



Service & Sourcing Excellence  
Kennen. Können. Tun.

# Certified Agile Service Manager (CASM)

MARTIN ANDENMATTEN / CISA, CGEIT, CRISC, ITIL Master  
Veröffentlicht in **itSMF Performance News**

März 2018

# Urheberrechte

Copyright 2018 (C) Glenfis AG

## Glenfis AG

Service & Sourcing Excellence  
Kennen. Können. Tun.

Badenerstrasse 623  
CH-8048 Zürich

Tel.: +41 44 202 81 10  
Fax: +41 44 202 81 11  
E-mail: [info@glenfis.ch](mailto:info@glenfis.ch)

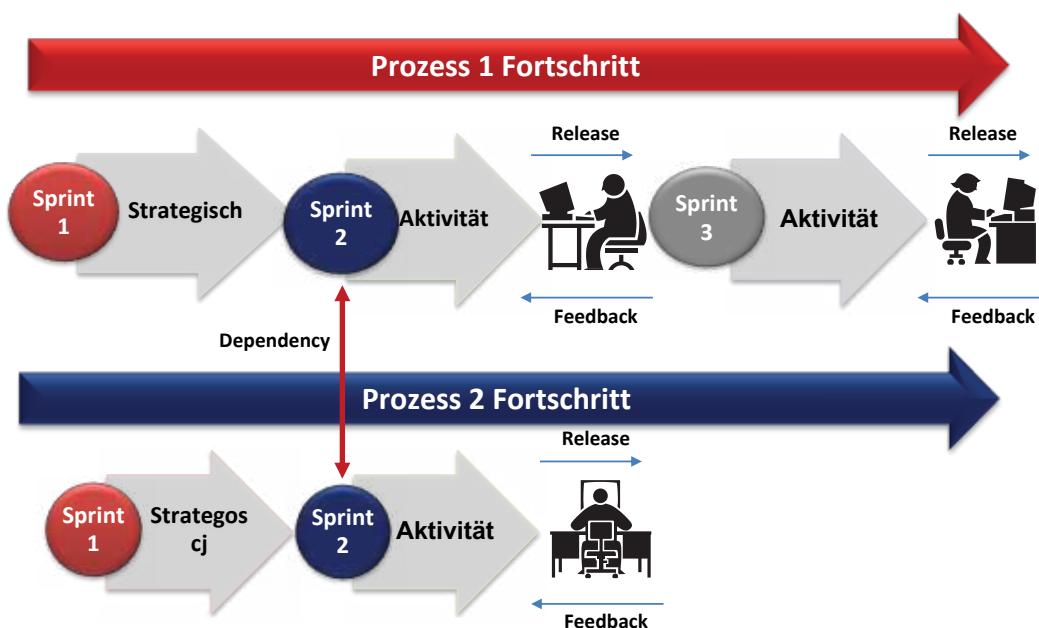
Ein Certified Agile Service Manager (CASM) ist das operative Pendant zum Certified Scrum Master (CSM). Gemeinsam können sie agiles Denken und Handeln in die gesamte IT Organisation einbringen und so eine positive Basis für eine agile Kultur schaffen.

Die Anforderungen an die IT hinsichtlich Innovation und Zuverlässigkeit steigen stetig, da neue Technologien vom Business genutzt werden wollen und gerade jetzt im Rahmen der Digitalisierung für die meisten Unternehmen zum kritischen Erfolgsfaktor geworden sind. Cloud Technologien und Artificial Intelligence Lösungen verlangen nach neuen Betriebsmodellen im Unternehmen. Die Vielfalt von externen Partnern gilt es unter Kontrolle zu halten. Dabei steigt der Druck, immer mehr für weniger Mittel zu erreichen. Was ist der richtige Ansatz zur Bewältigung der digitalen Transformation? Genügt ITSM

und ITIL als Orientierung noch?

Für den Kunden ist der zuverlässige Service hinter der Technologie immer noch am wichtigsten. Daher gilt es auch in Zukunft, Services zu managen und die IT Service Management Praktiken und Prozesse zu nutzen. Die Herausforderung besteht aber darin, diese Servicemanagement-Praktiken an sich ändernde Anforderungen anzupassen, damit die IT schneller arbeiten und dem Kunden einen kontinuierlicheren Mehrwert bieten kann.

## Process Implementation - One Increment at a Time

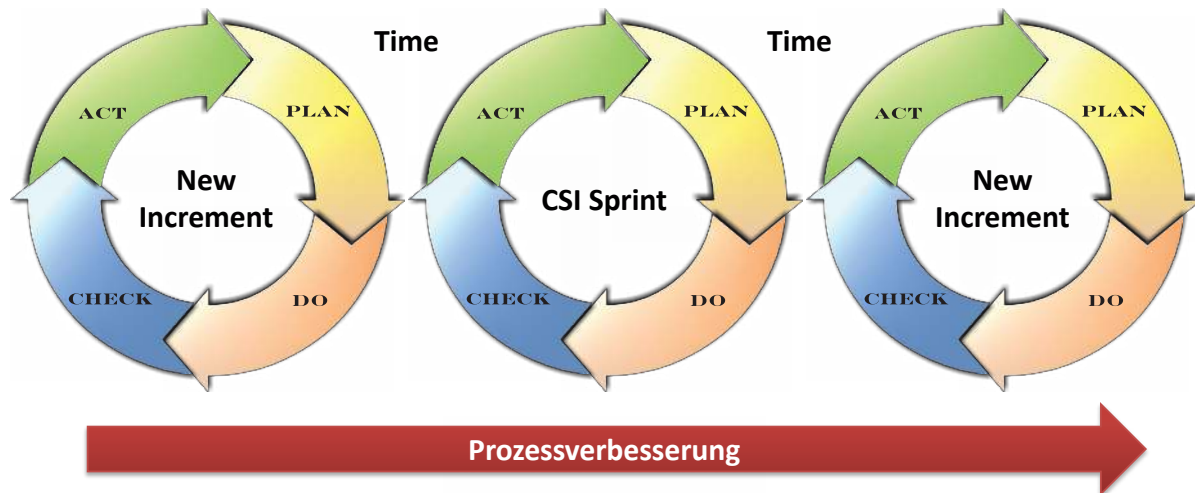


**Kleine, häufige Releases wachsen organisch und verkürzen Feedback-Schleifen.**

Copyright © DevOps Institute

## CSI Sprints and Plan-Do-Check-Act

**Ein CSI-Sprint kann immer dann auftreten, wenn dies für neue oder bestehende Prozesse sinnvoll ist.**



Copyright © DevOps Institute

Das DevOps Institute ist die kontinuierliche Lerngemeinschaft rund um die Entwicklung von DevOps-Praktiken. In Zusammenarbeit mit anerkannten Vordenkern wie beispielsweise Gene Kim (Autor des Buches „The Phoenix Project“) hat das DevOps Institute ein Trainingsmodul „Agile Service Manager“ entwickelt. Ziel dieser Ausbildung ist es, sicherzustellen, dass die agile Werte und Prinzipien in jedem Service Management Prozess von der Entwicklung über die Implementierung bis hin zur kontinuierlichen Verbesserung integriert sind. Zudem sollen die Fähigkeiten innerhalb der IT, Kundenanforderungen schneller zu erfüllen, verbessert werden, damit die Bereitstellung der Services einen kontinuierlichen Kundennutzen bietet.

Agile Service Management sorgt dabei für kontinuierlich lernende Teams und fördert eine bessere Zusammenarbeit zwischen Entwicklungs- und Betriebsteams durch die gegenseitige Bestärkung der angewendeten Methoden. Kernelemente der Ausbildung fokussieren sich auf das agile Prozessdesign sowie die agile Prozess Verbesserung.

Beim agilen Prozessdesign wird grundsätzlich der gleiche Ansatz angewendet, den Softwareentwickler auf die Produktentwicklung nutzen. Agile Teams arbeiten jedoch autonomer und es werden nicht strikte Prozesse dokumentiert und für alle so vorgegeben. Die Teams nutzen die ITSM-Praktiken und bauen den Prozess in kleinen, nach ihren Bedürfnissen notwendigen Schritten auf. Als Vorgabe dienen nur die

wichtigen Kontrollen, nicht jedoch der Ablauf. Am wichtigsten ist, dass das Team den Prozess so schlank wie möglich definiert und während des gesamten Service-Lebenszyklus testen kann. Es wird so der für das Team notwendige Minimum Viable Process MVP erstellt – mehr nicht. Ein iterativer und inkrementeller Ansatz für das Prozessdesign ermöglicht es ITSM-Prozessen, organisch und ganzheitlich zu reifen.

Bei der agilen Prozessverbesserung ist man bestrebt, das Service Management im Rahmen von Continual Service Improvement (CSI) kontinuierlich auf agile Werte und Prinzipien auszurichten. Prozesspraktiken werden regelmässig auditiert und überprüft, um sicherzustellen, dass sie sich auf der richtigen Kontrollebene befinden und stets die Balance zwischen „zu viel“ und «zu unklar» anstreben, respektive die notwendige Flexibilität behalten und trotzdem die zwingend notwendige Konsistenz bewahren. Selbstorganisierte Teams motivieren sich gegenseitig und suchen nach optimalen Wegen. Das Ziel und die Vision werden vom agilen Coach vorgegeben – nicht aber der Weg. Den suchen die agilen Teams gemeinsam. Es braucht eine Kultur des Vertrauens und weniger der Überwachung. Das erlaubt auch eine Fehlerkultur, denn jeder Fehler ist eine Chance zum Lernen. Ein Incident ist nicht abgeschlossen, wenn der Kunde wieder arbeiten kann, sondern wenn das Team zusätzlich noch etwas daraus gelernt hat. Eine gute Kultur in den Teams hilft auch unvollständige Prozesse zu heilen

– und sich nicht dahinter zu verstecken. Neben dem Training in den Organisationen ist die agile Transformation ein wichtiges Element, diese Kultur zu verankern. Hier hat die Glenfis in den letzten Jahren sehr viel Erfahrung sammeln können und gelernt, dass agile Methoden helfen, mit leichtgewichtigen Vorgehensweisen eine höhere Flexibilität in der Umsetzung zu gewährleisten. Dadurch kann die Planungssicherheit gewährleistet und gleichzeitig beweglich auf die sich ändernden Bedürfnisse reagiert werden. Agile Methoden sind nicht nur in der Entwicklung von Software-Lösungen gefragt, sondern allgemein und insbesondere im Service Management. Komplexe Fragestellungen können damit empirisch, inkrementell und iterativ gelöst werden. Unser Team besteht aus qualifizierten und motivierten Spezialisten, die ebenso unternehmerisch wie kunden- und resultatorientiert denken und handeln.

Unsere Methodik bringt das Wissen der einzelnen Fachteams erfolgreich zusammen, fördert das Zusammengehörigkeitsgefühl und ermöglicht dem Kunden die Realisation seiner selbstgesteckten Ziele. Von uns, unseren Partnern und unseren Kunden erwarten wir die Bereitschaft zur Entwicklung, also die Bereitschaft, Bestehendes aufzubrechen und unkonventionelle Wege zu gehen.

Wir begleiten unsere Kunden auf dem agilen Weg zur Digitalisierung:

*VOM KENNEN. ZUM KÖNNEN. ZUM TUN.*

## Über Glenfis AG

Als unabhängiges Beratungs- und akkreditiertes Schulungsunternehmen machen wir Unternehmen, Service Provider und Mitarbeiter fit für die Anforderungen, die Cloud- und Multi-Sourcing jetzt und in Zukunft an sie stellen. Dazu nutzen wir das «glenfisPrinzip», ein ganzheitlicher Ansatz, bei dem neben dem theoretischen Wissen (Kennen) insbesondere das praktische Know-how (Können) vermittelt wird, mit dem das Gelernte im Unternehmen, bzw. der Organisation erfolgreich und nachhaltig implementiert werden kann (Tun).

### Glenfis – unabhängig & anerkannt zu Ihrem Vorteil

Glenfis vermittelt Wissen und Können, die zur Qualitätssteigerung von Cloud und Sourcing Strategien und Umsetzungen, IT Compliance, Governance sowie Security und Service Management beitragen, und unterstützt seine Kunden dabei, diese erfolgreich zu implementieren und anzuwenden.

### Akkreditiert und Spezialisiert

Als führendes und unabhängige Beratungs- und akkreditierte Schulungsunternehmen ist Glenfis auf Aufbau und Umsetzung einer durchgängigen und ganzheitlichen IT Governance – insbesondere im Zusammenhang mit den neuen Anforderungen, die Cloud und Sourcing mit sich bringen – spezialisiert.



### Umfassend und kundenbezogen

Aufgrund unseres umfassenden Ansatzes in Beratung, Schulung und Coaching entwickeln wir Sourcing und Service LifeCycle Konzepte, die sowohl auf die strategischen Geschäftsziele unserer Kunden ausgerichtet sind, als auch das Einhalten sämtlicher regulatorischer Vorschriften sicherstellen.

### Zielgerichtet und praxisnah

Pragmatisches Denken und qualitätsbewusstes Handeln sind die Basis, auf der wir in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit unseren Kunden erstklassige und prozessorientierte IT Service Management Konzepte entwickeln. Dabei gilt unser Grundsatz: Wir machen, was wir schulen – und wir schulen, was wir machen. So entwickeln und vermitteln wir nicht nur praxisorientierte sondern auch praxiserprobte und vor allem nachhaltige Lösungen.



## **Glenfis AG**

Service & Sourcing Excellence  
Kennen. Können. Tun.

Badenerstrasse 623  
CH-8048 Zürich

Tel.: +41 44 202 81 10  
Fax: +41 44 202 81 11  
Email: [info@glenfis.ch](mailto:info@glenfis.ch)