

Was IT-Dienstleister von der Industrie lernen können

Product Lifecycle Management

Attraktive Preismodelle und neue Produkte großer Anbieter wie Amazon und Google setzen interne und externe IT-Dienstleister unter Innovationsdruck. Als Konsequenz müssen sie die Gestaltung und Steuerung von IT-Dienstleistungen über den gesamten Lebenszyklus überdenken.

Allerdings fällt es vielen IT-Dienstleistern angesichts ihres komplexen Portfolios und der unterschiedlichen Anforderungen der Kunden schwer, den Lebenszyklus der Leistungen optimal zu steuern und dadurch effizienter und schlanker zu arbeiten.

Product Lifecycle Management (PLM) ist ein Ansatz, mit dem Produkte, Dienstleistungen und Prozesse in der Industrie gesteuert werden. Wenn PLM auf die IT übertragen wird, ist es der Schlüssel für nachhaltige und effiziente Steuerung von IT-Leistungen von der Beschaffung bis zum Vertrieb.

Der PLM-Ansatz

PLM erfasst und strukturiert Informationen zu Produkten und ist ein kundenzentrierter Ansatz. Die wichtigsten Prinzipien von PLM sind:

Dienstleistungen in Bestandteile gliedern.

Jede Dienstleistung lässt sich in Bestandteile oder Bausteine gliedern, die zusammen eine Stückliste bilden. Jeder Baustein wird dem Erbringer zugeordnet, also Dienstleistungsbereichen und Lieferanten. Dadurch erhält jeder Bereich Vorgaben, welche Leistungen nachge-

fragt werden. Außerdem kommen Lücken schnell ans Licht.

Fertigungsketten für Produkte entwickeln.

Entlang der Fertigungskette müssen Leistungs-kontrakte mit den eigenen Dienstleistungsbereichen beziehungsweise Lieferanten geschlossen werden. Im Kontext von ITIL sind das Operations Level Agreements (OLA), die Merkmale wie Menge und Qualität eines Bausteins definieren (Servicezeiten, Reaktions- und Lösungszeiten für Incidents). Damit verbinden sich Leistungsbausteine mit Produkten.

Mengen planen und managen. Da die Leistungsbestandteile und die Lieferanten definiert sind, lassen sich jetzt die Kapazitäten durchplanen. Dienstleistungsbereiche und Lieferanten können sich auf die Nachfrage einstellen und Änderungen durch eine rollierende Planung frühzeitig erkannt werden.

Qualität definieren und darstellen. Die Qualität lässt sich über Kennzahlen steuern, wenn für jeden Leistungsbaustein Ziele definiert, der Status quo erhoben und Maßnahmen zur besseren Erfüllung abgeleitet werden.

Management des Lebenszyklus. Änderungen an Bausteinen werden nachgehalten und die Bausteine versioniert. Auf diese Weise erscheinen die Neuerungen in Produkt-beschreibungen und Stücklisten. Aufgrund der Historie lässt sich verfolgen, ob die Margen noch stimmen, ob es noch genügend Nachfrage gibt oder ob das Produkt abgekündigt oder verändert werden muss,

um den aktuellen Anforderungen der Kunden zu entsprechen.

Wie sich PLM und ITIL ergänzen

PLM dient mit seinen Best Practices zur Umsetzung von ITIL als Framework. ITIL V3 bringt vier wesentliche Neuerungen, für die PLM die Umsetzung liefert:

Service Portfolio Management stellt wie PLM den Kunden in den Mittelpunkt, indem Anforderungen erfasst und deren Erfüllungsgrad gemessen wird.

Service Catalogue Management verbindet durch die Integration von Leistungsbausteinen in den IT-Produktkatalog Kundensicht und IT-Betrieb. PLM definiert die Prozesse dazu.

Request Fulfillment – vormals Teil des Incident Managements – ist nun ein eigenständiger Prozess, in dessen Rahmen die Anforderungen des Kunden aufgenommen und bearbeitet werden. Dadurch wird das Produktportfolio kontinuierlich an die Bedürfnisse des Kunden angepasst.

Der **Service Catalogue** wird nun als Rückgrat des IT-Dienstleisters betrachtet und damit aufgewertet. Als zentrales Kommunikationsmedium muss er neue Anforderungen hinsichtlich Aktualität, Konsistenz und Inhalt erfüllen. PLM liefert die Tools, um den Katalog zu erstellen und zu aktualisieren.

Wer profitiert von PLM?

IT-Dienstleister nutzen PLM für die Umsetzung unterschiedlicher Ziele. Ein Finanzdienstleister

reduzierte mit PLM beispielsweise die Varianten-Vielfalt. Andere verkürzen die Entwicklungszeit für Innovationen mit PLM. Kunden berichten von der höheren Transparenz von Preisen und Leistungen. Innerhalb der Organisation des IT-Dienstleisters profitieren:

- Delivery Manager, die den IT-Betrieb steuern und Informationen über Leistungen benötigen
- Der Vertrieb, der einen aktuellen Produktkatalog braucht und die Kapazitätsauslastung kennen muss
- Die Buchhaltung, deren Abrechnungssysteme die Preise und Abrechnungsmodalitäten benötigen
- Einkäufer, die Lieferanten-Leistungen über Mengen planen und beschaffen müssen

Fazit

PLM hilft IT-Dienstleistern Produkte, Leistungen, Kosten und Preisbildung transparent zu machen. IT-Dienstleistungen lassen sich mit PLM besser steuern und gleichzeitig sinken die Risiken im Leistungs-, Lizenz- und Budget-Management. Außerdem wird es für interne IT-Dienstleister einfacher, die Verrechnungspreise einzuhalten.

Weitere Information erhalten Sie unter www.i-plm.net oder per E-Mail: info@i-plm.net.