

2023

Agile Service Cycle



Tony Dittmann
sollistico GmbH®
1.9.2023

Management Summary

Einleitung

Der Betrieb und die Wartung von IT-Systemen bringen tägliche Routineaufgaben und individuelle Problemstellungen mit sich, die regelmäßig und häufig auch sehr zeitnah umgesetzt werden müssen.

Die Steuerung von Team-Kapazitäten und Service-Zeiten ist dabei eine ständige Herausforderung, die eine detaillierte Planung, ein flexibles Team und eine koordinierte Vorgehensweise erfordern. Speziell die temporäre Erweiterung des Service-Teams mit externen Mitarbeitern, die fachlich kompetent und mit den vorhandenen IT-Systemen und Schnittstellen sowie mit den etablierten Geschäftsprozessen vertraut sind, ist ein Problem, welches häufig nur mit viel Aufwand und Kosten gemanagt werden kann.

Wie wäre es, wenn es ein Service-Konzept gäbe, welches sich dieser Problemfelder annähme? Unser agilen Service Cycle bietet einen Ansatz für die damit verbundenen Fragestellungen durch eine punktuelle und professionelle IT-Operation bezogene Verstärkung des Kunden-Teams.

Motivation

Wir, die sollistico GmbH, wurden in unseren langjährigen Service-Tätigkeiten sehr häufig mit diesen Problemfeldern konfrontiert und haben uns deshalb die Aufgabe gestellt, unseren Kunden einen Lösungsansatz aus der Praxis für die Praxis zur Verfügung zu stellen.

Bei dem mit unserem Team erarbeiteten Service-Konzept haben wir uns ganz bewusst an den aktuellen, agilen Arbeitsmethoden orientiert und diese in unsere Vorgehensweise eingebunden.

Mit Design Thinking sind wir in den kreativen Entwicklungsprozess eingestiegen und haben uns dabei mit Scrum und Kanban, zwei etablierte agile Methoden, intensiv auseinandergesetzt, die nun das Framework unseres neuen „Agile Service Cycle“ bilden.

Wesentliche Ziele bei der Service-Prozessentwicklung waren die nachhaltige Entlastung unserer Kunden, die häufig an starre Support-Strukturen und Prozesse gebunden sind. Die neuen, zusätzlichen, agilen Service-Prozesse sollen es ermöglichen, jeweils als Add-on zu den bestehenden Geschäftsprozessen, der IT-Servicestruktur und den ggf. vorhandenen ITIL-Prozessen und Tools (ITSM) des Kunden, einen Mehrwert zu schaffen. Damit verbunden ergeben sich für den Kunden eine höhere Flexibilität und Service-Sicherheit sowie ein größerer Freiraum für die Ausgestaltung und Bereitstellung von individuellen Service-Lösungsansätzen.

Mit der Auslagerung von Service-Tätigkeiten (Outtasking) an externe IT-Dienstleister und der damit erzielten Entlastung der eigenen IT Professionals von Routine-Services kann ein Unternehmen einen deutlichen wirtschaftlichen Vorteil im Rahmen des laufenden Betriebs und der Weiterentwicklung von IT-Applikationen erzielen.

Eine Voraussetzung für die effiziente Auslagerung ist aus unserer Sicht die Verwendung agiler Methoden für die Definition, die Durchführung und die laufende Optimierung der Applikation-Services.

1	GENERELLE METHODEN, FRAMEWORKS UND KONZEPTE	3
1.1	METHODENÜBERBLICK.....	3
1.2	ITIL	4
1.3	FITSM.....	4
1.4	SCRUM	4
1.5	KANBAN	5
1.6	DEVOPS	5
1.7	WEITERE METHODEN UND FRAMEWORKS	5
2	AGILE SERVICE CYCLE	6
2.1	ÜBERBLICK	6
2.2	SERVICES.....	7
2.3	ROLLEN	8
2.4	SERVICE TIME	9
2.5	CAPACITY	10
2.6	SERVICE ENABLING.....	11
2.6.1	<i>Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand</i>	11
2.6.2	<i>Inhalte</i>	12
2.6.3	<i>Ergebnis / Output</i>	12
2.7	BACKLOG	13
2.7.1	<i>Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand</i>	13
2.7.2	<i>Inhalte</i>	13
2.7.3	<i>Ergebnis / Output</i>	13
2.8	SERVICE SCOPING	14
2.8.1	<i>Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand</i>	14
2.8.2	<i>Inhalte</i>	14
2.8.3	<i>Ergebnis / Output</i>	14
2.9	DAILY BRIEFING.....	15
2.9.1	<i>Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand</i>	15
2.9.2	<i>Inhalte</i>	15
2.9.3	<i>Ergebnis / Output</i>	15
2.10	QUALITY GATE	16
2.10.1	<i>Beschreibung</i>	16
2.10.2	<i>Ergebnis / Output</i>	16
2.11	REVIEW CYCLE	17
2.11.1	<i>Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand</i>	17
2.11.2	<i>Inhalte</i>	17
2.11.3	<i>Ergebnis / Output</i>	17
2.12	SIM.....	18
2.12.1	<i>Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand</i>	18
2.12.2	<i>Inhalte</i>	18
2.12.3	<i>Ergebnis / Output</i>	18
3	FAZIT.....	19

1 Generelle Methoden, Frameworks und Konzepte

1.1 Methodenüberblick

Für das notwendige IT-Service-Management gibt es seit längerer Zeit einige ausgereifte und weitverbreitete Best Practice-Methoden, allen voran das ITIL-Framework als einen der größten methodischen Ansätze. Darüber hinaus haben sich weitere Ansätze, wie z. B. FitSM, einen Namen als kompaktere Ansätze, speziell für mittelständische Unternehmen, gemacht.

Im Rahmen der sich ständig schneller verändernden Rahmenbedingungen in den Unternehmen (wie z. B. neue organisatorische und wettbewerbsbedingte Um- und Neuorganisationen von Produktions- und Geschäftsprozessen oder die Digitalisierung von diversen Abläufen im internen und externen Geschäftsbetrieb) sind die IT-Systeme und deren jederzeitige performante Verfügbarkeit ein Eckpfeiler des Unternehmenserfolgs.

Im IT-Entwicklungs- und Projektumfeld haben sich agile Methoden etabliert, die es ermöglichen, den Weg von der Idee bis zur Fertigstellung durch gezielte Interaktionen der beteiligten Personengruppen hinsichtlich des Aufwands (Zeit und Geld), aber primär im Hinblick auf die Optimierung der Qualität des Zielproduktes entscheidend zu verbessern.

Scrum und Kanban sind zwei agile Methoden, die sich durch ihre Einfachheit und den hohen Wirkungsgrad als Werkzeug zur Optimierung von Entwicklungs- und Service-Prozessen durchgesetzt haben und hier als Pate für die Adaption in den Agile Service Cycle gedient haben.

Die Basis des Agile Service Cycle

In den meisten Unternehmen werden etablierte Projektmanagement- und Service-Management-Methoden eingesetzt. In Abhängigkeit von der Unternehmensgröße und den individuellen Fachbereichs- und IT-Anforderungen sind unterschiedliche Methoden eingeführt worden. Die Weiterentwicklung der Geschäfts- und IT-Prozesse, speziell im Zusammenhang mit der voranschreitenden Digitalisierung, führen dazu, dass solche Methoden auch zukünftig eine hohe Priorität in den Unternehmen haben werden.

Der Agile Service Cycle soll dazu dienen, die Anforderungen, welche an die Erbringung von ausgewählten Services gestellt werden, zu optimieren und für alle Beteiligten zu erleichtern.

Die im Folgenden kurz erläuterten Methoden sind die Basis auf dem der Agile Service Cycle entstanden ist. Für weitergehende Details sind reichlich geeignete Quellen im Internet etc. verfügbar und werden daher hier nicht weiter ausgeführt. In diesem Whitepaper wird lediglich auf die wesentlichen Kernansätze der verschiedenen Methoden reflektiert.

1.2 ITIL

ITIL, der De-Facto-Standard für das IT-Service-Management, ist mit der aktuellen Version 4 (Februar 2019) eine flexible Basis für Organisationen auf Ihrem Weg zur digitalen Transformation. Das Vier-Dimensionen-Modell besteht aus:

„Leitprinzipien“- „Steuerung“- „Wertschöpfungskette“- „Kontinuierliche Verbesserung“

Die IT Infrastructure Library gehört heute zum Tagesgeschäft moderner IT-Organisationen, die auf den Einsatz praxiserprobter und bewährter Standardverfahren bauen, um wirtschaftlich, kundenorientiert und qualitätsbewusst zu arbeiten. Auf der Internetseite von it-processmaps wird seit vielen Jahren zu ITIL informiert und ein umfangreiches ITIL-Wiki erstellt:

<https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/Hauptseite>

1.3 FitSM

FitSM ist eine „leichtgewichtige“, nach dem Design-Prinzip „Keep it simple“ entwickelte IT-Service-Management-Methode. Ein besonderes Augenmerk lag bei deren Entwicklung insbesondere auf mittelständigen IT-Organisationen.

Die Entwicklung des FitSM-Standards wurde im Rahmen des EC-FP- Projekts “FedSM” durch die Europäische Kommission unterstützt und finanziert. Alle Teile sind unter Creative-Commons-Lizenzen frei verfügbar. In sieben Dokumenten sind die Normen und Begriffe definiert. In den Dokumenten FitSM-0 bis FitSM-3 sind die Core-Standards und in FitSM-4 bis FitSM-6 die Hilfsmittel zur Umsetzung beschrieben. Details sind zu finden unter: <https://www.fitsm.eu/>

1.4 SCRUM

Scrum ist ein Framework, das in den frühen 90er Jahren in erster Linie als Methode für Softwareentwicklungsprojekte konzipiert wurde. Es basiert auf sich selbst organisierenden Teams sowie der Theorie der empirischen Prozesssteuerung.

Die multidisziplinären Teams erstellen in kurzen Iterationen (Sprints) in sich funktionierende Inkremente (Teilprodukte/Funktion). Eine enge Kommunikation mit dem Kunden, Feedback und Teamgeist sorgen für einen effektiven Arbeitsprozess. Obwohl Scrum für die Softwareentwicklung entwickelt wurde, wird die Methode heute auch in der Systemadministration, in Sales, im Marketing und in anderen Fachgebieten eingesetzt. Scrum wird in diversen Internetseiten näher erläutert. Eine umfangreiche Beschreibung ist hier zu finden:

<https://de.wikipedia.org/wiki/Scrum>

<https://www.scrum.org>

1.5 KANBAN

Die Kanban-Methode wurde ursprünglich 1947 in Japan bei Toyota zur Produktionssteuerung entwickelt. Details hierzu siehe: <https://de.wikipedia.org/wiki/Kanban>

Die Vorgehensweise, Karten auf einer Tafel vom Bereich „Bestand“ in die „Bearbeitung“ und dann auf „Fertig“ zu verschieben, wurde ins agile Projektmanagement übernommen und wird bei der Scrum-Methode als Scrum Board eingesetzt. Es können individuell weitere Bereiche ergänzt werden.

Das Task Board oder Scrum Board ist eine Tafel, an der alle Backlog Items hängen. Es ist für das Team der zentrale Ort, um die verbleibenden Tätigkeiten und die erforderlichen Maßnahmen abzustimmen.

1.6 DevOps

Hinter dem Begriff DevOps steht die Verbindung von „Dev“ (Development, Softwareentwicklung) und „Ops“ (Operations, laufender Betrieb von Softwareanwendungen).

Mit dem DevOps-Konzept werden zuvor getrennten Rollen wie Software-Entwicklung, laufender IT-Betrieb, Security und Test- und Qualitätsmanagement zusammengeführt, um nachhaltig und dauerhaft bessere Softwareprodukte bereitstellen zu können.

1.7 Weitere Methoden und Frameworks

Die Liste der Methoden und Frameworks erhebt hier keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl bspw. COBIT, 27001 und IT4IT hier nicht weiter erläutert werden, ist unser Agile Service Cycle auch in diese Frameworks integrierbar.

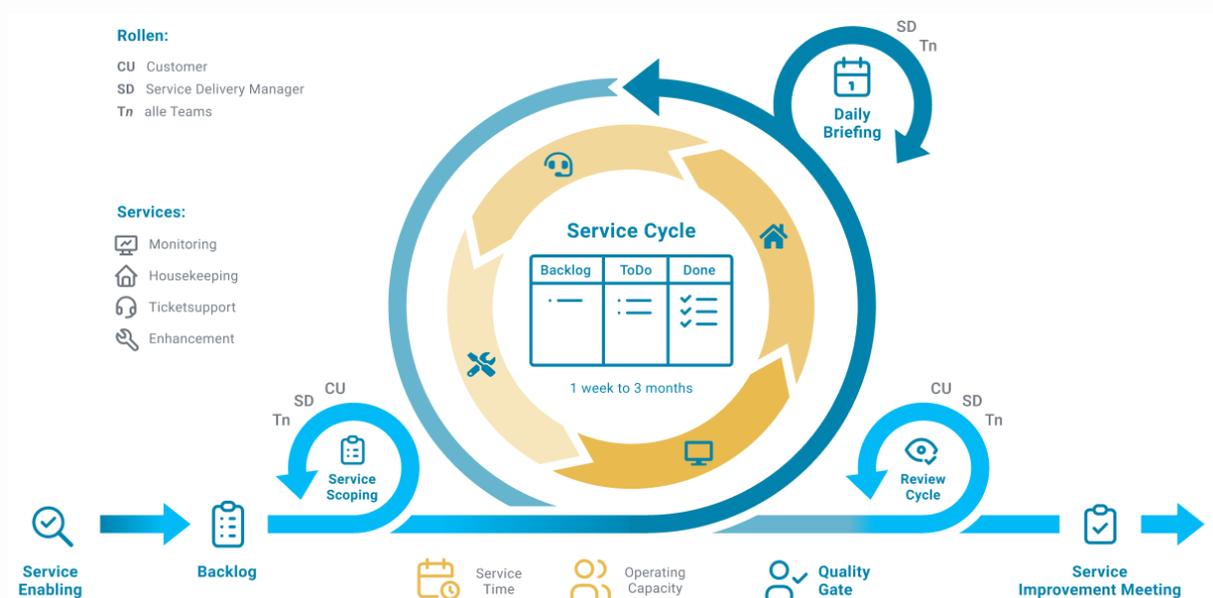
2 Agile Service Cycle

2.1 Überblick

Der Agile Service Cycle ist keine weitere Methode, sondern ein agiles Add-on als Ergänzung des jeweils im Unternehmen eingesetzten Service-Modells, welches sich aus bekannten Funktionen, Prozessschritten und Vorgehensweisen dieser hier beschriebenen Standardmethoden zusammensetzt. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der individuellen, qualifizierten sowie strukturierten Abwicklung ausgewählter Services.

Die situationsbedingten Anpassungen an die sich ständig ändernden Rahmenbedingungen im Tagesgeschäft und in Geschäftsabschlüssen zu bestimmten Stichtagen (z. B. Erweiterung der Servicezeiten, temporäre Aufstockung des Service-Personals, ad-hoc-Erstellung/Anpassung von zusätzlichen Reports, ...) werden hierdurch transparent und steuerbar.

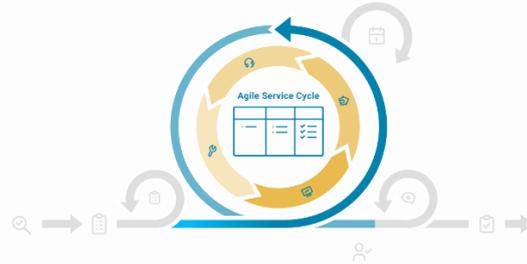
Der Agile Service Cycle setzt sich aus einer Abfolge von aufeinander aufbauenden Teilprozessen zusammen. Die jeweils beteiligten agierenden Personen sind je Teilprozess durch eine RASCI-Matrix zugeordnet und die zu erarbeitenden (Teil-)Ergebnisse werden zu Beginn eines agilen Service Cycles im Detail beschrieben und mit Qualitäts- sowie Aufwandszielen versehen. Die Laufzeit eines Cycle wird anhand des Service-Umfangs im Rahmen von einer Woche bis zu drei Monaten festgelegt.



2.2 Services

Im Mittelpunkt des Agile Service Cycle stehen vier Services:

- Monitoring,
- Housekeeping,
- Ticketsupport und
- Enhancements



Mit diesen Services werden alle erforderlichen Anforderungen für den Aufbau, Umbau und den laufenden Betrieb von IT-Applikationen abgedeckt. Im Folgenden werden die Services kurz beschrieben.

Monitoring:

Das Monitoring dient zur laufenden Überwachung der IT-Applikation. Die Überwachung kann automatisiert und/oder manuell, permanent oder einmal täglich zu einer definierten Zeit erfolgen. Bei einem automatisierten Monitoring wird das Service-Team primär im Rahmen der Fehlerbehebung tätig. Ziel des Monitorings ist es, Fehler frühzeitig zu erkennen und eine zeitnahe Fehlerbehebung sicherzustellen. Beispiele für ein typisches Monitoring sind die Überwachung der Ladeprozesse sowie der Hintergrund-Jobs in einem SAP-BW-System.

Housekeeping:

Die regelmäßige Überprüfung der technischen Parameter einer IT-Applikation sowie das Einspielen von Updates wird im Rahmen des Housekeepings durchgeführt. Im Fokus steht hierbei der Vorsorgegedanke, um das System sicher, performant und leistungsfähig zu erhalten. Beispielsweise wird vom Hersteller empfohlen, die PSAs und die Änderungstabellen der DSOs in einem SAP-BW-System regelmäßig zu löschen. Hierzu können entsprechende Prozessketten eingerichtet und überprüft werden.

Ticketsupport:

Der 1st und 2nd Level Support bearbeitet die von den Anwendern gemeldeten Störungen und Fehler und übernimmt das Handling von 3rd Level Tickets gegenüber dem Hersteller der Applikation. Typische Beispiele für den Ticketsupport sind die Entsperrung von Usern, fehlende Berechtigungen, sowie eine fehlerhafte oder unvollständige Darstellung von Kennzahlen.

Enhancements:

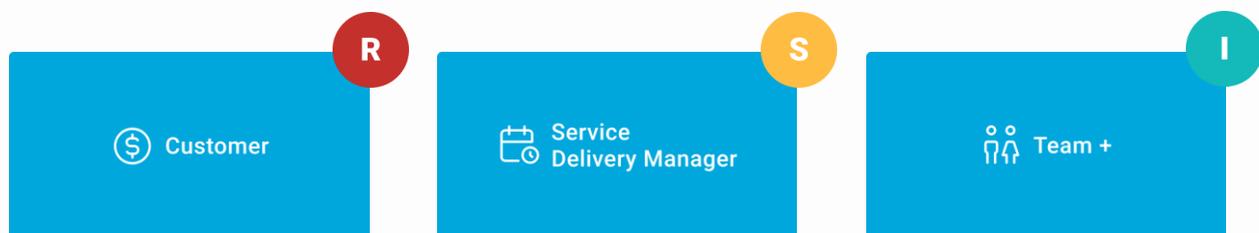
Aufgrund von internen, aber auch externen Anforderungen müssen IT-Systeme technisch und funktional angepasst werden. Diese Anpassungen (Enhancements) sind für ein Projekt zu klein und für die Bearbeitung im laufenden Betrieb zu aufwendig. Beginnend bei der Aufnahmeerhebung, über die Implementierung bis hin zum Test und zur Dokumentation müssen diese „Miniprojekte“ geplant, in den laufenden Betrieb integriert und fristgerecht fertiggestellt werden.

2.3 Rollen

Für die Beauftragung, Durchführung und Abnahme der einzelnen Service-Tätigkeiten sind verschieden Personen bzw. Personengruppen notwendig. Dafür müssen verschiedene Rollen definiert werden. Damit sich diese Personen hinsichtlich der sich aus den Service-Tätigkeiten ergebenden Aufgabenstellungen richtig positionieren können, sind folgende Fragen zu beantworten:

- Welche Aufgaben sind zu erledigen?
- Welches Know-how ist für die Erledigung der Aufgabe erforderlich?
- Welche Rollen sind beteiligt?
- Wer ist wofür verantwortlich?

Die einzelnen Aufgaben ergeben sich aus den Bereichen im Agile Service Cycle. Aus Sicht des Agile Service Cycle sind folgende Rollen standardmäßig zu besetzen:



Der **Kunde** wird hier vereinfacht als Einheit dargestellt. In der Praxis setzt sich das Kunden-Team aus den Fachbereichen, der IT und oft zusätzlichen externen Dienstleistern zusammen. Somit ist in dieser Betrachtung der Kunde ein interdisziplinäres Team. In der vollausgeprägten RASCI-Matrix, welche im Rahmen des Service Scopings erstellt wird, erfolgt eine detailliertere Betrachtung.

Die komplette Koordination, Abstimmung und Planung im Rahmen der Service-Erbringung erfolgt durch den **Service-Manager**. Er ist für die Kommunikation zwischen den Kunden- und den Service-Teams sowie für die Beseitigung von Hindernissen verantwortlich.

Das **Team** kann bis zu 6 Personen umfassen und es ist für die Erbringung der Serviceleistung verantwortlich. Je nach Art und Umfang der gewünschten Service-Leistungen können in einem Cycle ein oder mehrere Teams zum Einsatz kommen. Grundsätzlich kann ein Servicemanager auch mehrere Teams koordinieren. Sollten jedoch fachliche oder zeitliche Aspekte für den Einsatz eines weiteren Servicemanagers sprechen, kann von diesem Grundsatz abgewichen werden.

Basierend auf der RASCI-Matrix werden im Folgenden die Rollen den Verantwortlichkeiten R, S und I zugeordnet. Auf die Darstellung der Verantwortlichkeit A und C wird hier aus Vereinfachungsgründen verzichtet.

- **R** = Responsible: Wer ist für die Durchführung der Aufgabe verantwortlich? Genannt wird üblicherweise eine Person, auch wenn diese weitere Personen (siehe „S“) zur Abarbeitung der Aufgabe hinzuziehen kann.
- **A** = Accountable: Wer entscheidet, ob die Aufgabe korrekt durchgeführt wurde? Oft delegiert diese Person eine Aufgabe an die „responsible“ Person und prüft die Ergebnisse der Durchführung.

- S = Support: Wer unterstützt die „responsible“ Person bei der Abarbeitung der Aufgabe? Hier werden verschiedene Personen zur konkreten Durchführung benannt.
- C = Consulted: Wer wird zur Durchführung der Aufgabe befragt? Hier handelt es sich oft um Fachexperten oder Dritte, die nicht direkt an der Durchführung beteiligt sind, die jedoch beratend zur Seite stehen.
- I = Informed: Wer wird über die Ergebnisse der Aufgabe informiert? Hier findet in der Regel keine zweiseitige Kommunikation statt, sondern es werden lediglich Informationen übertragen.

In den folgenden Beschreibungen der einzelnen „Agile Service Cycle“-Bereiche, werden die jeweiligen Rollen mit den dazu gehörenden Verantwortlichkeiten aufgeführt.

2.4 Service Time

Die Servicezeit eines Cycles ist ein Teilergebnis des Service Scopings. Je nach Service können hier Zeitfenster für Bereitschafts-, Service- und Reaktionszeiten sowie die Gesamtlaufzeit des Agile Service Cycle festgelegt werden. Die Festlegung erfolgt unter Berücksichtigung kundenspezifischer Anforderungen, wie bspw. Jahres- oder Monatsabschlüsse, aber auch unter Berücksichtigung der Verfügbarkeiten von Fachbereichen und Third-Party-Dienstleistern.

Folgende Zeitaspekte werden im Rahmen des Service Scoping betrachtet:

- Servicezeitpunkt
bspw. kann das Monitoring täglich in der Zeit von 09:00- 11:00 Uhr durchgeführt werden
- Standard-Service-Zeit
bspw. kann der Kunde wochentags zwischen 09:00 und 17:00 Uhr Service-Leistungen abrufen
- Reaktionszeit
Vereinbarung über die Zeit zwischen dem Eingang der Meldung eines Tickets und der ersten Reaktion darauf
- Priority-Zeiten
für besonders kritische Geschäftsvorfälle (z. B. Hauptversammlung) kann eine priorisierte Reaktionszeit von 15 Minuten vereinbart werden
- Cycle-Laufzeit
Die Cycle-Laufzeit variiert zwischen einer Woche und maximal 3 Monaten. In Ausnahmefällen kann die Cycle-Laufzeit auch mehr als 3 Monate betragen, wenn die zu erbringenden Services nur sehr wenige Abstimmungen und Änderungen erfordern. Unabhängig von der Cycle-Laufzeit kann das Team intern jederzeit bei Bedarf ein Service Improvement Meeting einberufen, um auf Änderungen, Fragen und mögliche Fehler zu reagieren.

2.5 Capacity

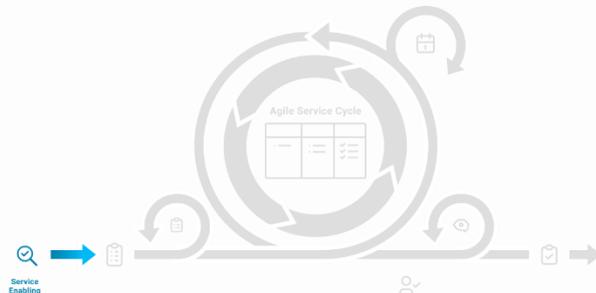
In Abhängigkeit der vereinbarten Services ergeben sich notwendige Kapazitäten an Mitarbeitern in unserem Team mit dem entsprechenden Know-how. Einflussfaktoren für die Kapazität sind die Service-Zeiten oder die geschätzten Aufwände bspw. bei Enhancements.

Es liegt in der Natur der Sache, die Kernarbeitszeiten der Fachbereiche nach Möglichkeit nicht durch IT-bedingte Wartungsfenster zu unterbrechen. Daher ist im Rahmen des Service Scopings auch die Frage nach Service-Kapazitäten außerhalb der Kernarbeitszeiten zu betrachten.

2.6 Service Enabling

Die Voraussetzung für das Service Enabling ist eine entsprechende Beauftragung des Kunden.

Im Rahmen dieser Beauftragung werden bereits erste Fokussierungen bzgl. der geplanten Services im Service Cycle festgelegt



2.6.1 Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand

Methoden	Tools	Beteiligte	Zeitaufwand
Prozessanalyse	Fragenkatalog	R Kunde	tbd.
Workshops	Checkliste	R Servicemanager	
Interviews	Shared Folder	R Team +	
Shadow Working	Wiki's		
Dokumentensichtung			

Das Service Enabling ist das Fundament für die strukturierte Übertragung einzelner Aufgaben oder umfangreicherer Service-Pakete vom Kunden zum Service Provider und gleichzeitig die Voraussetzung für die Erstellung des Backlogs.

Der Servicemanager und die Teams erhalten die Möglichkeit, sich mit dem System und den dazugehörigen Dokumentationen vertraut zu machen. Gleichzeitig werden alle technischen Voraussetzungen für die Service-Erbringung geschaffen (z. B. VPN- oder VDI-Zugang).

Der Servicemanager verantwortet zusammen mit dem Ansprechpartner auf Kundenseite diese Prozessschritte und koordiniert die Interviews und den Dokumentenaustausch.

Das Team wird hier als verantwortlich eingestuft, da es in der Hol-Schuld ist, die Unterlagen und das System zu sichten.

Der Zeitaufwand ist abhängig von der Art und dem Umfang der angestrebten Service-Übertragung. Erfahrungswerte zeigen hier eine Bandbreite von einigen Tagen bis zu wenigen Wochen auf. Entscheidenden Einfluss auf die hier entstehenden Aufwände haben unter anderem die Komplexität der Systemlandschaft, die Qualität der Systemdokumentation, der Anteil der Modifikationen sowie der Individualprogrammierungen. Der Zeitaufwand für das Service Enabling wird im Rahmen der Angebotsphase definiert.

2.6.2 Inhalte

Im Rahmen des Service Enablings werden folgenden Themenbereiche analysiert, abgestimmt und dokumentiert:

- Systemlandschaft
 - Hardware,
 - Software,
 - Betriebssysteme
 - Infrastruktur,
 - 2- oder 3-stufige Systemarchitektur
- Systeme
 - Systemeinrichtung
 - Systemerweiterungen im Standard
 - Systemmodifikationen
- Prozesse
 - (IT und fachliche) in erster Linie Fokus auf Zeitplänen:
Wann werden welchen Daten für das Reporting benötigt
 - Anlässe für Mehraufwand: Abschlüsse, Hauptversammlung usw.
- Dokumentationen
 - Systemdokumentation
 - Betriebshandbücher
- Systemzugang
 - Netzwerk (VPN, VDI)
 - Applikationen (SAP BW / ERP / SAC ...)
 - Berechtigungen innerhalb der Applikation
- Organisation
 - Ansprechpartner
 - Kommunikation
 - Eskalationswege

2.6.3 Ergebnis / Output

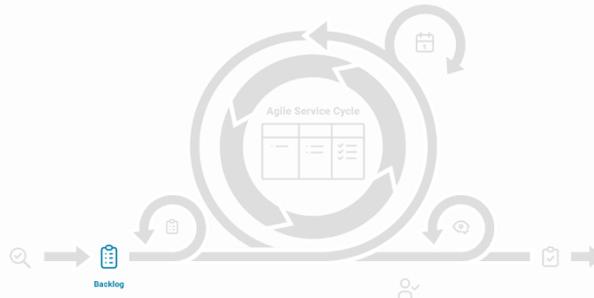
Mit dem Service Enabling wird die Voraussetzung für die Erstellung des Backlog geschaffen.

Das Ergebnis des Service Enabling sind folgende Punkte:

- Verfügbarkeit und Sichtung aller Dokumentationen
- Systemzugriff
- Kontaktliste
- Festlegung der Eskalationswege

2.7 Backlog

Die Voraussetzung für das Backlog ist der Abschluss des Service Enabling.



Methoden	Tools	Beteiligte	Zeitaufwand
Prozessanalyse Workshops	Backlog-Liste (Excel) PM Tool (z. B. Jira, Trello) Shared Folder	R Kunde C Servicemanager I Team +	2-8 Std.

2.7.1 Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand

Das Backlog wird vom Kunden erstellt und definiert somit die Gesamtmenge an Service-Tätigkeiten, die sich aus wiederkehrenden oder einmaligen Tätigkeiten zusammensetzen und die durch den Serviceprovider übernommen werden können.

Im Backlog Meeting wird die Liste der Anforderungen angelegt, erweitert und besprochen sowie ein gemeinsames detailliertes Verständnis für die einzelnen Service-Tätigkeiten entwickelt.

Der Servicemanager coacht den Kunden bei Bedarf, um die umzusetzenden Aufgaben (Summe aller Backlog-Einträge) und die damit zu erzielenden Ergebnisse transparent und verständlich darzustellen. Der Kunde priorisiert die einzelnen Aufgaben im Backlog. In Abhängigkeiten der Größe der Systemlandschaft sowie der Service-Tätigkeiten kann das Backlog Meeting zwischen 2 und 8 Stunden in Anspruch nehmen.

2.7.2 Inhalte

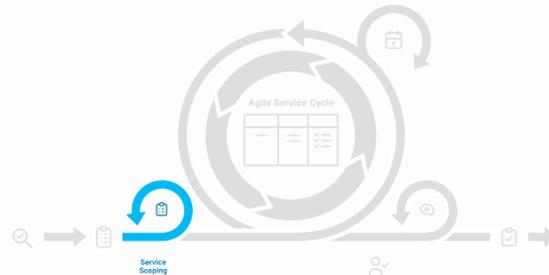
Das Backlog wird im Rahmen eines Meetings durch den Kunden erstellt bzw. vorgestellt. Der Kunde verantwortet diesen Prozessschritt und wird bei Bedarf durch den Servicemanager „gecoacht“.

2.7.3 Ergebnis / Output

Das Ergebnis dieses Prozessschritts ist ein Backlog mit den aus Kundensicht übertragbaren Services. Die Kundenanforderungen müssen vollständig und verständlich dokumentiert sein.

2.8 Service Scoping

Voraussetzung für das Service Scoping ist ein vollständiges und verständliches Backlog aus Sicht aller Beteiligten.



2.8.1 Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand

Basierend auf dem Backlog hat das Service Scoping das Ziel, die für den Cycle relevanten Services auszuwählen und für das Team transparent und verständlich darzustellen. Nach diesem Meeting müssen alle Beteiligten das gleiche Verständnis zu den zu leistenden Services und zu dem dazu erforderlichen Zeitaufwand und den erforderlichen Mitarbeiterkapazitäten haben.

Methoden	Tools	Beteiligte	Zeitaufwand
Workshops	Backlog-Liste (Excel) PM Tool (Jira, Trello) Planning Poker	R Kunde S Servicemanager R Team +	1-4 Std.

Der Servicemanager moderiert den Workshop für das Service Scoping.

Der Zeitaufwand für das Service Scoping ist abhängig von der Art und dem Umfang der angestrebten Service-Übertragung, sollte jedoch 4 Stunden nicht überschreiten.

2.8.2 Inhalte

Der Kunde erläutert die einzelnen Aufgaben aus dem Backlog und seine Priorisierung hierzu.

Das Service- bzw. Umsetzungsteam stellt Verständnisfragen zu den Aufgaben und ermittelt anschließend die dafür benötigten Service- bzw. Umsetzungszeiten.

Sofern es sich um wiederkehrende Tätigkeiten handelt, wird anhand der vorhandenen Erfahrungswerte die Bearbeitungs- bzw. Umsetzungszeit festgelegt. Bei neuen oder einmaligen Tätigkeiten wird durch eine geeignete Planungs-/Schätzmethode ein Zeitwert vom Team festgelegt.

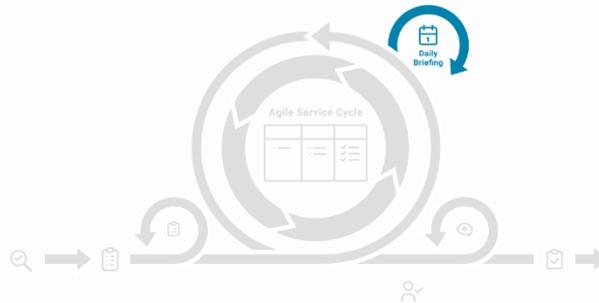
2.8.3 Ergebnis / Output

Das Ergebnis des Service Scoping sind folgende Punkte:

- Aufgabenbeschreibung und QG-Beschreibung, wann bzw. durch was eine Aufgabe erfüllt ist
- Service-Zeiten
- Kapazitäten / Aufwand
- Beginn und Ende des Service Cycle (Länge eines Service Cycle)

2.9 Daily Briefing

Nach Abschluss des Service Scoping wird ab dem Start des Service Cycle mit dem täglichen Briefing begonnen.



2.9.1 Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand

Methoden	Tools	Beteiligte	Zeitaufwand
Meeting	Kommunikations-Tool	<ul style="list-style-type: none"> I Kunde S Servicemanager R Team + 	15 Min./Tag.

Folgende Ziele werden mit dem Daily Briefing verfolgt:

- Vermeidung von Missverständnissen
- Kommunikation im Team
- Transparente Darstellung der laufenden Aktivitäten
- Aufforderung zur Unterstützung bei Schwierigkeiten

2.9.2 Inhalte

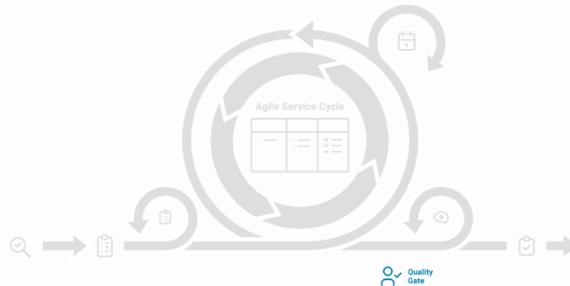
Das Daily Briefing ist ein agiles Instrument zur täglichen Team-Koordination und internen Abstimmung sowie zur gegenseitigen Information.

2.9.3 Ergebnis / Output

- Statusinformation
- Kommunikation von Unterstützungsbedarfen

2.10 Quality Gate

Die im Service Scoping vereinbarten Voraussetzungen für das Erreichen des Quality Gates sind erfüllt. Je nach Service kann hierbei der Schwerpunkt zwischen dem Zeitpunkt, der Qualität und/oder Menge variieren.



2.10.1 Beschreibung

Methoden	Tools	Beteiligte	Zeitaufwand
Statusinformation	Scrum Board	<ul style="list-style-type: none"> I Kunde I Servicemanager R Team + 	

Alle Services werden hier zum vereinbarten Termin in der gewünschten Qualität auf den Status „done“ gesetzt. Die Definition von „done“ erfolgt im Service Scoping. Der Status wird im Daily Briefing im Team kommuniziert und das Team stellt eigenverantwortlich die zugeteilte Aufgabe auf erledigt.

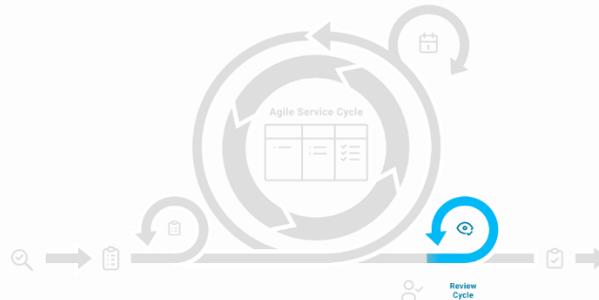
Aus Sicht der Teams sind die für die Dauer des Service Cycle geplanten („gescopten“) Tätigkeiten unter Berücksichtigung der vereinbarten Qualität und Menge abgeschlossen und gehen in den Review Cycle über.

2.10.2 Ergebnis / Output

Das Ergebnis des Quality Gates ist immer eine „done“-Meldung.

2.11 Review Cycle

Die im Service Scoping vereinbarten Voraussetzungen für das Erreichen des Quality Gates sind erfüllt. Je nach Service kann hierbei der Schwerpunkt zwischen Zeitpunkt, Qualität und/oder Menge variieren.



2.11.1 Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand

Methoden	Tools	Beteiligte	Zeitaufwand
Workshop	Scrum Board	<ul style="list-style-type: none"> R Kunde R Servicemanager R Team + 	1 – 4 Stunden

Der Servicemanager und der Kunde bewerten gemeinsam mit den Teams die Ergebnisse des Durchlaufs des Service Cycles. Aus Kundensicht endet der agile Service Cycle mit dieser Veranstaltung. Im Anschluss kann mit der Anpassung des Backlogs begonnen werden.

2.11.2 Inhalte

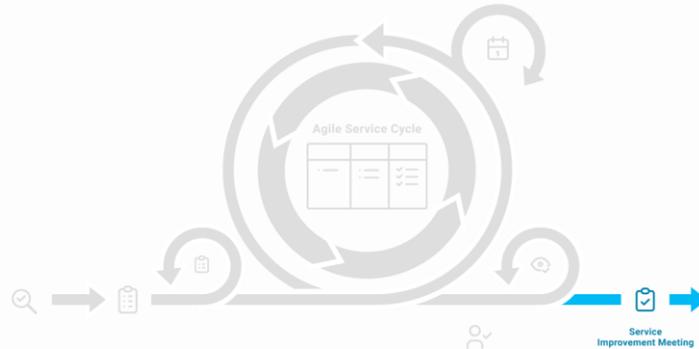
Bewertung der Ergebnisse des abgeschlossenen Agile Service Cycle unter Berücksichtigung von Zeit, Qualität und/oder Quantität.

2.11.3 Ergebnis / Output

- Bewertung der Services
- Ermittlung von Verbesserungspotentialen gemeinsam mit dem Kunden

2.12 SIM

Voraussetzung für den das Service Improvement Meeting (SIM) ist der Abschluss des Review Cycle mit dem Kunden.



2.12.1 Ziel, Beschreibung, Methoden, Tools und Zeitaufwand

Methoden	Tools	Beteiligte	Zeitaufwand
Workshop	Scrum Board	<ul style="list-style-type: none"> S Servicemanager R Team + 	1 – 4 Stunden

Ziel des Service Improvement Meetings ist die Verbesserung und Optimierung der Services.

2.12.2 Inhalte

Im Gegensatz zum Review Cycle dient das SIM als internes Instrument zur laufenden Verbesserung der Service-Qualität. Hierbei werden Feedbacks zur Gruppenarbeit und auch zu den Leistungen einzelner Teammitglieder gegeben.

2.12.3 Ergebnis / Output

Aufgabenliste zur Verbesserung der Services.

3 Fazit

Der primäre Vorteil des Agile Service Cycle liegt darin, etablierte Strukturen, Prozesse und Vorgehensweisen effizient und einfach mit der agilen Arbeitsweise zu kombinieren. Konkret führt die Anwendung des Agile Service Cycle aus Sicht der Unternehmen zu folgenden Vorteilen:

- Je nach dem gewünschtem Service-Umfang können der Aufwand für das Service Enabling und die Erstellung des Backlogs auf der Kundenseite klar eingeschätzt und bewertet werden.
- Die **flexible Gestaltung** der Laufzeit eines Service Cycles kann optimal an die Gegebenheiten und Anforderungen des Kunden angepasst werden.
- Das externe Service-Team kann problemlos und zeitsparend in bestehende Service-Strukturen **integriert** werden.
- Aufgrund der global verteilten Teams können Services zu Zeiten erbracht werden, die in Europa nur mittels **Nachtschichten** geleistet werden könnten.
- Der **Administrationsaufwand** in Summe sinkt aufgrund der klaren Rollenverteilung und der höheren Selbstverantwortung aller Beteiligten.
- Die **Entlastung** der eigenen Mitarbeiter des Kunden um Routinetätigkeiten schafft für diese Freiraum für Innovationen und die Konzentration auf die Kernthemen des Unternehmens.
- Der Review Cycle ermöglicht allen Beteiligten schnell und konstruktiv am Ende eines Cycles Feedback zu geben, um dadurch die Service-Prozesse **permanent zu verbessern**.

Wie so oft bleiben am Ende die berühmten drei ???

Wann ? können wir Sie wie ? und in welchem Umfang unterstützen ?

sollistico® GmbH

Potsdamer Straße 14A

14513 Teltow

Telefon: +49 3328 338177-0

Telefax: +49 3328 338177-99

E-Mail: info@sollistico.de



**Agile
Service Cycle**