

# Incident Management

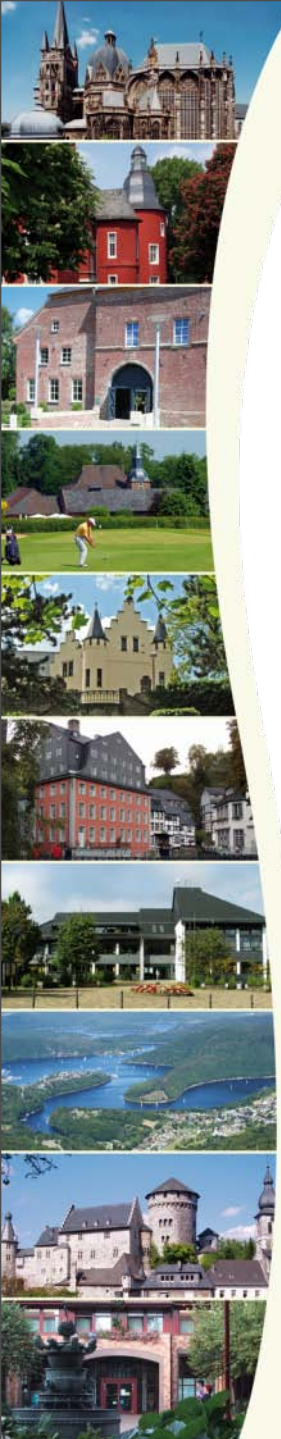
## Aufbau und Betrieb eines Service Desks

*Heino Reinartz*  
Kreis Aachen



**regio it aachen**  
gesellschaft für informationstechnologie mbh

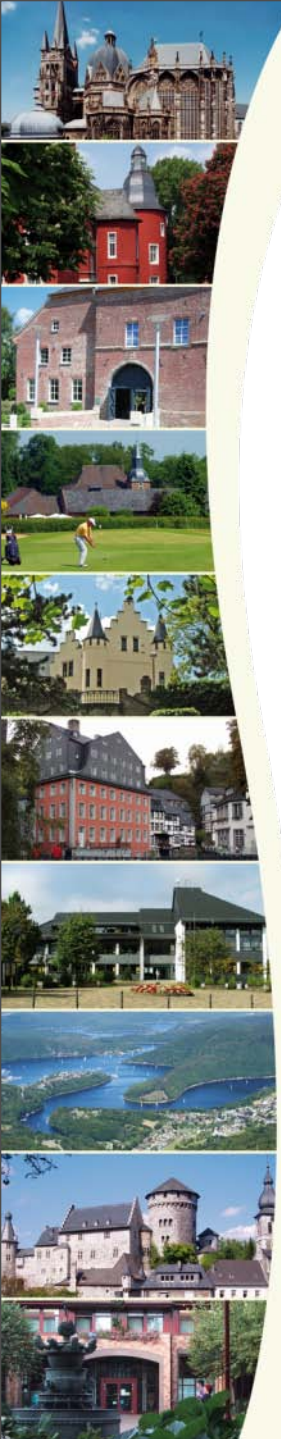
**itSMF**  
IT Service Management Forum\*  
Deutschland e.V.



# Kreis Aachen – StädteRegion ?

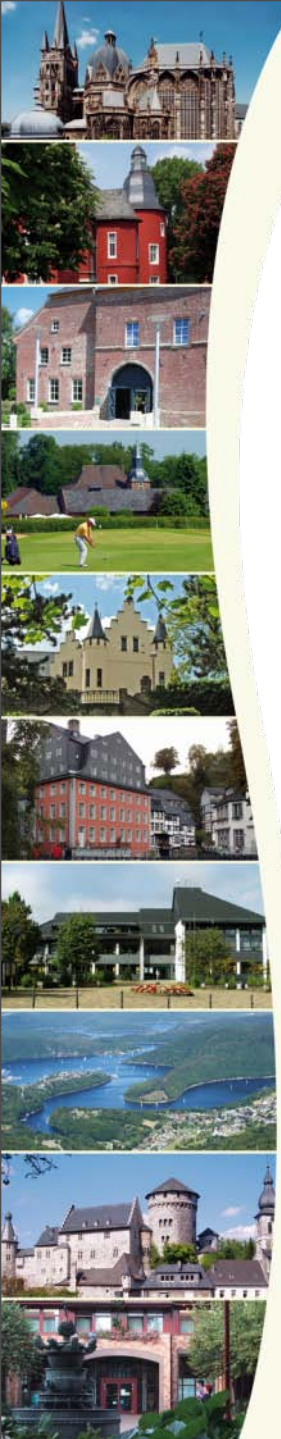


- ▶ Ab dem 21.10.2009 bilden Stadt und Kreis Aachen zusammen mit den 9 kreisangehörigen Kommunen die StädteRegion Aachen.
- ▶ Weitere Details finden Sie unter:
  - ▶ [www.staedteregion-aachen.de](http://www.staedteregion-aachen.de)



# Die Statistik

- ▶ **Über 1.050 Benutzer („User“)**
  - ▶ + ca. 320 nach Gründung der StädteRegion Aachen 😊
- ▶ **32 Organisationseinheiten („Kunden“)**
  - ▶ Dezentrale Ressourcenverantwortung seit 1998
- ▶ **Über 100 Standorte** (inkl. Kindergärten & Telearbeiter)
- ▶ **dezentrale IT-Netze**
- ▶ **43 Server** (davon 35 virtuelle Maschinen /VMWare ESX)
- ▶ **Über 5000 betreuungsrelevante Geräte** (inkl. IP-Telefone u. BlackBerry)
- ▶ **ca. 320 verschiedene Programme/Verfahren/Module**
- ▶ **Ca. 14.000 Serviceanfragen/Jahr** (=> 70 neue Anfragen pro Tag)

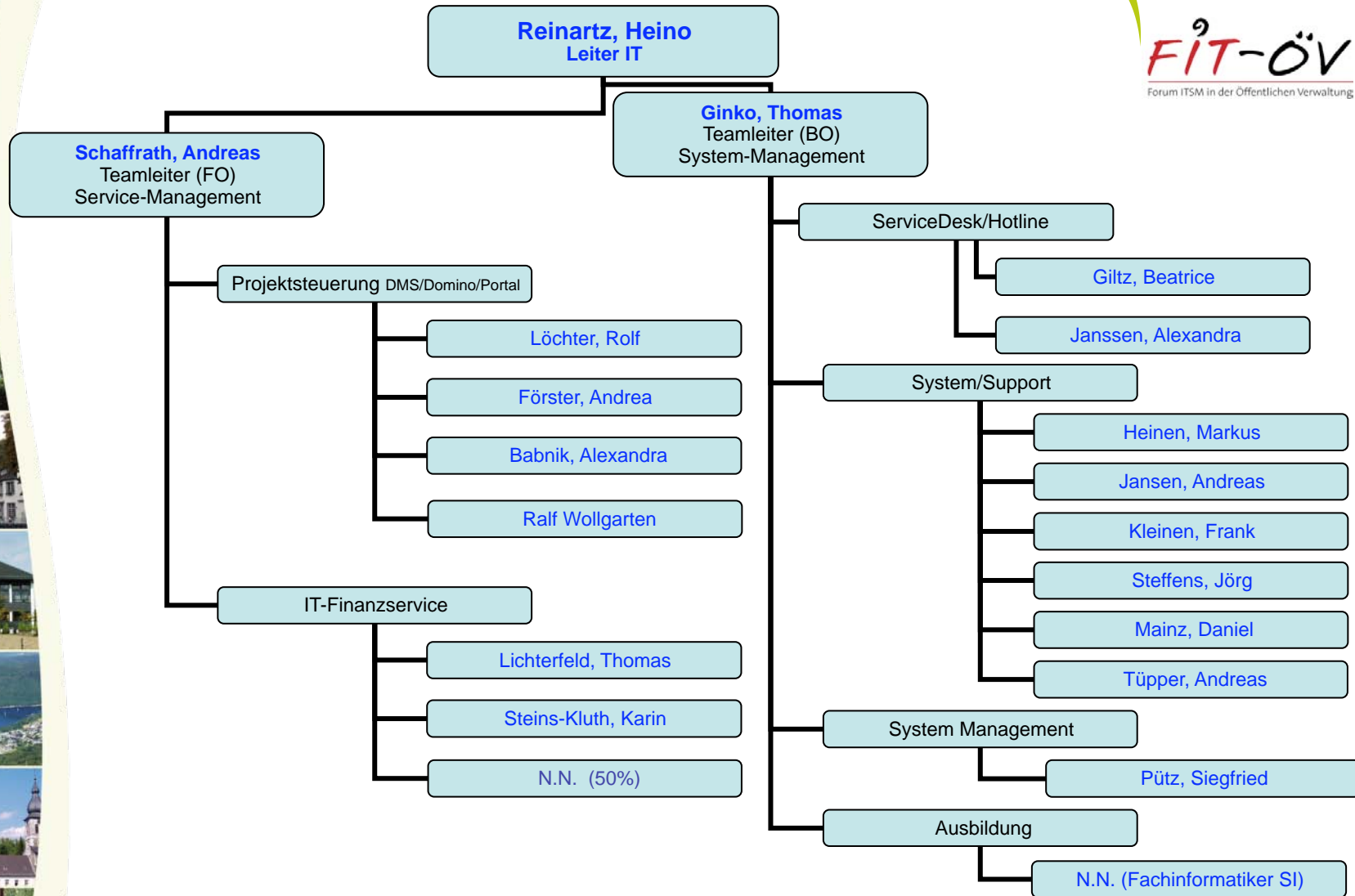


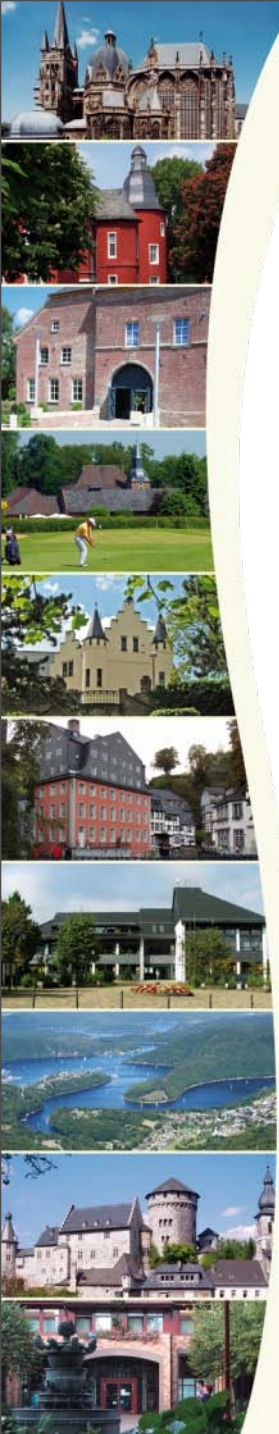
# Die Ausgangslage

## Dezentrale Ressourcenverantwortung

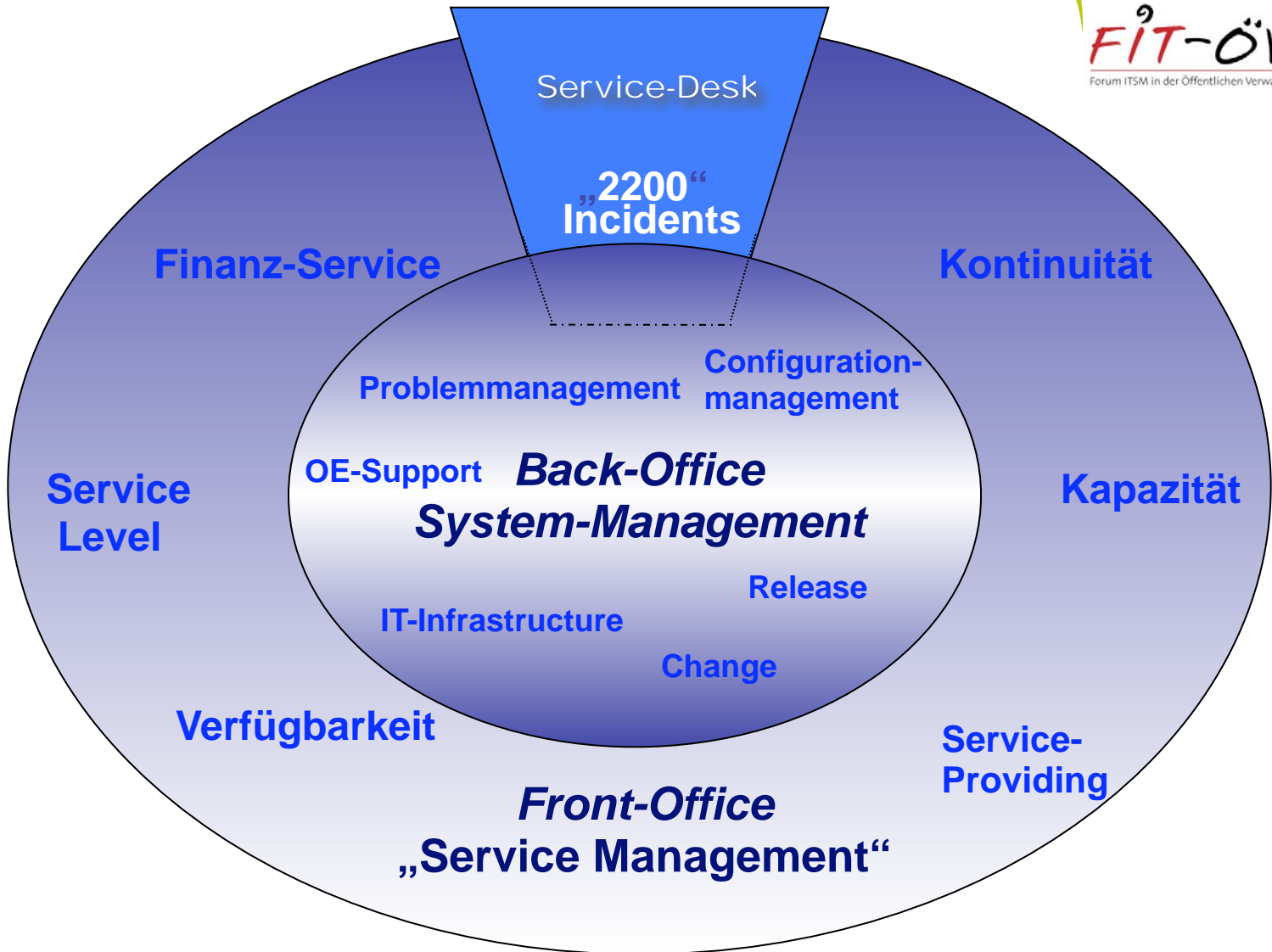
- ⇒ **Zentrale Verfahren (Infrastruktur & übergreifende Fachverfahren) werden zentral gesteuert und ggf. auch zentral administriert (= Aufgabe 10.6)**
- ⇒ **Fachverfahren werden durch den Fachbereich finanziert und administriert (=Aufgabe Fachbereich/Fachanwendungsadministratoren)**
- ⇒ **Bedarfsgerechte Anpassung der Infrastruktur (10.6 – zusammen mit den Fachbereichen)**

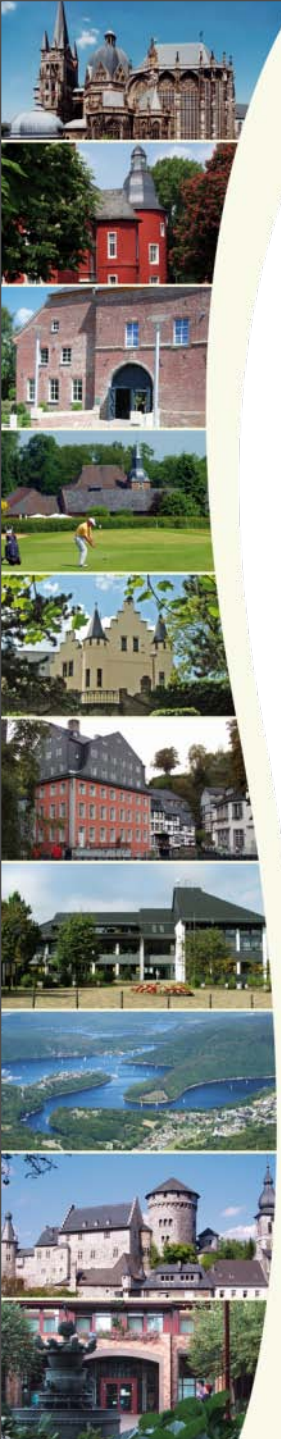
# Das IT-Service-Team:





# Die Übersicht

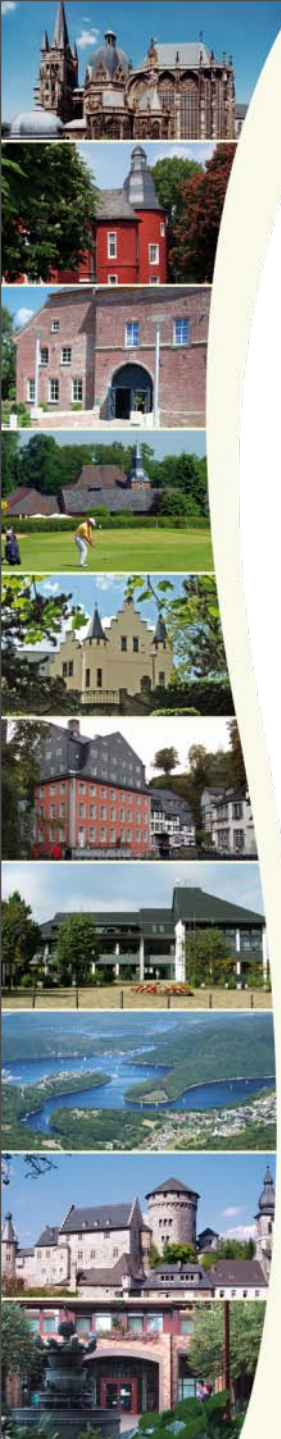




# Die Historie

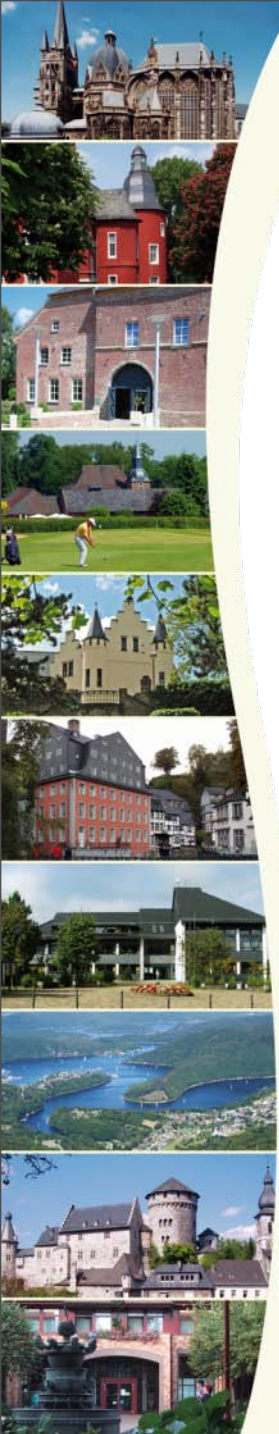
Seit wann beschäftigen wir uns mit dem Thema ITIL?

- ▶ **Ende 1999**
  - ▶ Wegen der Jahr 2000-Problematik zurückgestellt
- ▶ **Ende 2000**
  - ▶ Regelung der internen Leistungsbeziehungen
    - ▶ SLA's „zu modern“ ;-)
- ▶ **2002**
  - ▶ Certified Service Level Manager
  - ▶ Gründung regio iT
    - ▶ => Abnahme von Leistungsscheinen
- ▶ **2006**
  - ▶ Service Manager Ausbildung/Exam (Frau Steins Kluth)
- ▶ **2009**
  - ▶ u.a. Zertifizierung regio iT
    - ▶ Neuordnung der Geschäftsbeziehung auf der Grundlage von SLA's für die StädteRegion

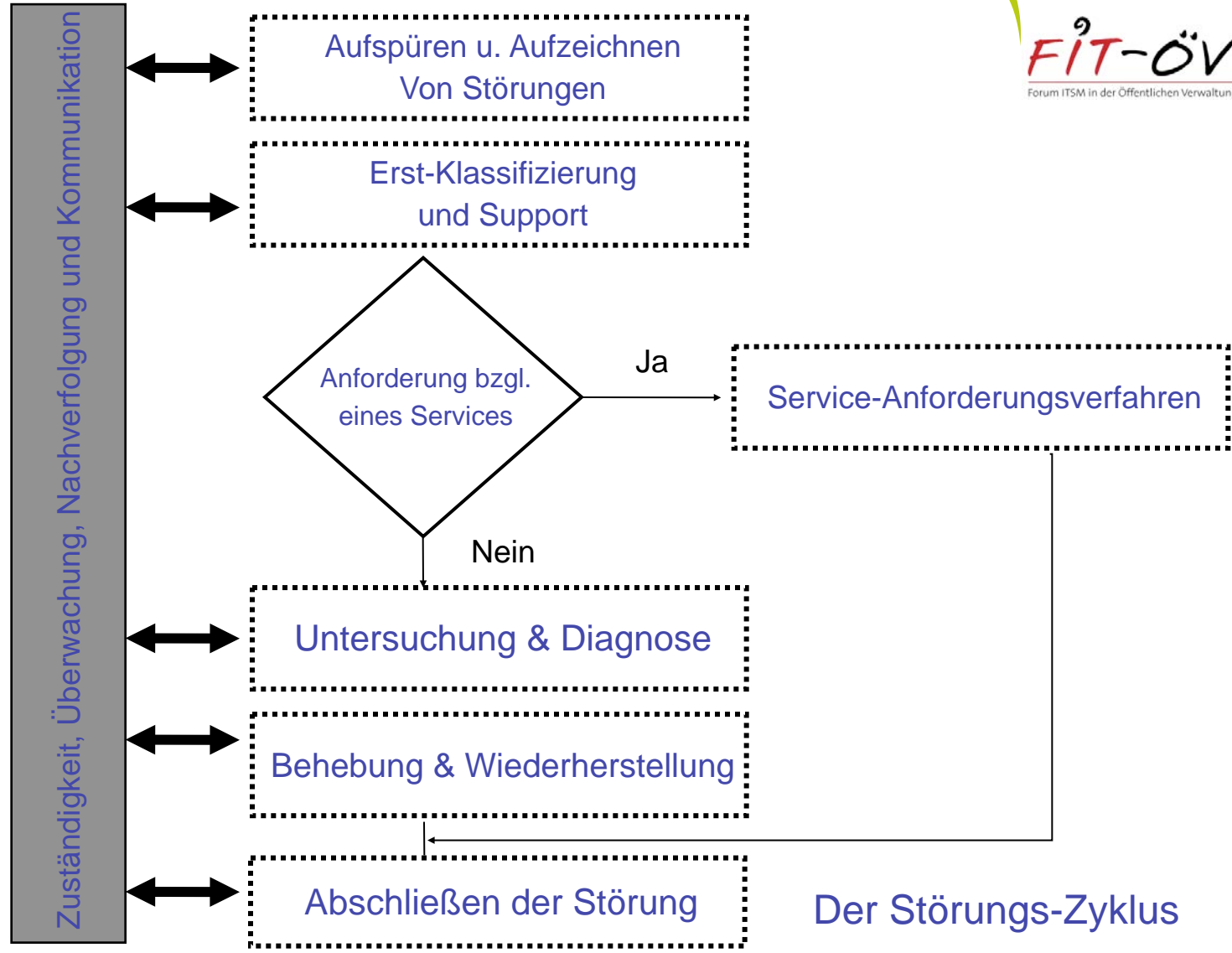


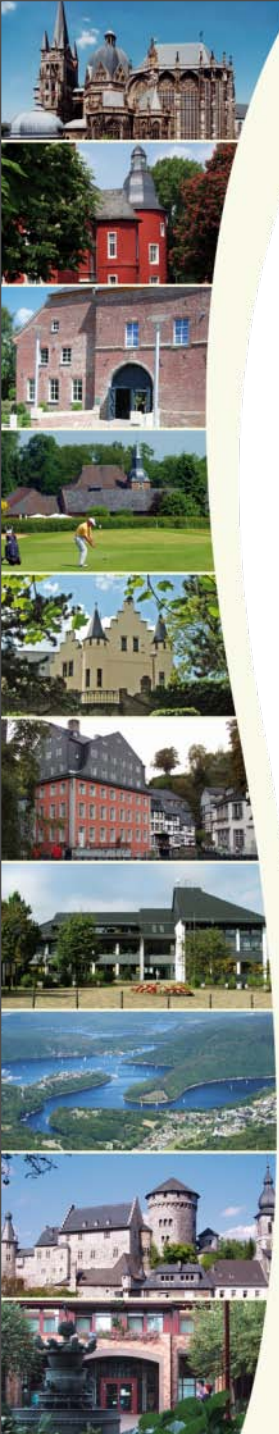
# Die Begriffe

- ▶ **Incident Management („Störung“)**
  - ▶ Eine Störung ist ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Service gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung oder eine Minderung der Service-Qualität verursacht.
- ▶ **Service Desk**
  - ▶ Der Service Desk dient als zentrale Schnittstelle zwischen den Benutzern und dem IT-Service-Management.
  - ▶ Er befasst sich mit Störungen und **allen anderen Anfragen** und stellt eine Schnittstelle für andere IT-Service Aktivitäten dar.

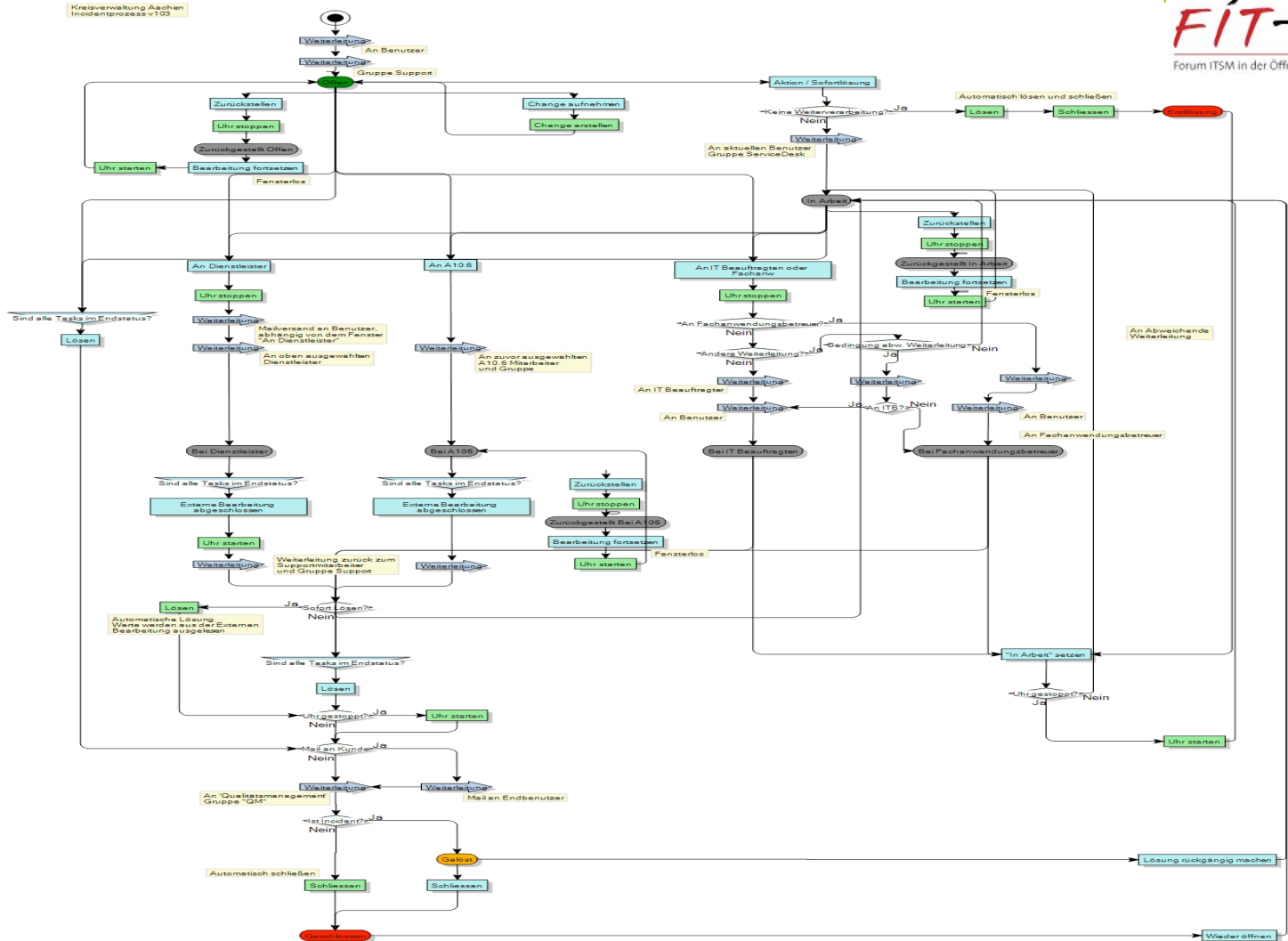


# Der Incident Prozess





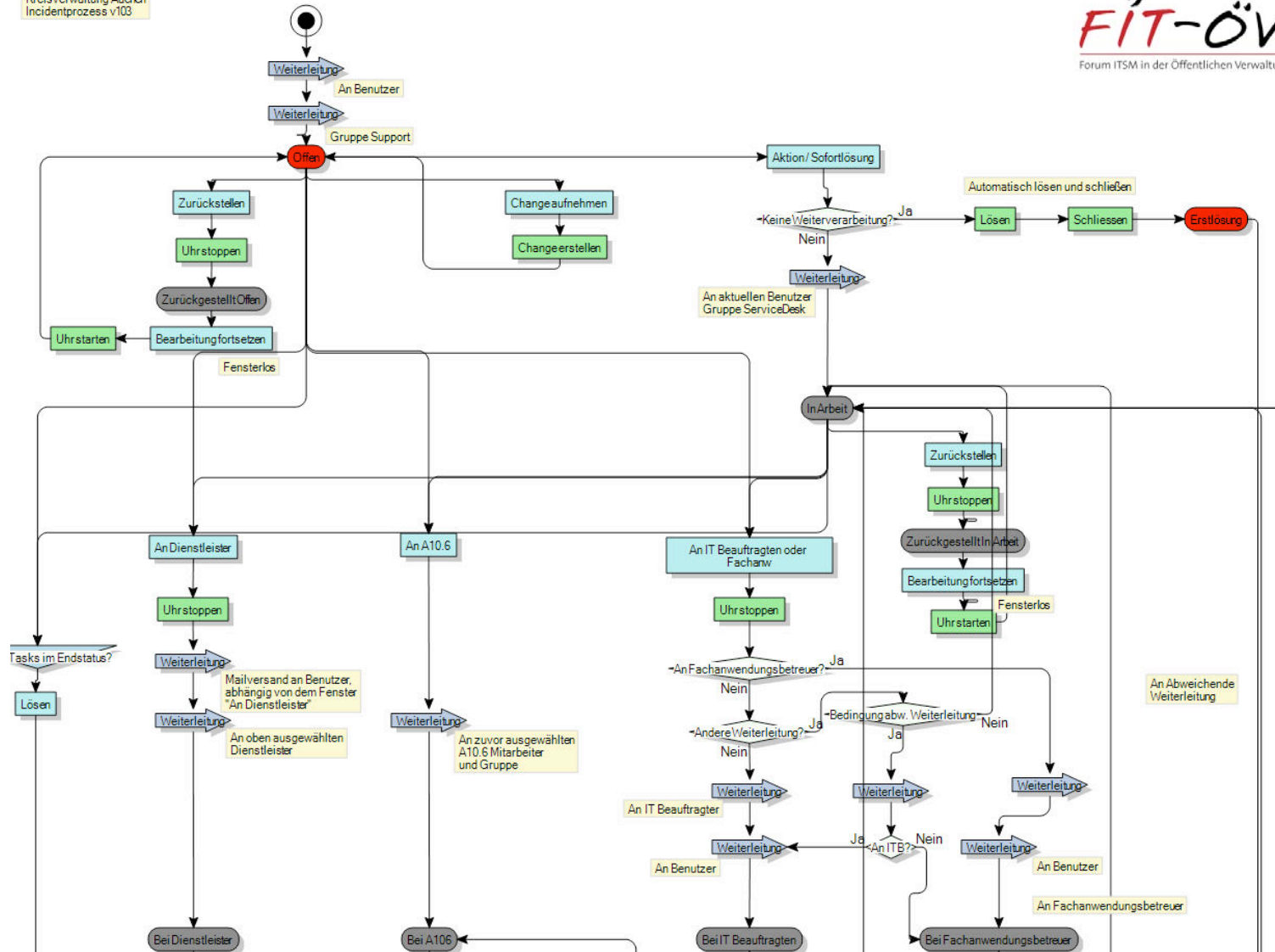
# Die „Wirklichkeit“ :-)



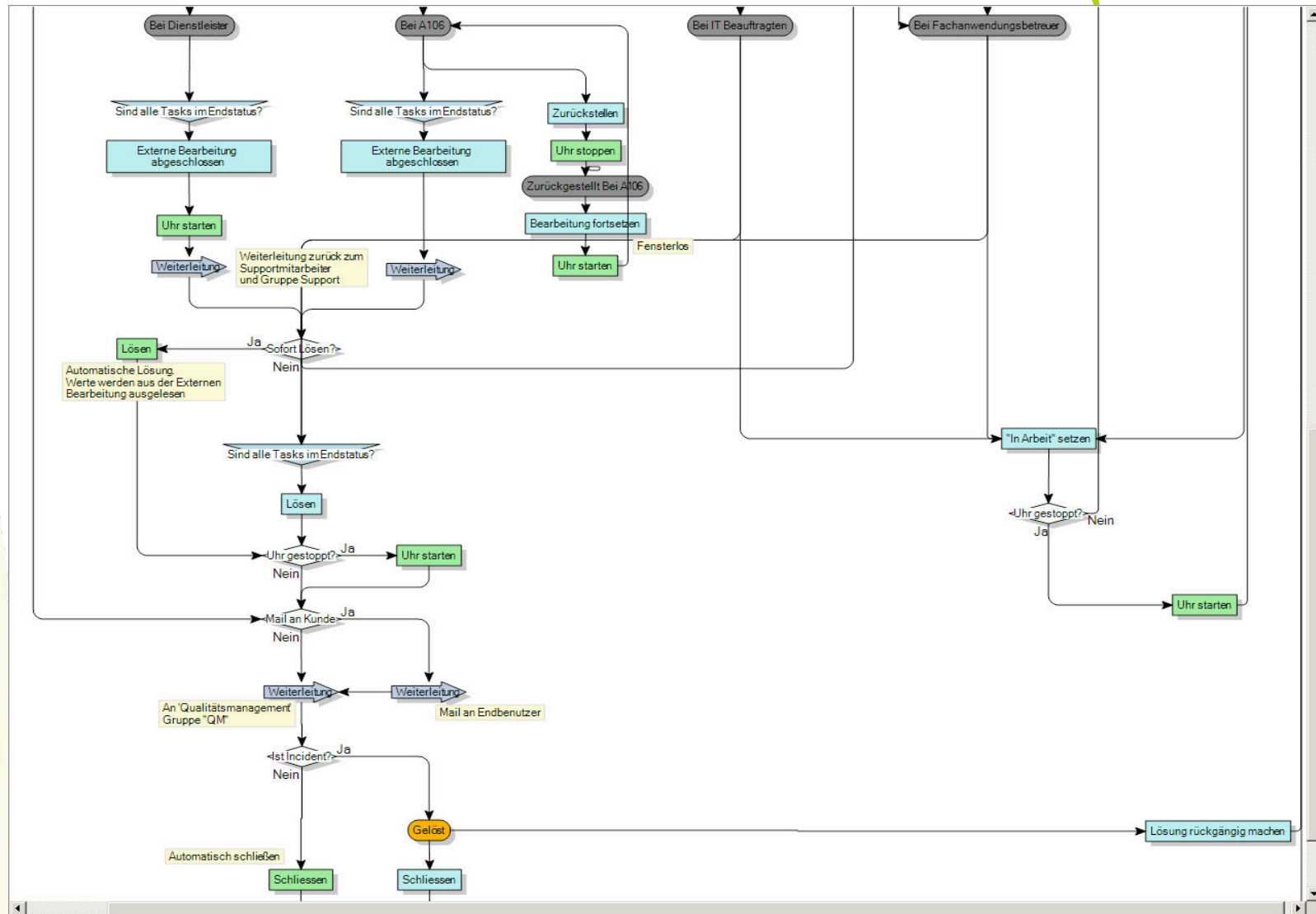


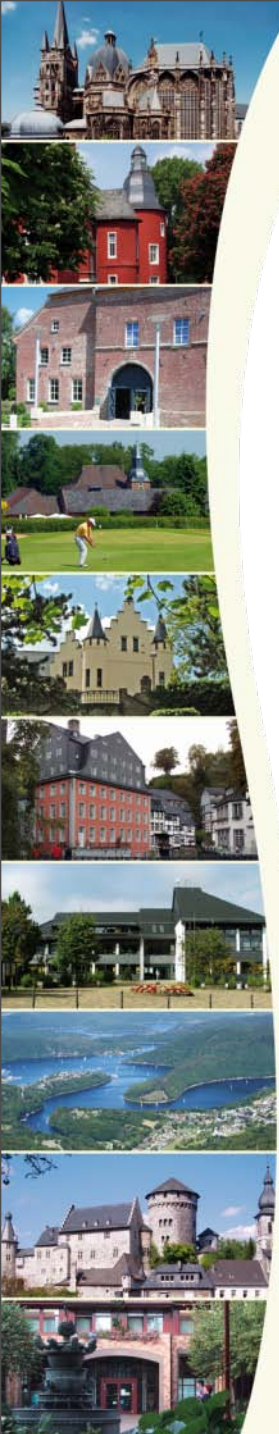
# ...jetzt in lesbar... oberer Teil

Kreisverwaltung Aachen  
Incidentprozess v103

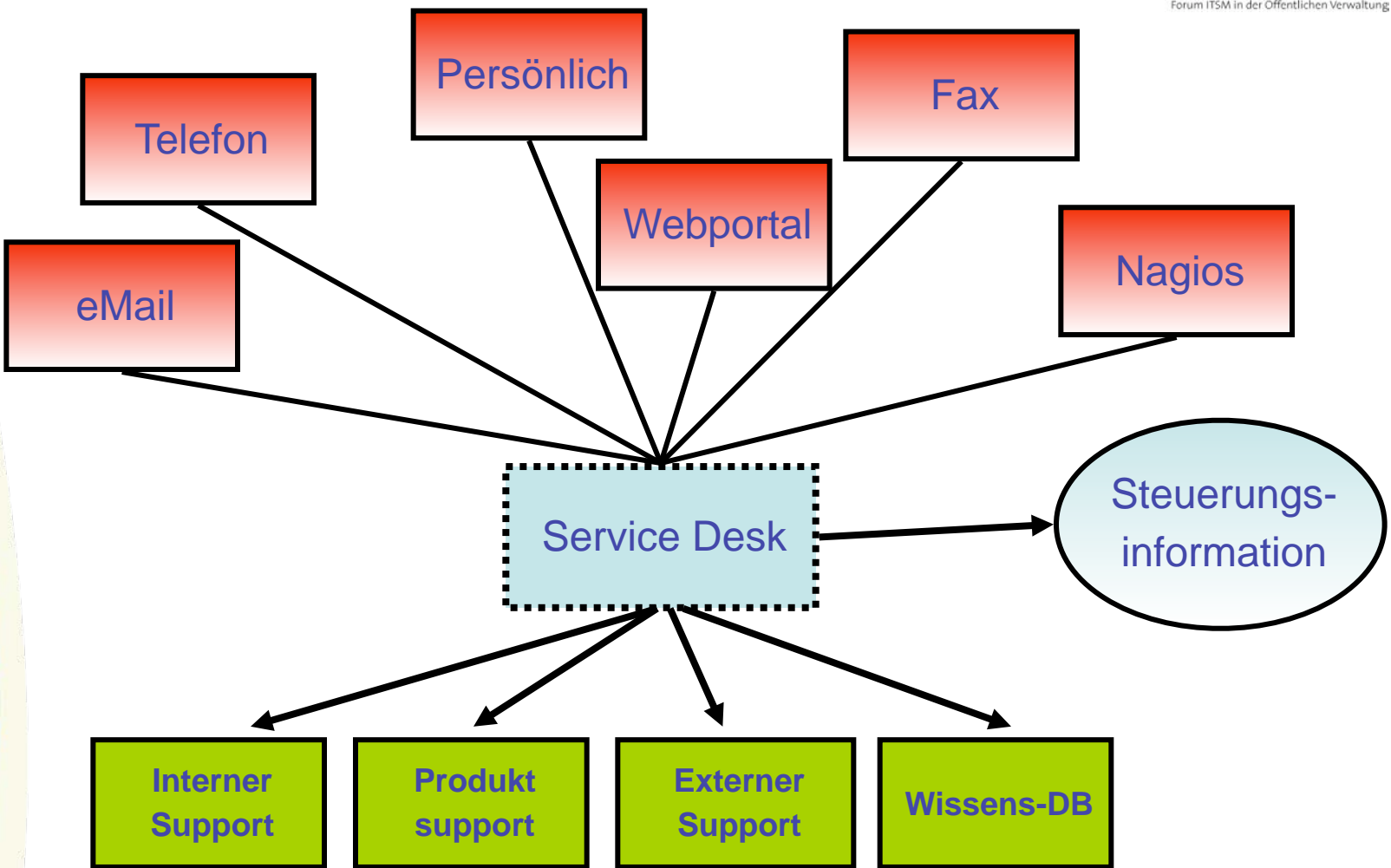


# ... und unterer Teil...





# Die Erreichbarkeit



# Die Erfassung

**Angaben zum Benutzer**

Benutzer: **Reinartz, Heino (A10.6)** Telefon: (0241) 5198 - 2228

Amt: 10.6 Informationstechnik Hausruf: 2228 Kurzwahl:

Raum: B 023 E-Mail: heino-reinartz@kreis-aachen.de

Standort: Aachen, Zollernstraße 10  Mailversand an Benutzer

**Zusatzinfo zum Benutzer**

Bemerkung: AGL

**Incident-Details**

Titel: Beispiel Incident

Kategorie: Infoma

Details: Hier gibt es Details :-)

Meldeart: Anruf Zuordnung Backoffice

Priorität: Priorität 3

Reaktionsebene: Standard

Schweregrad:

Zuordnung Backoffice

- FrontDesk
- BackDesk
- 2nd Level

**Incident Weiterleitungsvorgaben**

FAB: Claßen, Thomas (A20.1)

IT-B:

Betreuer: Jansen06

**Erstellungsdetails**

Erstellt: 29.06.2009 10:15

Von: Reinar01

Aktualisiert: 29.06.2009 10:15

Von: Reinar01

**Statusinformation**

Status: Offen

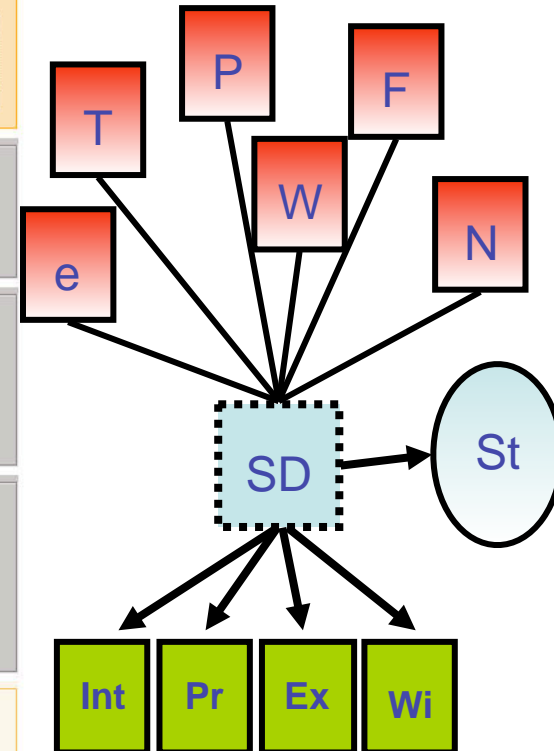
Lifecycle: Incident Kreis Aachen

Uhr gestoppt:

Uhr gestoppt: 29.06.2009 10:15

**Configuration Items**

Typ:  CI:



Abfrage Benutzer | Abfrage Vorname, Nachname | Reaktionsebenen

Incident-Nr.	Benutzer	Kurzbeschreibung	Status	Erstellt am	Erstellt von	Aktualisiert von
11727	Reinartz, Heino (A10.6)	BB Bold installieren	Geschlossen	13.02.2009 ...	Jansen06	Jansen06
11723	Reinartz, Heino (A10.6)	Studieninstitut in unser Net...	Geschlossen	13.02.2009 ...	Jansen06	Jansen06
10831	Reinartz, Heino (A10.6)	Installation von Software	Offen	09.01.2009 ...	Loecht01	Loecht01
10642	Reinartz, Heino (A10.6)	Installation von Software	Erstlösung	05.01.2009 ...	Loecht01	Loecht01

< << Gehe zu Seite 1 von 1 Sätze insgesamt: 14 >> >

Vorschau Weiterleitungen

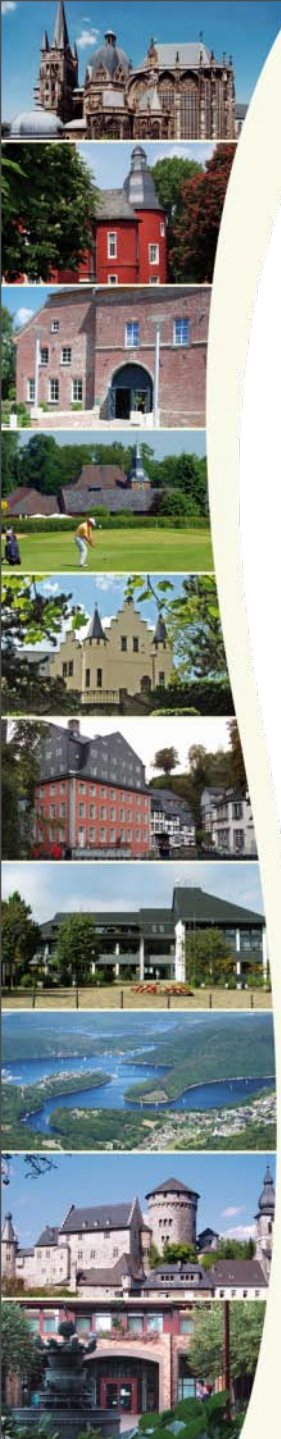
# Was haben wir bisher im SD umgesetzt?

## ▶ ITIL – Lehrbuch

- ▶ Einheitliche Kontaktadresse für Benutzer bieten
- ▶ Qualitativ hochwertigen Support bieten
- ▶ Verbesserung der Erreichbarkeit bieten
- ▶ Alle Störungen entsprechend den vereinbarten SLA's zu verfolgen und zu eskalieren
- ▶ Die Benutzer über Status und Fortschritt ihrer Anfragen informieren
- ▶ Managementberichte erstellen

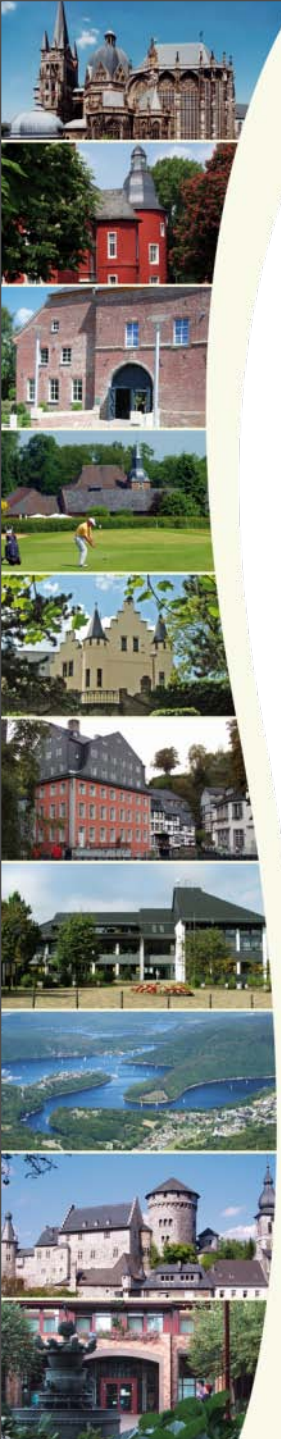
## ▶ Status

- ▶ Erreicht! „2200“ und „Service Desk@...“
- ▶ Wird weiter vorangetrieben (Schulungen)
- ▶ Erweiterung der Servicezeiten & Technik
- ▶ Zum Teil erreicht (fehlende SLA's mit den OE's)
- ▶ Noch nicht optimal – wird ausgebaut (Webportal)
- ▶ Zum Teil verfügbar – wird gerade hinsichtlich NKF & IT-Steuerung ausgebaut



## Das Fazit (Service Support)

- ▶ Das Incident Management ist umgesetzt
- ▶ Der ServiceDesk funktioniert
- ▶ Das Problem-Management wird (noch) über das Incident Management abgedeckt
- ▶ Configuration Management haben wir begonnen
- ▶ Change-Management werden wir als nächstes angehen
- ▶ Es ist und es bleibt viel tun ...



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

**Heino Reinartz**  
**[heino-reinartz@kreis-aachen.de](mailto:heino-reinartz@kreis-aachen.de)**

# Incident Management

## Aufbau und Betrieb eines Service Desks

*Heino Reinartz*  
Kreis Aachen



**regio it aachen**  
gesellschaft für informationstechnologie mbh

**itSMF**  
IT Service Management Forum\*  
Deutschland e.V.