

Das ITIL-Referenzmodell

Bei der Landeshauptstadt Stuttgart

Walter Pfeifer,
Landeshauptstadt Stuttgart



Günter Job,
ADLON Datenverarbeitung GmbH



Landeshauptstadt Stuttgart



Stuttgart hat Profil.

Automobilstadt, Medienstadt, Kulturstadt, Sportstadt
nur einige der Facetten der Landeshauptstadt.

Mit ca. 590.000 Einwohnern, das Herz einer der industriestärksten
Regionen der Bundesrepublik

Abteilung IuK

(Informations- und Kommunikationstechnik)

- IuK Planung und Controlling
- IT-Beratung, Projektmanagement, Softwareentwicklung
- SAP Competence-Center
- Anwender- und Systemservice

IuK Service-Parameter

- 44 Ämter und Eigenbetriebe
- ca. 6800 User
- ca. 600 Fachanwendungen
- > 15.000 technische Geräte
- ca. 80 Mitarbeiter in der Abteilung IuK
- > 15 externe Dienstleister im Einsatz

IuK Infrastruktur-Parameter

- Serverpark mit mehreren Standorten
- Server: Windows 2000, Linux, AIX
Clients: XP
- MySQL, PostgreSQL, DB2, ORACLE
- Entwicklung unter SAP, Notes / Eclipse
- > 10 TB Arbeits-Speicherkapazität

Ausgangssituation

- Enorme Aufgabenvielfalt bei der Betreuung von bis zu 6800 Usern
- Vielfältige Organisationen, Methoden, Prozesse, Rollen, Kompetenzen, Verantwortlichkeiten
- Verschiedenste Applikationen (Eigen- und Fremdlösungen)
- Hardware (vom PC bis zur Digitalkamera)
- Dezentrale und zentrale Supportteams
- Hohes Datenvolumen, Durchsatz, Vielfalt
- Häufig fehlende Transparenz und Standardisierung

Ziele

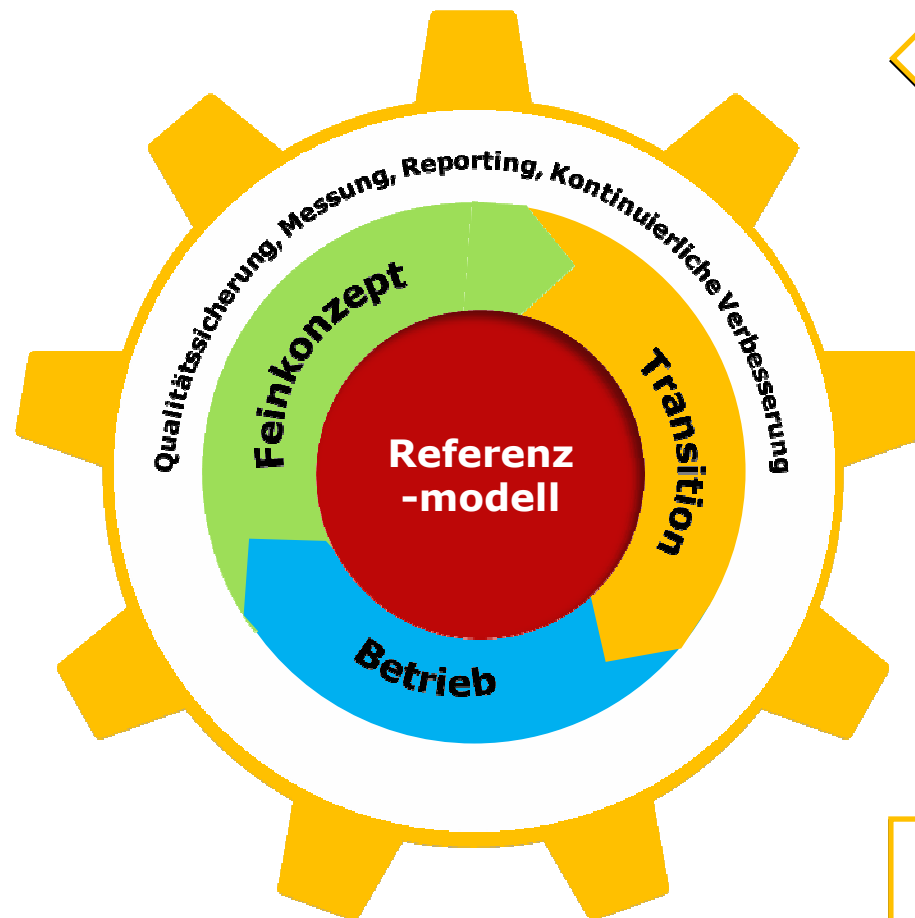
- Ausrichtung der Services an den Kundenanforderungen
- Kontinuierliche Verbesserung von Services und internen Abläufen
- Orientierung der eigenen Leistung am Wettbewerb der Wirtschaft
- Nachweis und Optimierung der Wirtschaftlichkeit im Bereich IuK

Schritte zum Ziel

- Klare Definition der Kunden-Anforderungen der Leistungserbringung und der Verantwortlichkeiten
- Standardisierung (Hard-/ Software, Prozesse, Organisation, Rollen)
- optimierte, IT-unterstützte Geschäftsprozesse
- Dokumentation
(einheitlich, systematisch, zugänglich, richtig, aktuell...)
- Aufwands-/ Leistungs-Planung und Nachweise
(keine ‚Hey-Jo‘ - Aktivitäten)
- Transparenz, Reporting und Analyse

Das Projekt im Blick

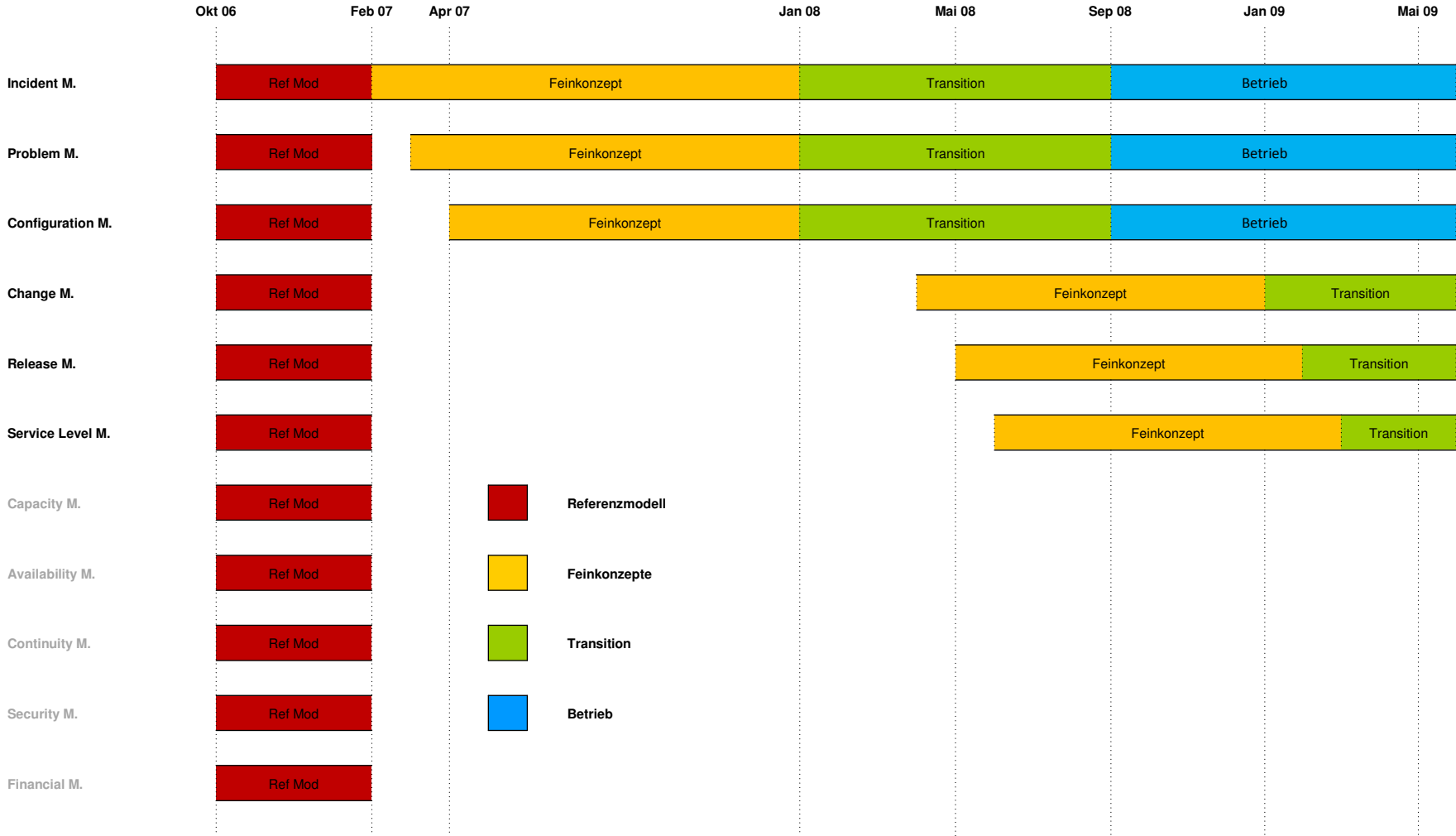
„in Anlehnung an das ITIL V3 Service-Lifecycle-Modell“



IuK Betrieb

IuK Betrieb
IT Service Management

Projektphasen und Themen



Referenzmodell

Zielsetzung

- Erstellung einer Abstraktionsebene zwischen der aktuellen Situation bei der Abteilung IuK und dem Best Practice Rahmenwerk „ITIL“ (Ist/Soll)
- Generierung der Basis zur Erstellung einer Feinkonzeption insbesondere für die Themenbereiche:
 - Incident Management,
 - Problem Management
 - Change Management
 - Release Management
 - Configuration Management
 - Service Level Management
- Schaffung eines Service Bewusstseins und Vermittlung von Kenntnissen zu ITIL Framework und IT Service Management

Referenzmodell

Durchführung

- Kickoff Meeting zur Information / Kommunikation der Projektziele und des Projektablaufs
- Festlegung eines Projektteams mit einer verantwortlichen Person pro Themenbereich
- Erarbeitung der einzelnen Themen in Zusammenarbeit mit externer Beratung:
 - Erarbeitung der Themen
 - Stetige Kontrolle des Fortschritts und der Qualität
 - Vermeidung übermäßiger Diskussionen durch kleine Teams
 - Teamübergreifende Diskussion bei prozessübergreifenden Themen
- Qualitätssicherung nach „Merry go round Prinzip“
- Einzelpräsentation der Ergebnisse
- Ständige und abschließende Qualitätssicherung und Redaktion mit Beraterunterstützung (ADLON / BECHTLE)

Referenzmodell

Ergebnisse

- Ergebnis enthält alle „Service Support“ und „Service Delivery“ Themenbereiche in konkretem Bezug zur Abteilung IuK
- Bewusstsein für IT Service Management im Projektteam geschaffen
- Dokumentation eigener Schwachstellen und Intransparenzen vorhanden
- Redundanzen in „Schwachstellen und Chancen“ mehrerer Themenbereiche werden zu „Prio-eins Themen“
- Messung und Reporting als benötigtes Werkzeug zur Selbsteinschätzung und kontinuierlichen Verbesserung erkannt
- Rollenprinzip erkannt und grob konzipiert (Bereiche, Funktionen, Begründungen)

Feinkonzeption

Ziele und Vorgehensweise

- Fachübergreifende Projektteams von 4-7 Mitarbeitern erarbeiten mit Beraterunterstützung eine Feinplanung ihres Themenbereichs zur Überführung in den Betrieb (Transition)
- Monatliche Treffen der Teilprojektleiter aller Teilprojekte
- Entscheidungen auf Managementebene (TL-Runde) werden durch das Prozessteam anhand von Managementpräsentationen und Entscheidungsgrundlagen vorbereitet
- Stetige Begleitung und Qualitätskontrolle durch Beratung und Gesamtprojektleitung

Feinkonzeption

Inhalte

- Prozesse mit Aktivitäten, Status, Zeiten, Eskalationsszenarien und Rollen
- Organisatorische Einbindung der Prozesse und Rollen
- Planung der Messung, Berichterstattung und kontinuierlichen Verbesserung der Themenbereiche
- Schulung und Wissensmanagement
- Konzeption In-/Outputs, Schnittstellen und Eskalationsszenarien
- Sammlung und Aufbereitung von Tool-Anforderungen

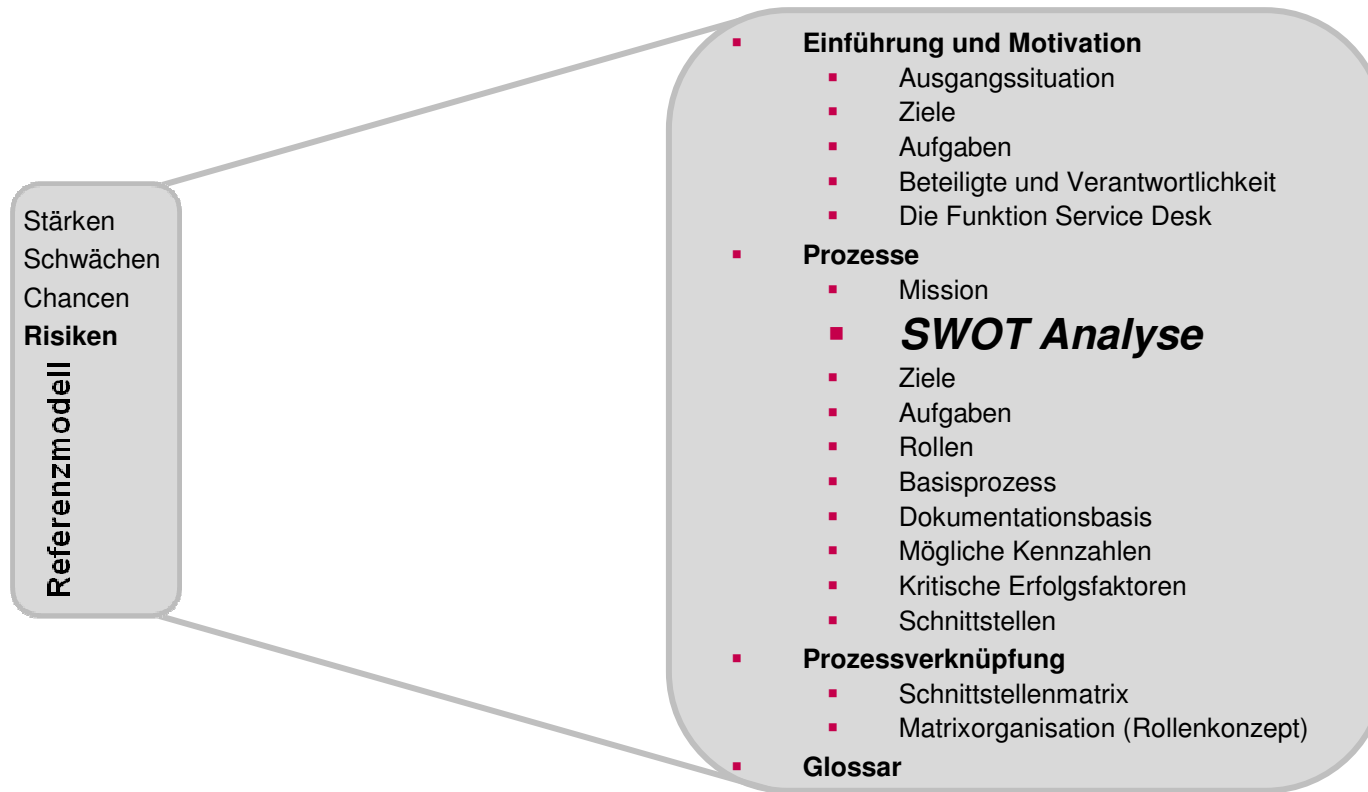
IT Service Management Projekt

Highlights

- Referenzmodell schafft sehr gute Arbeitsgrundlage
- Fragebogen zur Anwenderzufriedenheit
- Einbindung der Einführung einer CTI-Lösung
- Einbindung Projekt Asset Management
- SPoC Diskussion -> SPoC mit eingeschränktem Einzugsgebiet -> Multiple PoC unter identischen Bedingungen
- Initialzündung SLM – Identifizierung und Benennung der Services sowie der Verantwortung (Freigabe)
- Transparenz in Datenhaltung und –nutzung geschaffen
- Mängel – auch hinsichtlich zukünftiger ITSM Prozesse – lokalisiert
- Toolanalyse

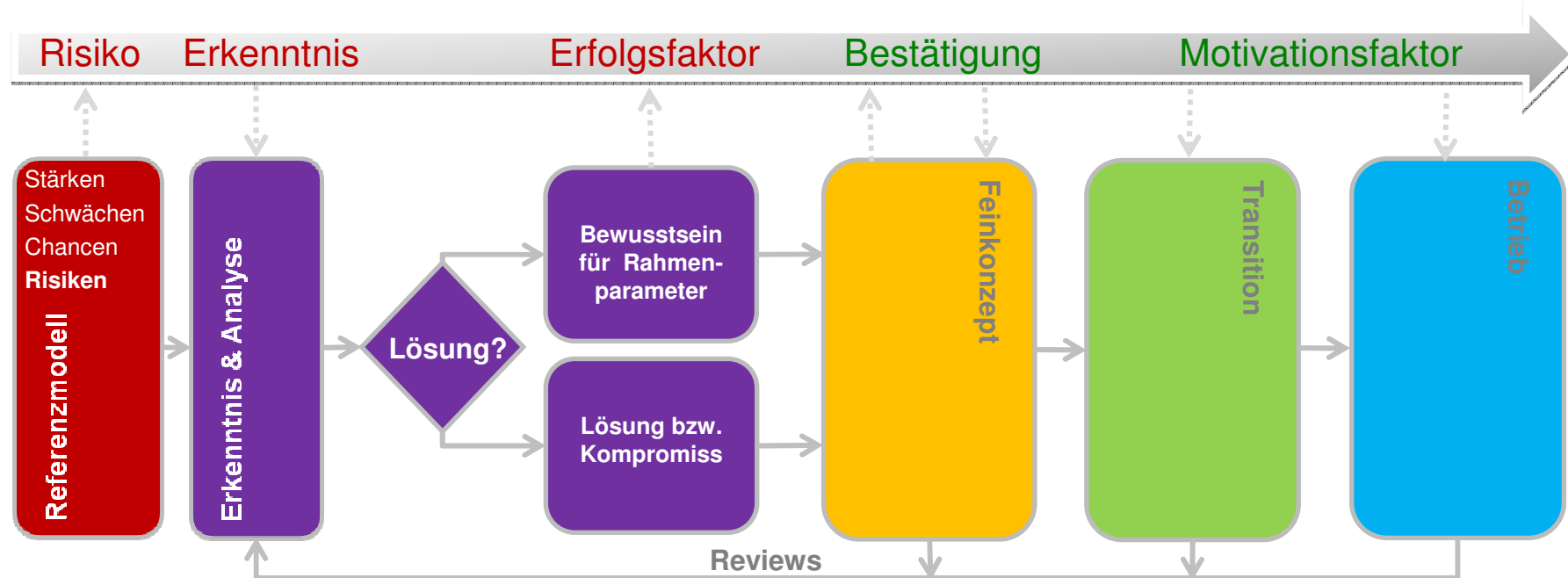
Bestandteil des Referenzmodells

- Risikobetrachtung
- Bedeutung der Sammlung Risiko-Faktoren



Identifizierte Risiken – Teil3

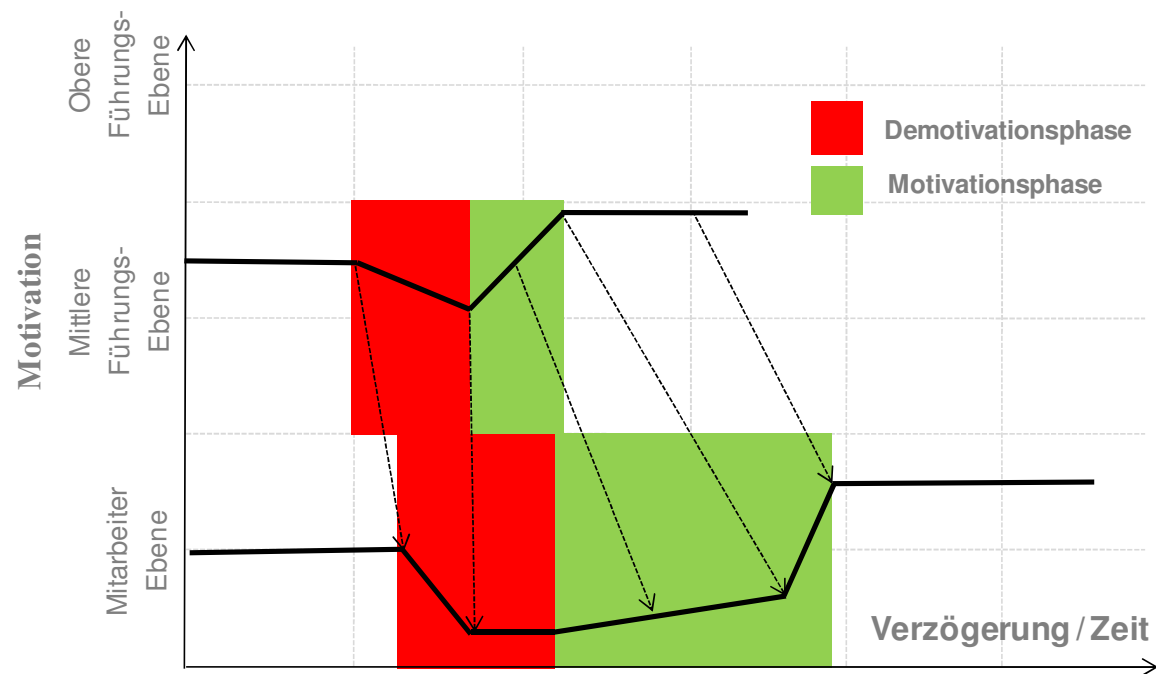
Entwicklung der Riskibetrachtung



- Es gibt nicht zu jedem „Sorgenthema“ eine Lösung. Das Bewusstsein ist relevant!
- Zu akzeptierende Rahmenbedingungen sind immer vorhanden (Politik, Legislative, Organisation ...)
- Ziel ist die Optimierung nicht „die Lösung aller Probleme“

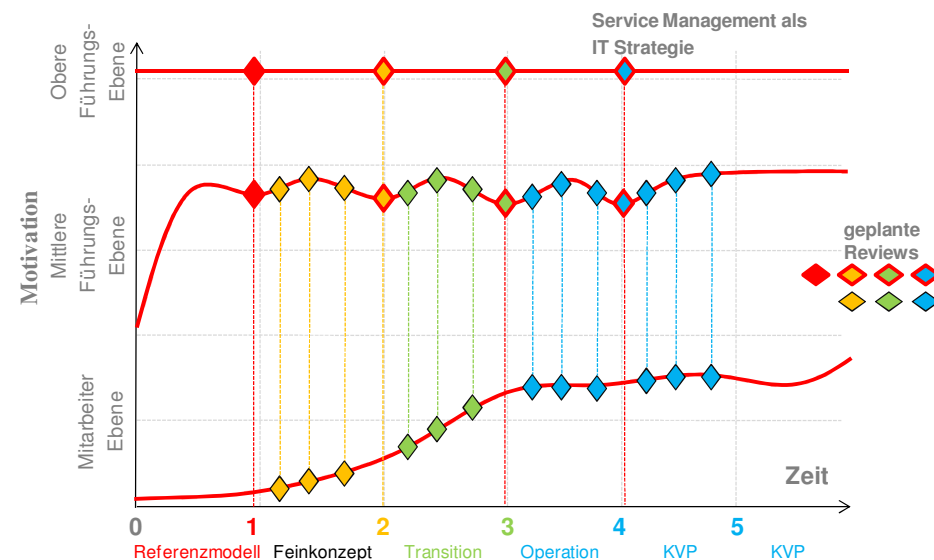
Bewusst Veränderungen führen (Kultur)

- Beschäftigung / Auseinandersetzung bedingt Veränderung
 - Entwicklung bei den Mitarbeitern
- Entscheidungen / Veränderungen aktiv herbeiführen
 - „Was haben wir hier angefangen?“
 - Ziele verfolgen / Steuern der Ziele
 - „Angst vor Abbruch“



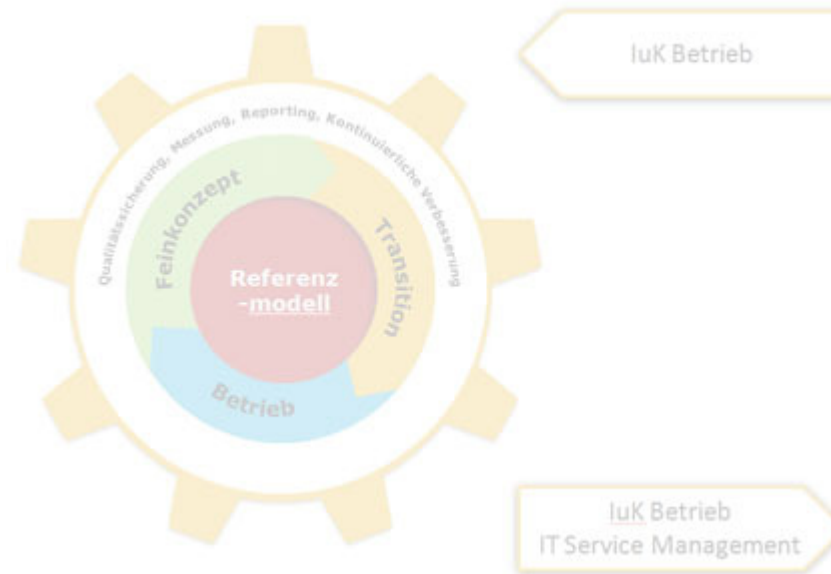
Motivation und Steuerung

- Service Management als langfristige IT-Strategie des Oberen Leitungsorgan OLO
 - Geplante Review Termine
Intervalle abhängig von Hierarchieebene
- Klare Rollen und Zuständigkeiten mit Personen
 - Übernahme in Verantwortung
 - Abteilungsleiter sind nicht unbedingt in der Verantwortung der Prozesse !
- ITIL Qualifikation/Foundation
 - Für das komplette Team
 - Auch für Führungskräfte, Lenkungsausschuss
 - Rechtzeitig bei Projektstart



Haben Sie Fragen ?

- Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Für weitere Fragen stehen wir Ihnen auch im Anschluss gerne zur Verfügung.