

# itsVALUE – Wertstromanalyse für IT-Services

Hennig Richter, Birger Lantow

Universität Rostock

Im Zuge der Digitalisierung basieren mehr und mehr Dienstleistungen auf der Nutzung von Informationstechnologie. Weiterhin besteht ein Trend, Produkte mit Dienstleistungen zu kombinieren bzw. den Nutzen eines Produkts als Dienstleistung zur Verfügung zu stellen. Auch hier spielt Informationstechnologie insbesondere bei der nutzungsbezogenen Abrechnung eine Rolle. Damit rückt die Berücksichtigung der speziellen Anforderungen der Entwicklung und des Betriebs von informationstechnischen Lösungen im Management des Dienstleistungsangebots in den Fokus. Die Disziplin des IT-Service-Managements ist genau auf diese Problematik ausgerichtet. Im Vordergrund stehen hier bisher kontrollierte Prozesse bei der Planung und Gestaltung des Dienstleistungsangebots sowie die technische Qualität. Dies zeigt sich u.a. in der bisherigen Ausgestaltung der „IT Infrastructure Library“ (ITIL) welche sich als Standard und Referenz im Bereich des IT-Service-Managements etabliert hat. Dies steht jedoch zunehmend im Widerspruch zu den sich etablierenden agilen Methoden zur Entwicklung von informationstechnischen Lösungen. Hier stehen Flexibilität und Kundenorientierung im Vordergrund - Ansprüche, die für Dienstleister an den aktuell dynamischen Märkten relevant sind. Aus diesen Gründen wurde 2020 eine neue Version des ITIL-Standards veröffentlicht. Dieser propagiert eine konsequente Orientierung am Stakeholder Value bei der Analyse und dem Design von IT-Services. Wert wird hier beschrieben in den Kategorien materiell (Kosten, Funktion, Material, ...), immateriell (Nutzungserlebnis, Usability, ...) und speziell die Reduzierung von Risiken. Weiterhin soll die Customer Journey also die Kundenperspektive bei der Dienstnutzung im Mittelpunkt stehen.

Es fehlen jedoch über diese allgemeinen Empfehlungen hinaus Methoden und Werkzeuge zur Umsetzung im Rahmen des IT-Service-Managements. Die vorliegende Arbeit hat das Ziel, diese Lücke zu schließen.

Im Rahmen einer Literaturanalyse wurden bestehende Konzepte zum Service Blueprinting und zu Wertstromanalyse auf ihre Eignung im Rahmen des IT-Service-Managements untersucht. Geeignete Konzepte wurden adaptiert und in die itsVALUE-Methode aufgenommen. Zur Implementierung der Methode wird weiterhin ein Modellierungs- und Analysewerkzeug entwickelt und evaluiert.

itsVALUE ermöglicht das Modellieren und Analysieren von Wertströmen zu IT-Services. D.h., vom initialen Bedürfnis bis hin zur Auslieferung oder Nutzung des IT-Services. Die Auslieferung/Nutzung ist

zunehmend interdisziplinär, da verschiedene Abteilungen in der Wertschöpfung mitwirken. Die Methode vermittelt dabei eine ganzheitliche Sicht, welche Probleme durch lokale Optimierungen der Prozesse einzelner Beteiligter vermeidet. Neben Inhalten klassischer Wertstromanalyse wie z.B. Durchlaufzeiten und Liegezeiten, werden dabei auch Ressourcen (IT-Systeme) und Merkmale (Anzahl Medienbrüche) mit direktem Bezug zur Informationsverarbeitung erfasst. Key Performance Indikatoren wie Automatisierungsgrad in der Informationsversorgung, Umfang der Informationsnutzung und Grad der Informationsversorgung lassen sich bestimmen. Neben diesen quantitativen Größen unterstützten Methode und Werkzeug auch die Modellierung und Analyse der Nutzens-/Wertzuschreibung einzelner Stakeholder (insbesondere der Nutzer) zu Komponenten des Wertstroms. Hier lassen sich sowohl Konflikte identifizieren als auch Komponenten, denen kein Wert zugeordnet wird bzw. die mögliche Wertschöpfungspotentiale nicht vollständig umsetzen. Dies ist dann die Basis für die Planung von Maßnahmen zur Verbesserung der Auslieferung bestehender IT-Services oder zu Entwicklung neuer.

itsVALUE-Methode und -Werkzeug werden aktuell im Rahmen einer Fallstudie bei den Drägerwerken Deutschland evaluiert. Die Erkenntnisse sollen in eine erste Weiterentwicklung einfließen. Diese Fallstudie betrachtet einen existierenden IT-Service. Die Situation der Entwicklung eines neuen IT-Services wird nicht betrachtet. Weiterhin ist davon auszugehen, dass in dem spezifischen Setting des ausgewählten Services nicht alle Modellierungs- und Analysekonzepte relevant sein werden. Um diese Einschränkungen der Evaluation zu adressieren, sind weitere Fallstudien in geeigneten Kontexten geplant. Zur Unterstützung dieses Vorhabens, wird das itsVALUE-Modellierungswerkzeug frei verfügbar sein.