

Ja geht denn das? Erst das Tool, dann der Prozess...

Oder: Wir haben keine Henne
aber wir brauchen das Ei!



Michele Meilinger,
helpLine GmbH



Kai Andresen,
Traffix Network Partner GmbH



- SRHH – „der Kunde“
- Ausgangssituation
- Erstumsetzung
- aktueller Ist-Zustand
- kommende Ziele mit helpLine
- Warum helpLine?



STADTREINIGUNG HAMBURG

Die Organisation Stadtreinigung Hamburg – SRHH

„Bisher waren Papierkörbe grau und dadurch so gut getarnt, dass sie kaum aufgefallen sind.“

Dr. Freytag, ehem. Stadtentwicklungs- und Umweltsenator Hamburg
(Mai 2005)



Ausgangssituation

Rahmenbedingungen:

- Inventar: mehrere Excel-Tabellen, Access-Datenbanken

internes Projekt zur Betriebssystemmigration:

➤ inkonsistente Daten

„Jeder macht was er will.“

➤ sehr langsam, nicht prozessbasiert

Austausch von Client-Mitgliedern und alle machen mit!“

545?

- zwei Tools zur Störungsbearbeitung

Thomas Hohmann

Zentraler Service / IT; Leitung Infrastruktur, Stadtreinigung Hamburg

Wie viele Geräte brauchen wir?

Resultate: 530?

- keine Auswertungen
- kaum Steuerungsmöglichkeiten
- unstrukturiertes Arbeiten 600?
- viel „Hey-Joe-Support“

500?

➔ Strukturierung der Abläufe erforderlich

Ziel: ~~eindeutige Inventarzahlen~~

Steigende Kundenzufriedenheit bei sinkenden Kosten!

Thomas Hohmann

Zentraler Service / IT; Leitung Infrastruktur, Stadtreinigung Hamburg

Mittel:

- ITIL Prozesse
- Zentralisierung der Datenpflege/-kontrolle
- Standardisierung der Tools

- muss ITIL Prozessrahmen (Service Support) vorgeben
- muss anpassbar sein, um zukünftige Anforderungen einbinden zu können

- Anforderungskatalog (sofort):
 - 1) Inventarisierung zur Steuerung von neuen Objekten (CHG)
 - 2) Störungsbearbeitung/Calltracking (INC)

- Anforderungskatalog (zukünftig):
 - Störungsbearbeitung/Calltracking
 - Inventarisierung (Beziehungen)
 - Lizenzmanagement
 - Reports generieren
 - Verträge abbilden
 - Service Katalog abbilden
 - Workflows abbilden (eProcurement)
 - Leistungsverrechnung

Komponenten *helpLine*:

- Startpaket ITIL
- Webportal

Datenanbindung:

- Lotus Notes (eMail)
- Active Directory (Personalstammdaten)
- enteo NetInventory (Hard-/Software)

Projektplan *ITSM* bei der Stadtreinigung

Phase	Woche 1	Woche 2	Woche 3	Woche 4	Woche 5	Woche 6
I	Softwareinstallation - Server/Client					
II	Anpassung der Schnittstellen					
III	Füllen der DB					
IV			Awareness			
V			Training			
VI			Pilot			
VII				Go Live		

Stand heute

- SPOC funktioniert zu 95%
- Ca. 700 Calls/Monat
- hohe Akzeptanz bei Mitarbeitern – anfangs deutlich schlechter
(ca. 30 aktive User)

„Sehr gute, gebündelte Informationen an zentraler Stelle!“

Thomas Hohmann

Zentraler Service / IT; Leitung Infrastruktur, Stadtreinigung Hamburg

Stand heute (2)

- Nutzung von
 - Incidents
 - Aufgaben
 - CMDB
 - Problems (nicht als Prozess definiert)
 - RfCs (nicht als Prozess definiert)

- Anbindung an SAP/HR
(Personalstammdaten, ersetzt AD)

- Update auf helpLine 4.1
 - CMDB-Explorer
 - Workflow-Designer

next steps (Tool):

- Priorisierung auf Basis von SLAs
- Definition von SLAs
- Erstellung Service Katalog
- Abhängigkeiten von IT-Services und CIs
- Kostenzurechnung bzw.
Leistungsverrechnung von IT-Services

- Workflow Management
(eProcurement/Berechtigungen)
 - Beschaffung von Hardware
 - Beschaffung/Installation von Software
 - Berechtigungsvergabe Windows, SAP

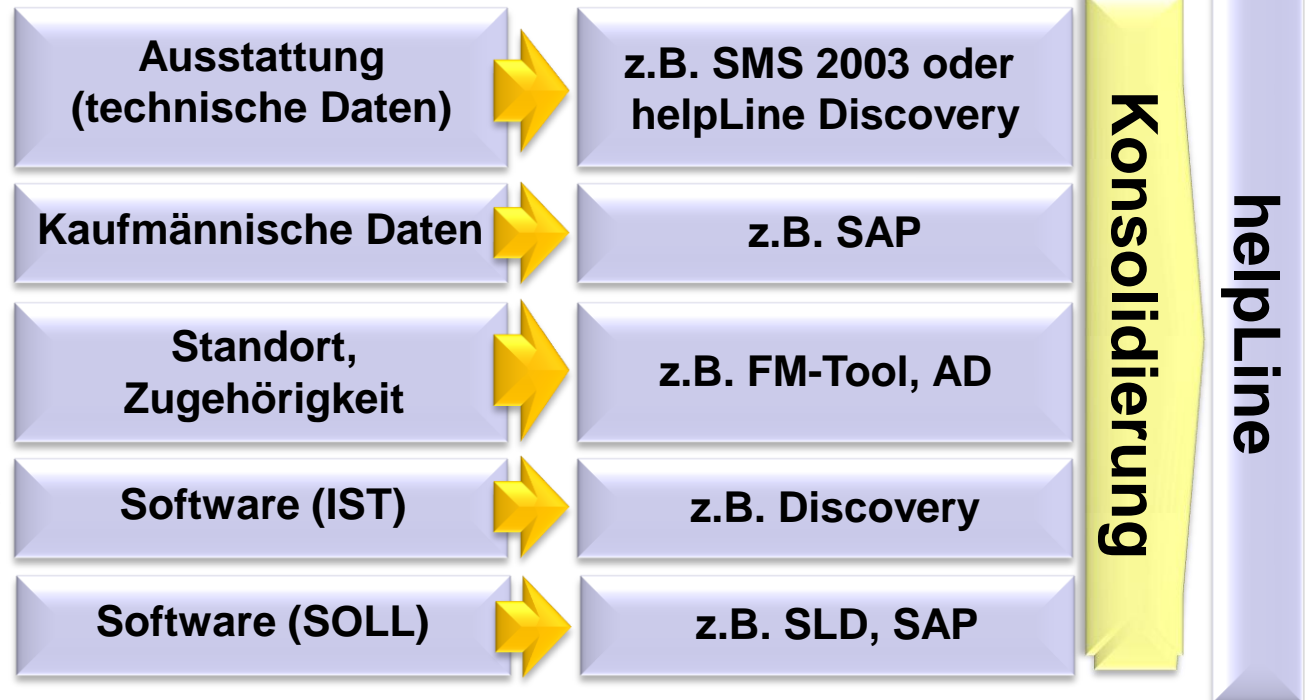
Warum helpLine?

- helpLine CMDB
- helpLine individuell
- helpLine Workflow

schnelle Projektrealisierung!

CI-Beispiel:

Informationen zu einem Laptop



helpLine CMDB

Integration von Fremdapplikationen



Für „Ihre Applikation“




Asset		Answer	
Model	ThinkPad R40 (2684-CVG)	Notification	via E-Mail
Hostname	IBMR30	Cost Center	110
Reset			

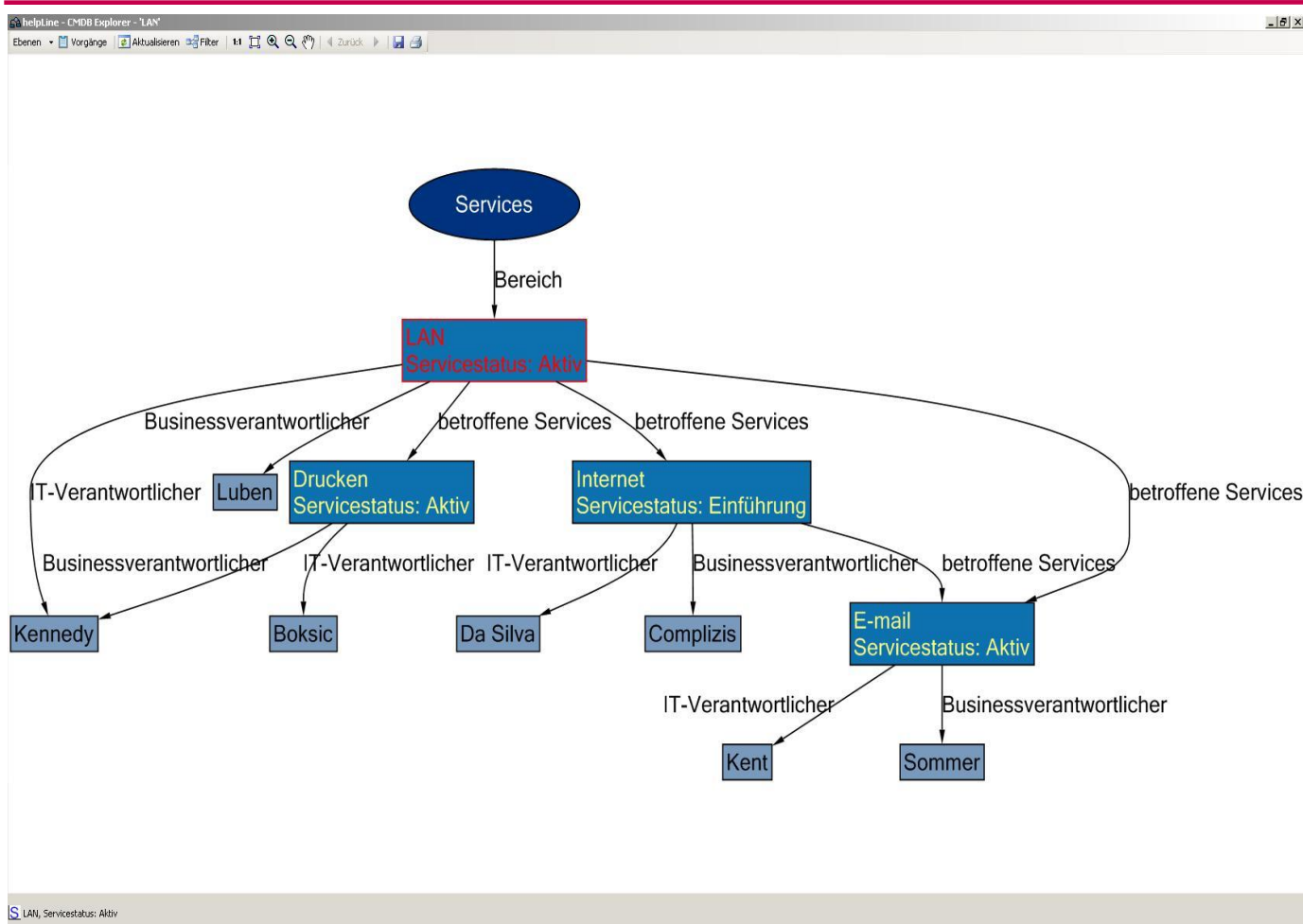
IT Tools

Asset Load Product

Name/Model	Asset Number	Serial Number	Asset Status	Wa
Fax-NEC	01111abc			
MAGIC 1798BF	SCR-1228	123123123	Repair	12/
Siemens T568	PHONE-037	22446688	Operation	9/1
HP-Print-001	PRNT-001	1133557799	Operation	9/2
Exchange 8	234		Operation	

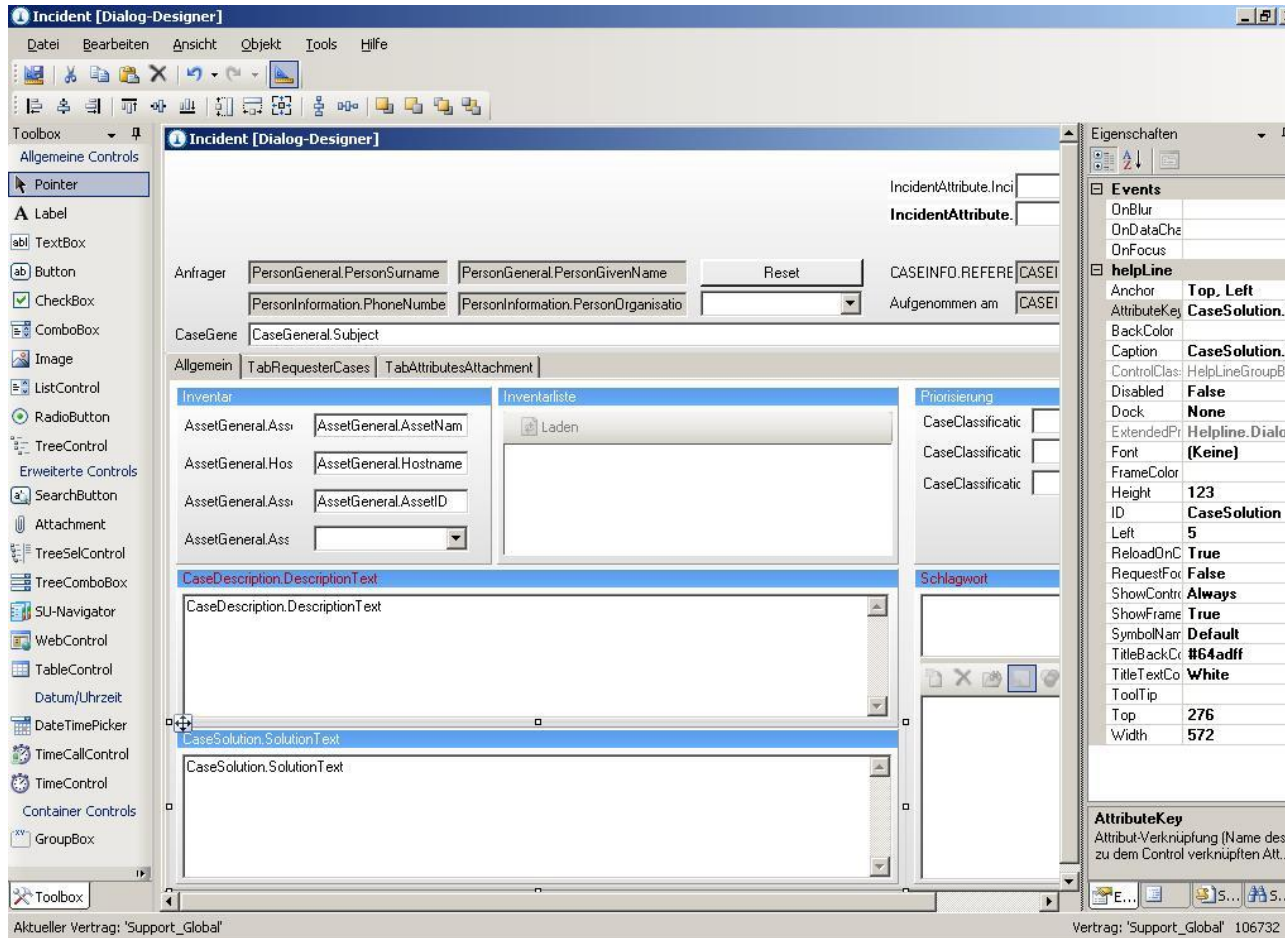
ITIL Certified Configuration Management 

helpLine CMDB



helpLine
CMDB Explorer

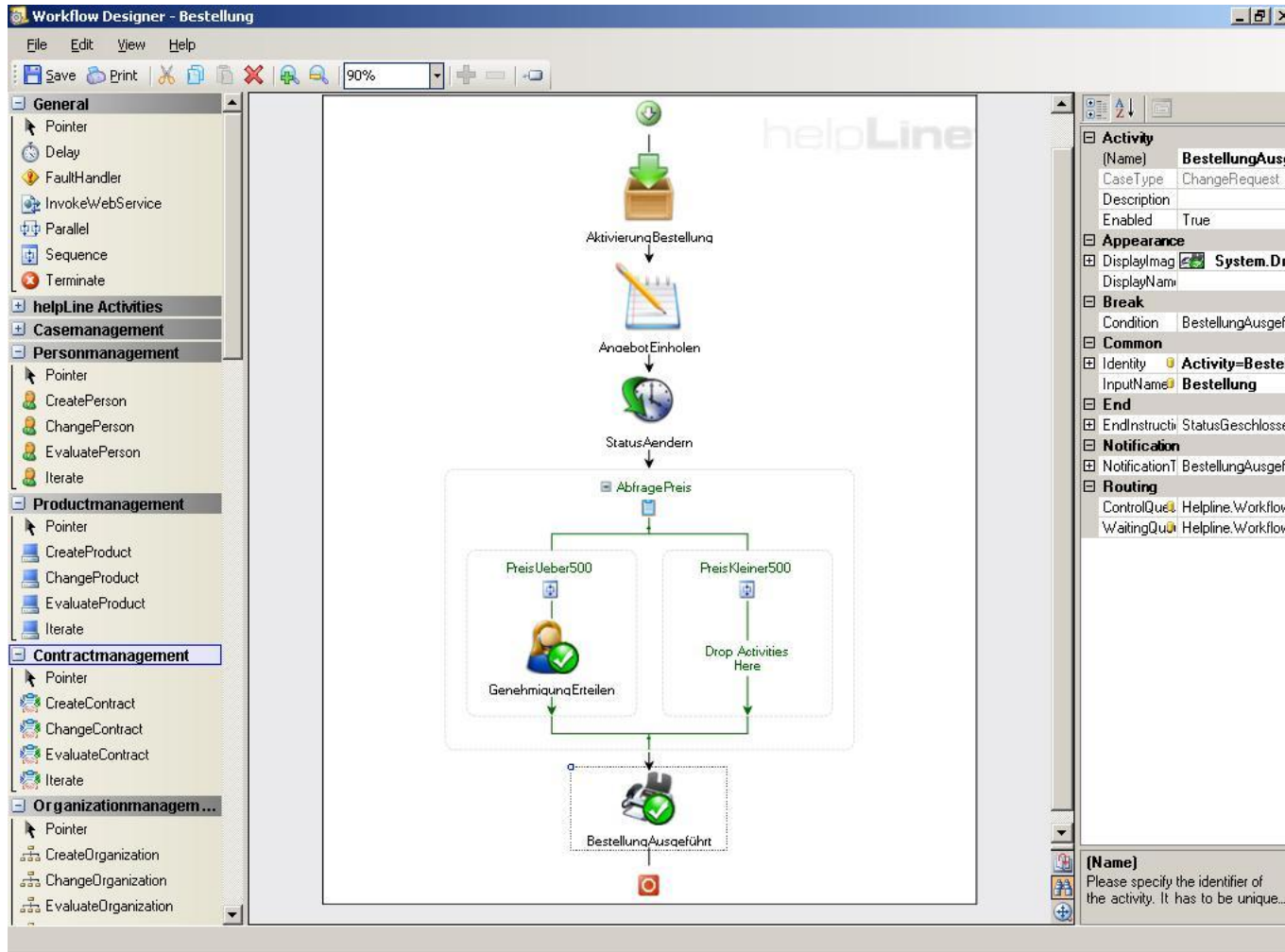
helpLine individuell



Individuelle Gestaltung
mit dem Dialog
Designer



helpLine Workflow



Workflows auf Basis
der Microsoft
Workflow
Foundation

Ja geht denn das? Erst das Tool, dann der Prozess...

aktuell: 831 Clients!

“Dank der gelungenen Projektplanung und den umfassenden Standardfunktionen von helpLine konnten wir innerhalb weniger Wochen produktiv mit den ITIL-Prozessen starten.”

Thomas Hohmann
Zentraler Service / IT; Leitung Infrastruktur, Stadtreinigung Hamburg



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!