

# VeriSM™

Stephan Brendel, APMG

Roland Hoffmann, ITSM Group

BETTER  
OPTIMIZATION  
SOLUTIONS  
SECURITY  
EDUCATION  
TOGETHER

# VeriSM™ Entstehung

Stephan Brendel, APMG



# Why VeriSM and why now?

- In the Mid 1980's, the IT budget accounted for more and more of the annual organisational spend, businesses were starting to question the value they received from IT and the IT department
- This was the context in which frameworks such as ITIL® appeared :
  - Become more professional, business focused, service oriented
  - SM frameworks positioned the IT department as a service provider to the business - as something separate from the rest of the business

# Why VeriSM and why now?

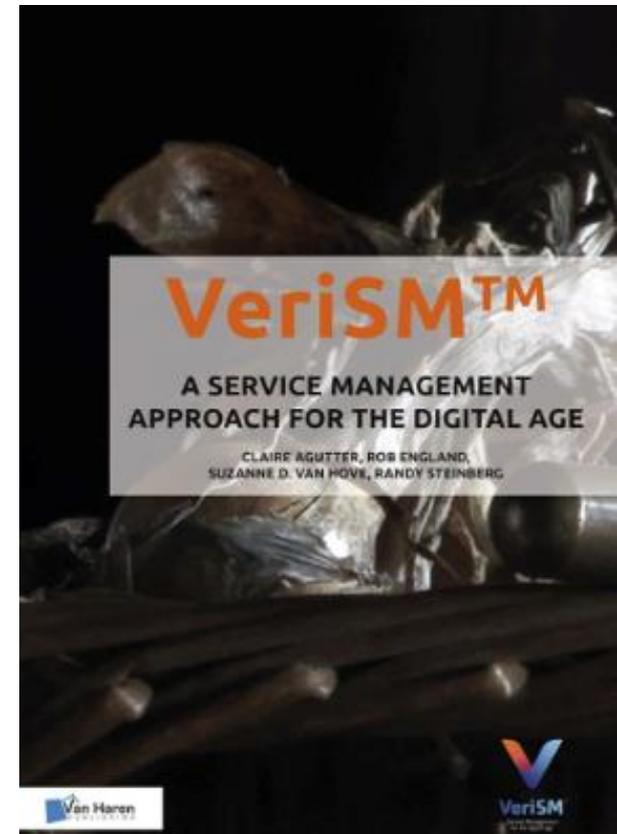
- Digital transformation is present and pressing
- Everybody in an organisation **has to be** a service provider
- The customer is in the driving seat for digitally enabled services
- Experience is as important as service quality
- Shadow IT is in part a response to business dissatisfaction with internal IT service provision
  
- **IT has become part of the DNA of most businesses**

# Why VeriSM and why now?

- ISO20000 (former BS15000) is based on a norm and for compliance
- ITIL has seen 2 major changes since 1989 but has been frozen since 2011
- Other Best Practices have been developed as specialisations to fill the Service Management gaps

# Why VeriSM and why now?

- Business has changed
- Organisations need different skills for their people
- IT Service Management Professionals from around the world have started to provide answers to Service Management requirements in a different way
- Guidance published 2017



# Why VeriSM and why now?



Only 24% of respondents think that existing ITSM best practice has kept up with the changing IT and business landscapes\*

Source: ITSM.tools "future of ITSM" survey Feb 2017 with 3783 respondents worldwide

# What is digital transformation?

- Continually evolving to keep up with what the customer wants
- Changing the business to keep up with customer demand



- Digital culture
- Digitally native
- Agile
- Learning
- Data driven
- Customer centric

# VeriSM™ stands for...

- V**alue-driven: focuses on providing value to the business
- E**volving: an up to date approach which will continually evolve
- R**esponsive: facilitates a tailored approach depending on the business situation
- I**ntegrated: helps you fit all the different practices together
- S**ervice
- M**anagement

If organisations are serious about making their business digital then they need their staff to be able to look beyond department borders

Frameworks such as ITIL or ISO20000 are not designed to apply Service Management across the company

# VeriSM™ Inhalte

Roland Hoffmann, ITSM Group



VeriSM™ ist ein Service-Management-Ansatz auf organisatorischer Ebene, bei dem die End-to-End-Sicht betrachtet wird, anstatt sich auf eine einzelne Abteilung zu konzentrieren.

Basierend auf dem VeriSM™-Modell zeigt es Unternehmen, wie sie eine Reihe von Managementpraktiken flexibel umsetzen können, um ihren Kunden das richtige Produkt oder den richtigen Service zur richtigen Zeit bereitzustellen.

Um mit VeriSM™ erfolgreich zu werden ist es unumgänglich, diese Ideen bei allen Mitarbeitern, IT **und** Unternehmen, in das tägliche Arbeiten, Denken und Handeln zu überführen – auch wenn VeriSM™ für die IT geschrieben ist.

Es wurde entwickelt, um alle Praktiken zu integrieren, die für die Digitalisierung des Kerngeschäfts eines Unternehmens erforderlich sind

- Bestehende und etablierte Frameworks
- Aufkommende und spezialisierte Rahmenbedingungen
- Neue Technologien, die nur am Horizont sichtbar sind
- Erkennen der Vorteile neuer Technologien

Es ist ein entscheidender Vorteil, wenn es darum geht, Menschen zu entwickeln und mit bestehenden und zukünftigen Geschäftsanforderungen in Einklang zu bringen.

Das Service Management und seine Vorteile für das ganze Unternehmen zu etablieren ist eine lang anhaltende Angelegenheit.

Aktuell sind alle Organisationen in der Digital Transformation verhaftet.

Dies vollzieht sich in den Unternehmen, abhängig von Branche, Unternehmensgröße, Kultur unterschiedlich schnell und intensiv.

Die Organisationen werden durch den Sog, den es in vielen Bereichen, auch oder gerade außerhalb des Unternehmens, in die Digital Transformation „gezogen“.

In diesem Zusammenhang müssen sich

- Governance

- Organisatorische Kultur

- Service Management

an die sich verändernden Bedarfe und Rahmenbedingungen anpassen.

Mit VeriSM™ ist keine neue entwickelte Methode, sondern ein sehr gut abgestimmtes Vorgehensmodell, um die bekannten Rahmenwerke und Standards in Zusammenhang und in das gemeinsame erfolgreiche Umsetzen der Anforderungen zu bringen.

Das bedingt, dass die Organisation über alle Instanzen hinweg diesen Ansatz mit lebt.

- Die organisatorische Kultur muss in das neue Denken überführt werden

- Die Mitarbeiter müssen für dieses zukünftige Modell begeistert werden

- Schattenorganisationen müssen abgebaut werden

Eine Kultur „keine Schuld zu haben“, muss verändert werden in eine Kultur an der jeder einzelne mitwirkt, Fehler machen kann, aber aus diesen Fehlern die richtigen Schlüsse zieht.

Die Unternehmen müssen das Wissen aufbauen, dass sich verändernde Technologien als auch ganz neue technologische Ansätze immer wieder zu der Frage führen, ob aktuell mit der Adaption bzw. Anpassung begonnen werden muss oder ob dafür noch Zeit ist.

Das sichtbare, aktive Mitwirken des Managements ist eine unabdingbare Verantwortung der obersten Führung.

Das Organizational Behavior Management muss durch das Unternehmen aufgesetzt, gestartet mit Coaching Maßnahmen begleitet und umgesetzt werden.

Die richtige Kombination zwischen Leaders and Managers aufzusetzen ist für das erfolgreiche Implementieren von VeriSM™ eine sehr hilfreiche Unterstützung.

- Leader sind charakterisiert mit: ‚Die richtigen Dinge machen‘
- Manager sind charakterisiert mit: ‚Mach die Dinge richtig‘

Unter der Voraussetzung, dass Kommunikation, Kollaboration und Integration gelebt werden, führt die richtige Zusammensetzung fast von alleine zum Ziel.

Das Relationship Management stellt sicher, dass alle an der Serviceleistung beteiligten Instanzen zusammenarbeiten (Kommunikation, Kollaboration und Integration).

- Silos (gewohnte Umgebungen, Bereiche) müssen abgebaut werden
- Mitarbeiter müssen über ihre „Tellergrenze“ hinaussehen

Virtuelle Teams und oder cross-funktionale Teams sind hilfreich.

Neben den Anforderungen an einen neuen bzw. zu verändernden Service müssen auch die damit verbundenen Erwartungen aufgenommen und geprüft werden. Der zu erstellende Service muß die Anforderungen als auch die Erwartungen erfüllen.

Hier muss darauf geachtet werden, dass die Erwartungen bei den Anwendern durchaus anders sein können, als bei den Auftraggebern. Das heißt, dass auch der „Kunde“, das Unternehmen das Management der Erwartungen leisten muss.

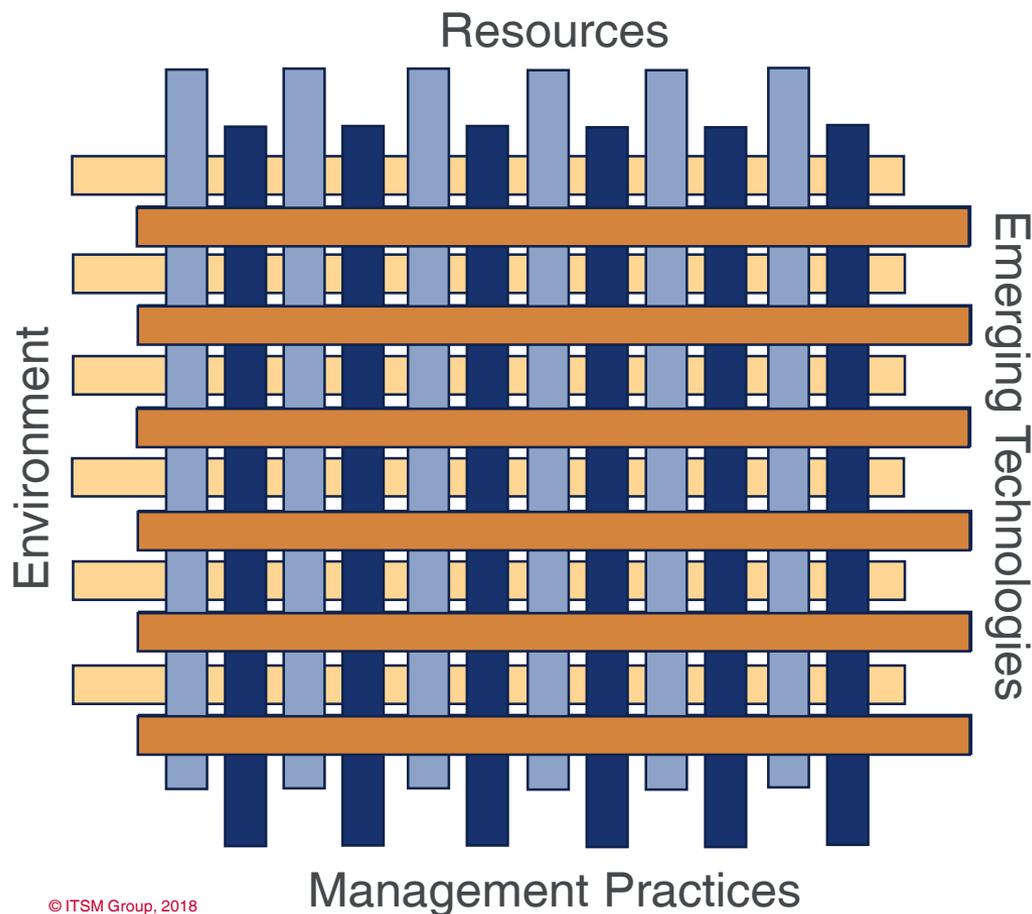
Alle der bislang vorgestellten Aktivitäten unterstützen / erfordern das Organizational Change Management.

Nicht nur in der IT hat sich das von J. P. Kotter im Buch „Leading Change“ vorgestellte Modell mit den acht durchzuführenden ‚Schritten‘ weltweit bewährt.

Mit der in VeriSM™ aufgeführten Aussage, dass alles vom Anwender angefordert wird und letztlich den Anwender zur Inanspruchnahme angeboten wird, muss die IT, auch das ganze Unternehmen, Sorge dafür tragen, das über den Lifecycle hinweg alle Beteiligten zusammenarbeiten.

Das Management trägt hierfür die Verantwortung.

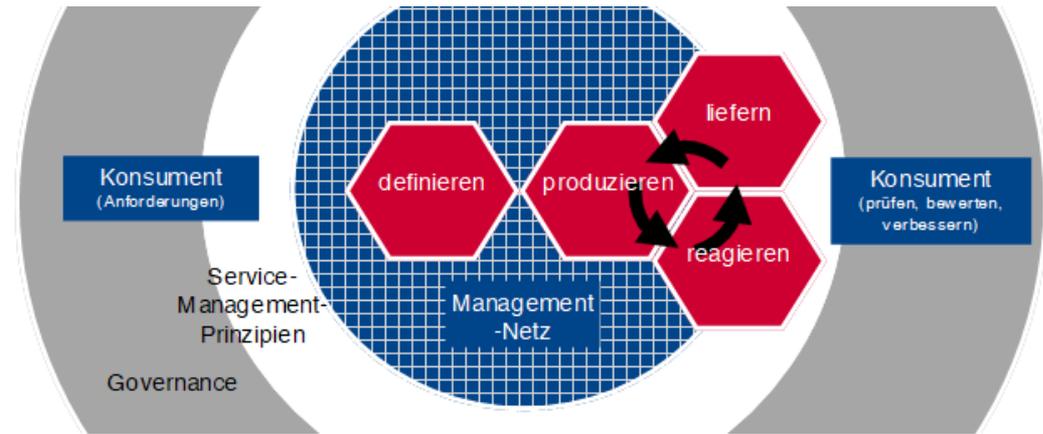
In VeriSM™ wird dies unter dem Titel Management Mesh beschrieben.



Es beinhaltet die Steps:

- Define
- Produce
- Provide und
- Respond

über den gesamten Lifecycle.



Die genannten Steps werden in VeriSM™ als high level activities beschrieben. Die jeweils richtige Ausprägung der Aktivitäten muss in den Unternehmen dimensioniert werden.

- Agile
- DevOps
- Shift Left
- Theory of Constraints
- LEAN
- Improvement Kata / Kaizen
- Kanban
- SIAM
- SWAT Analysis
- Customer and User experience
- Continuous Delivery
- Emerging Technologies
- Cloud
- Virtualization
- Automation
- Big Data
- Internet of Things
- Machine Learning
- Robotic Process Automation
- Artificial Intelligence
- ...

**BE BETTER.**



Stephan Brendel  
Roland Hoffmann

**ITSM Group Bodenheim**

Am Kuemmerling 21-25  
55294 Bodenheim  
Tel: + 49 6135 93340  
Fax: + 49 6135 933422  
Email: [info@itsmgroup.com](mailto:info@itsmgroup.com)

**ITSM Group Wolfsburg**

Hafenstraße 5  
38442 Wolfsburg  
Tel: + 49 5362 5031160  
Fax: + 49 5362 50311616  
Email: [info@itsmgroup.com](mailto:info@itsmgroup.com)