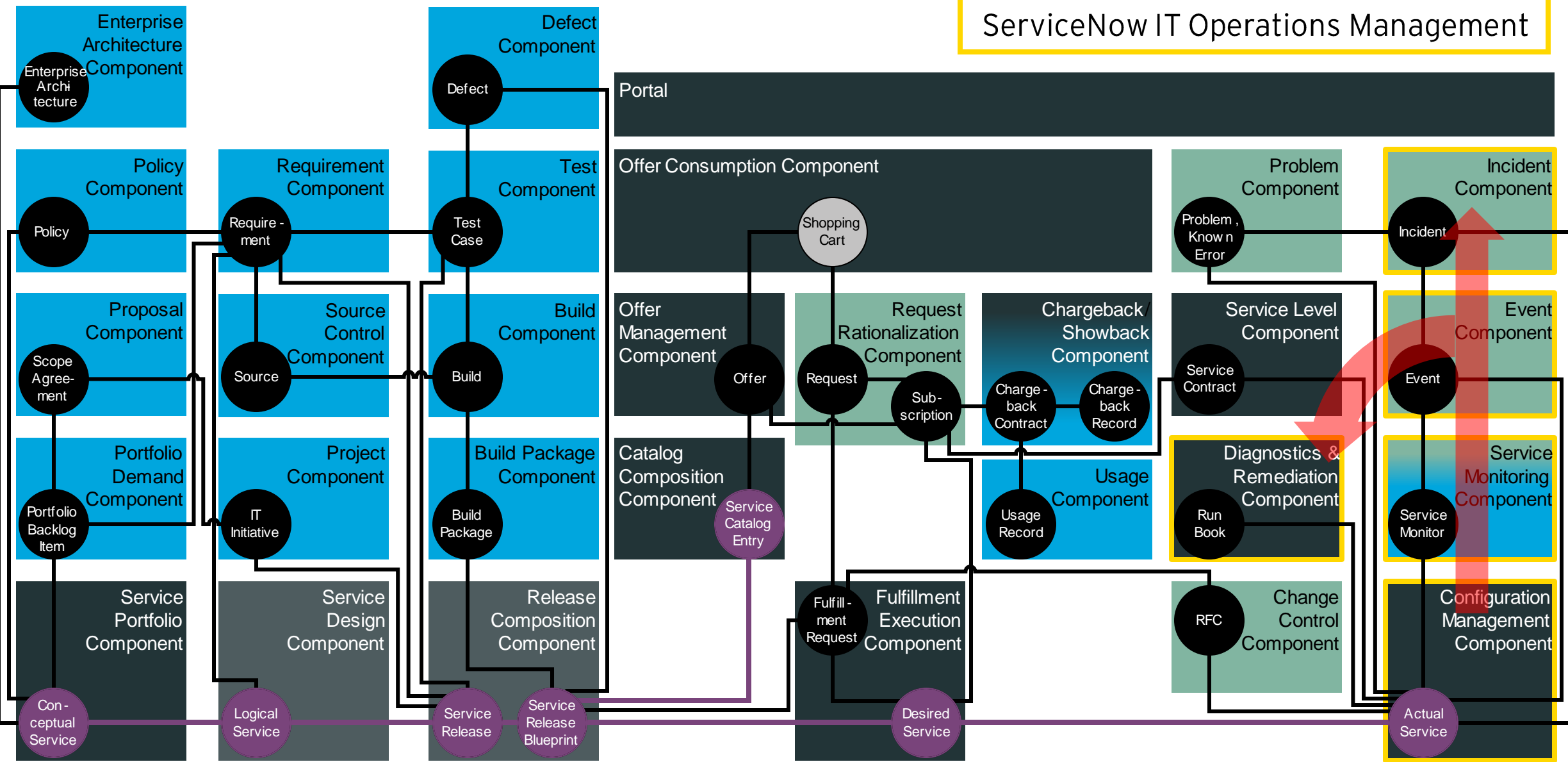
Requirement to Deploy

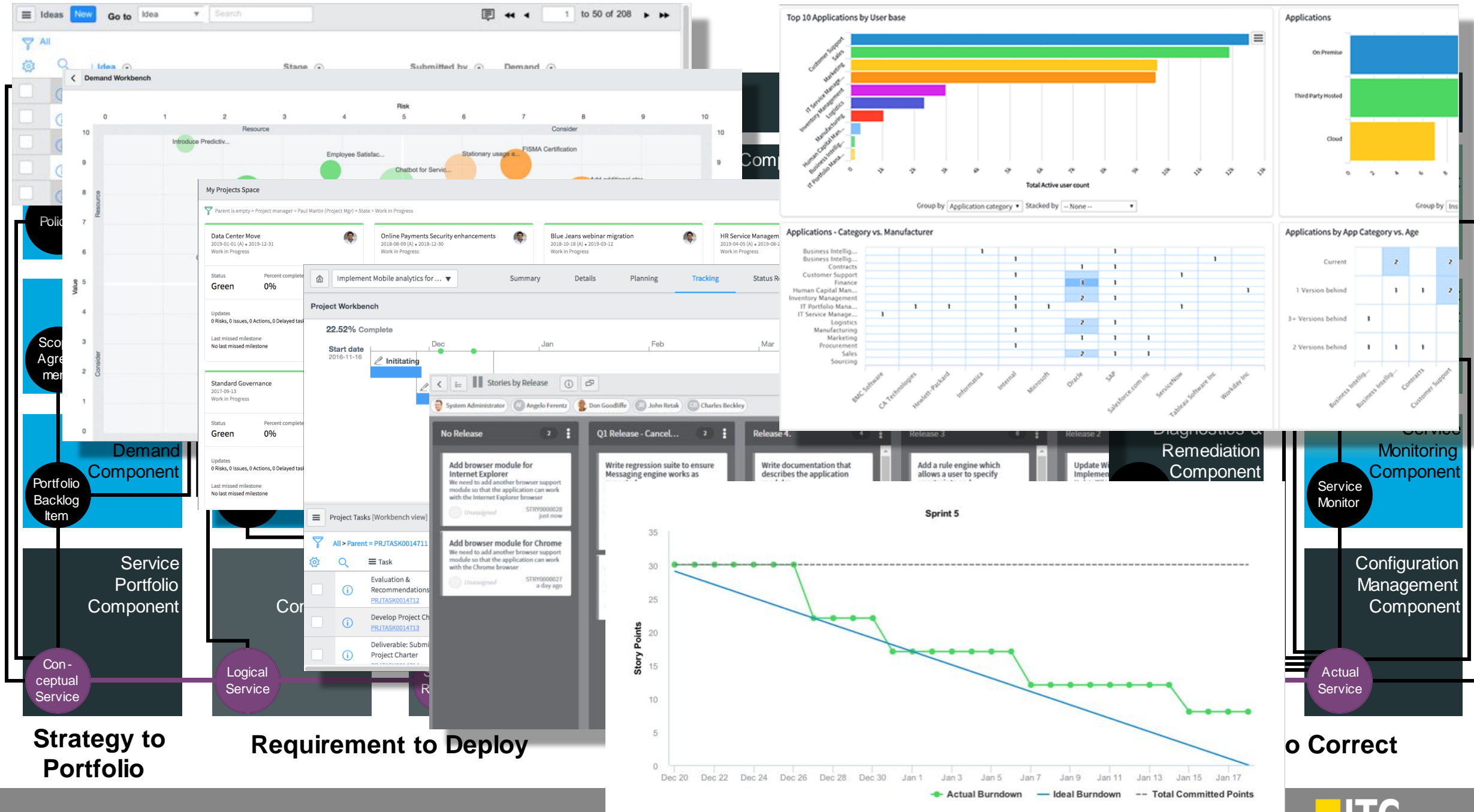
Request to Fulfill

Detect to Correct



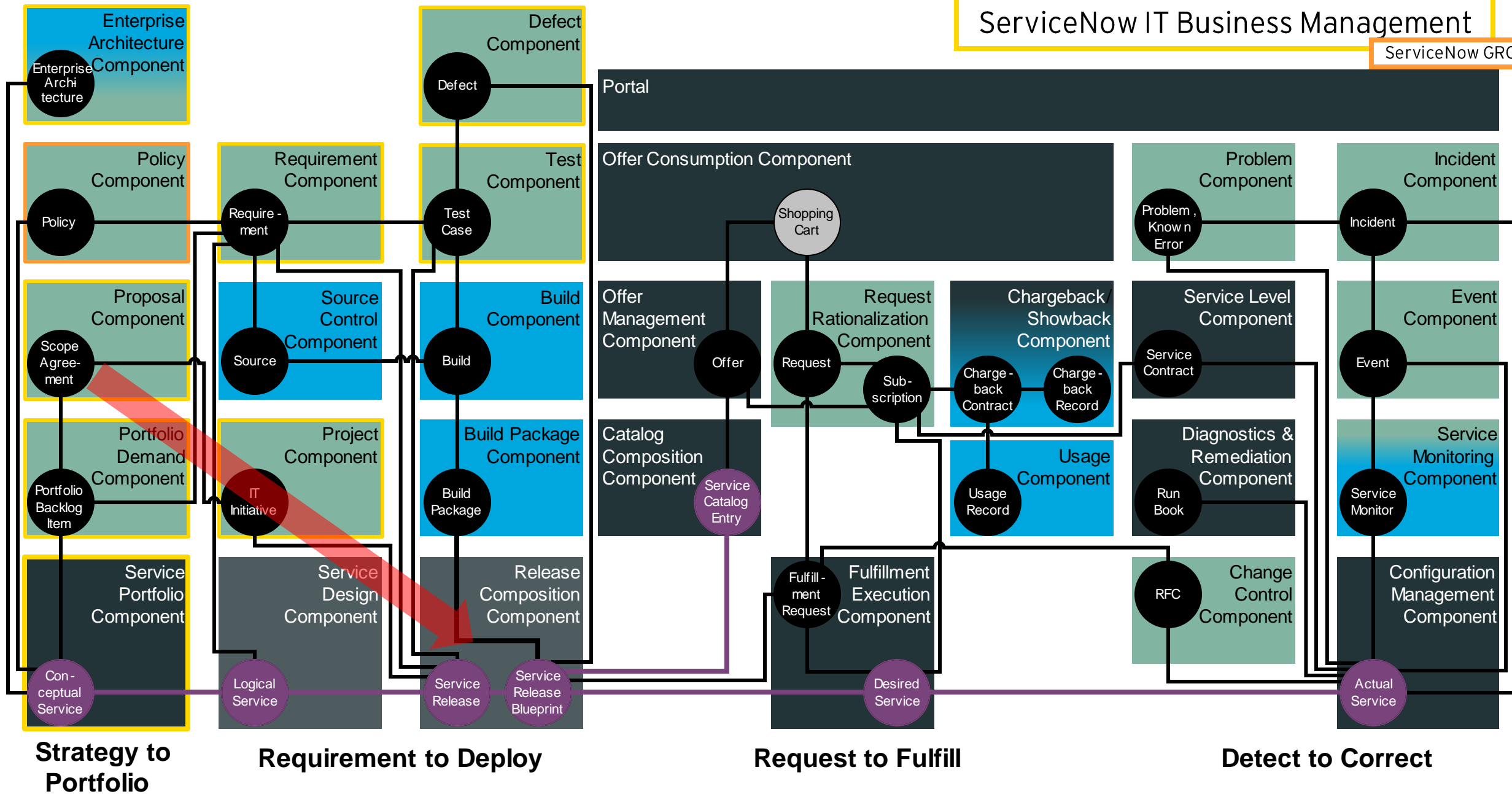
## ServiceNow IT Operations Management

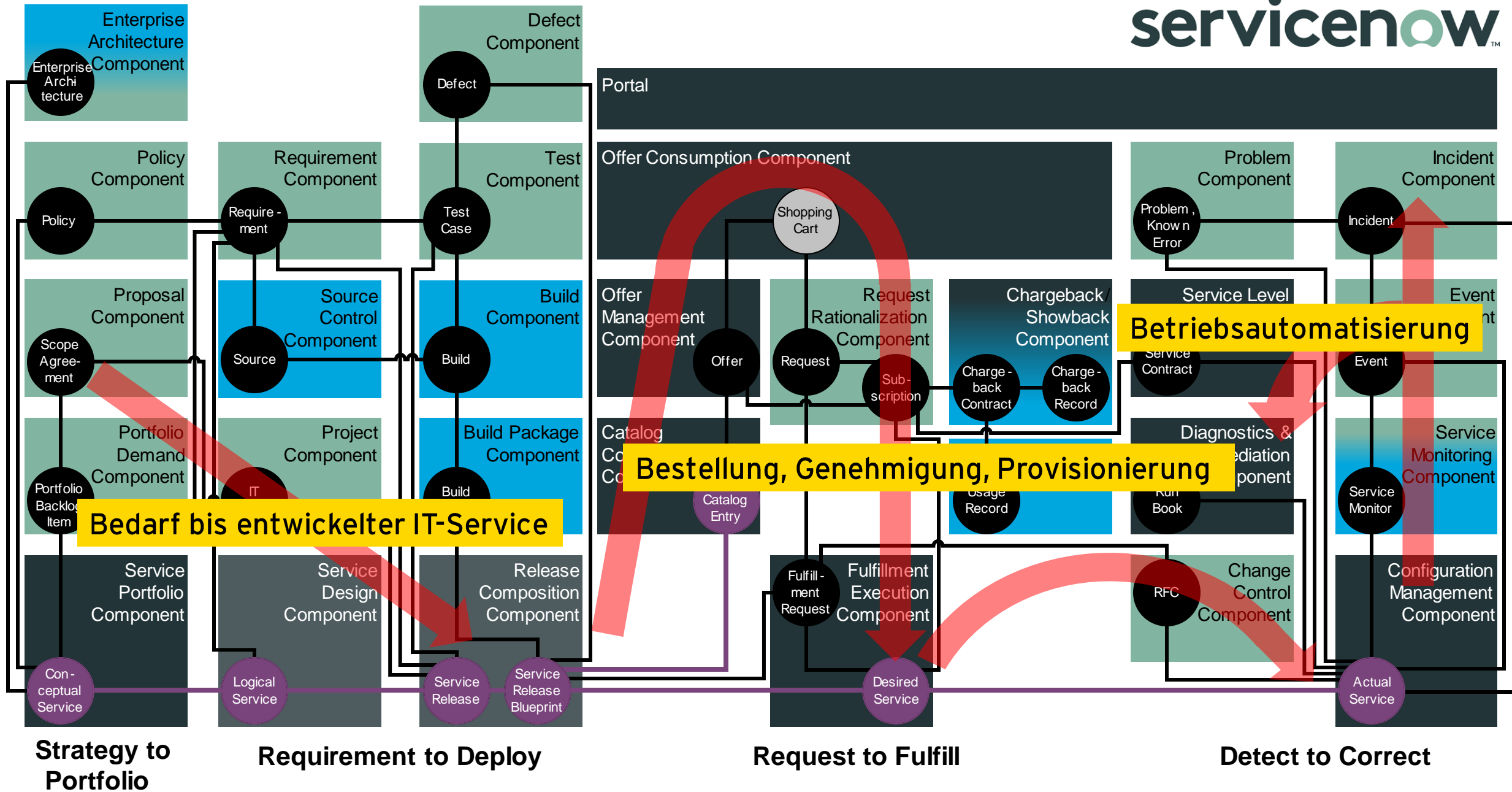




## ServiceNow IT Business Management

ServiceNow GRC





# ERFOLG FÜR IHRE IT-DIGITALISIERUNG

Definieren und leben Sie Ihr Service Portfolio

## Services

- **Customer Facing Services** und (möglichst standardisierte) **Supporting Services**
- Leichter Zugang zu diesen Informationen für die IT selbst; ideal in ServiceNow
- Empowern Sie **Service Owner** mit horizontaler Service-Verantwortung!

Entwickeln Sie Ihre IT-Toolarchitektur gezielt und strategisch geplant

- Bewusste Planung der IT-eigenen Architektur, nutzen Sie **IT4IT**
- Keine losgelösten Tool-Initiativen!
- Entwickeln Sie eine IT-Toolstrategie: **Ist-Zustand → Zielbild → Roadmap**

## Architektur

Reduzieren Sie drastisch die Anzahl der IT-Tools und Integrationen

## Plattform

- Nutzen Sie **ServiceNow** als durchgängige Plattform entlang des IT-Service-Backbone
- Wenden Sie Ihr gewonnenes Knowhow bei der Business-Digitalisierung weiter an

# VIELEN DANK

Marc Gumbold, ITC GmbH  
mgumbold@itc-germany.com  
+49 152 22 71 44 42

