



IT-Service-Management-Framework

Effiziente Prozesse für die öffentliche Verwaltung



Agenda

IT-Service-Management-Framework

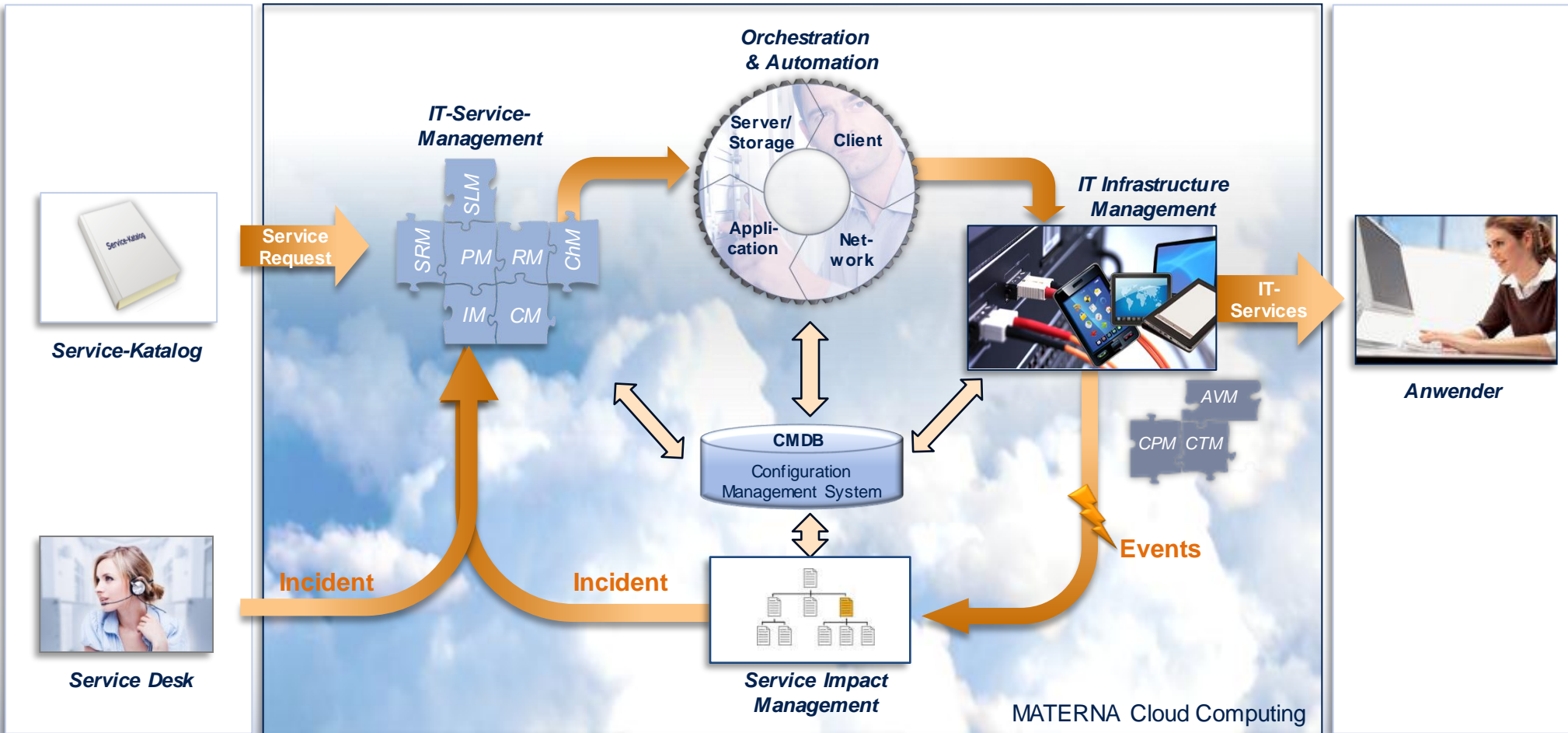
- 1 IT-Service-Management-Framework
- 2 ITIL 2010 Projekt
- 3 Weitere Projektreferenzen

Agenda

IT-Service-Management-Framework

- 1 IT-Service-Management-Framework
- 2 ITIL 2010 Projekt
- 3 Weitere Projektreferenz

Management von IT @ MATERNA



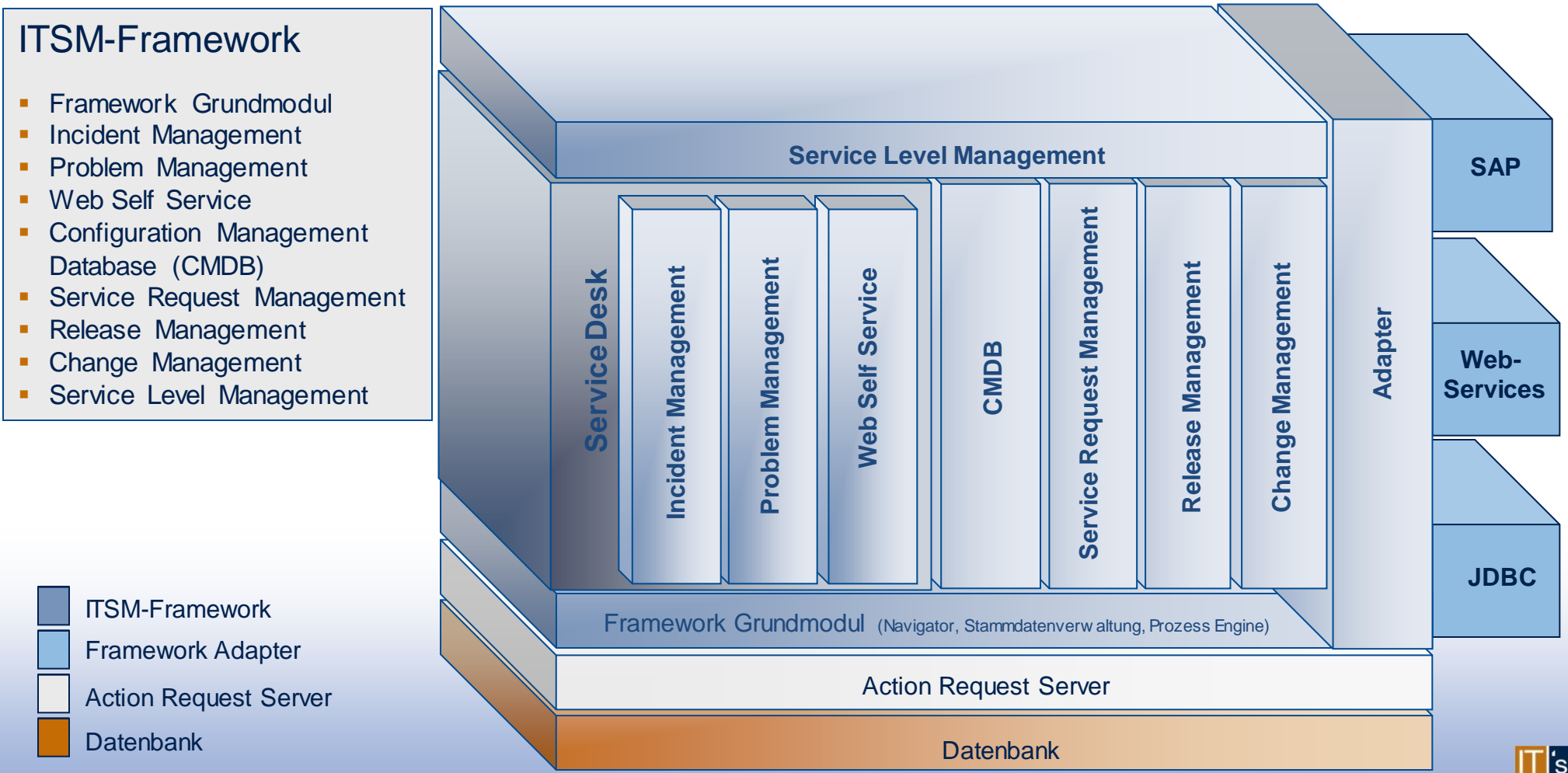
Ziel: Durch effiziente Prozesse und Automatisierung zum stabilen und wirtschaftlichen Betrieb der IT

IT-Service-Management-Framework

- Software-Lösung zur Unterstützung der IT-Service-Management-Prozesse
- Best Practice aus über 500 MATERNA-Projekten
- Orientiert sich an der IT Infrastructure Library® (ITIL®)
- Modular, mandantenfähig, vorkonfiguriert
- Flexible Prozess-Engine und Tasking
- Hohe Flexibilität für individuelle Anpassungen
- Basiert auf dem Remedy Action Request System von BMC

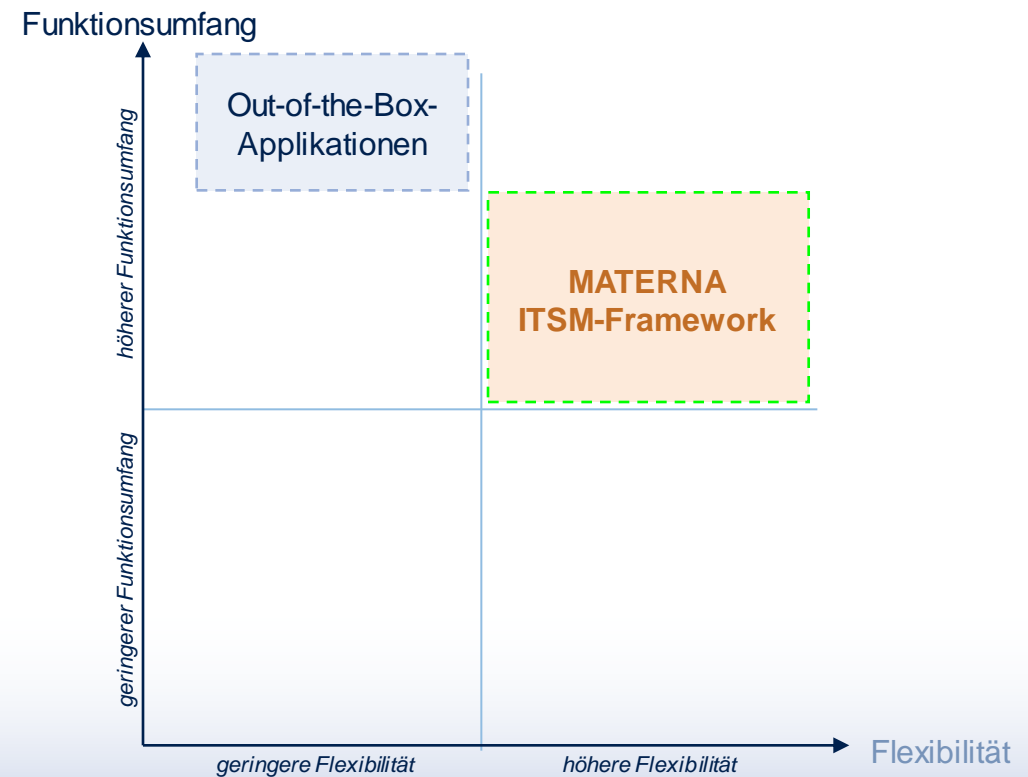
The screenshot displays the 'Aktueller Status: Ändern' (Current Status: Change) interface for an incident. The incident number is INC000000000004, created on 22.10.2009 at 20:03:38 by ITSM Admin. The user is logged in as 'Betanuser'. The interface includes a navigation menu on the left with icons for 'Zustände', 'Melder', 'Log', 'Vorgänge', 'Messpunkt', and 'Anhang'. The main area shows incident details such as 'Anrufer Melder', 'Personen ID+', 'Nachname+', 'Vorname', 'Firma', 'Email', and 'Telefon'. There are also dropdown menus for 'Kategorie 1+', 'Kategorie 2+', 'Kategorie 3+', and 'Kategorie 4+', along with 'Incident Eingang', 'Incident Typ', 'Auswirkung', 'Dringlichkeit', 'Priorität', and 'Servicezeit'. Below the details is a table with columns: 'Zielwert', 'Fehlgeschlagzeit', 'Fehlgeschlagen', ' Eskalation Status', ' Zyklus Fehlgeschlagzeit', 'Zyklus fehlgeschlagen', 'Zyklus', and 'Typ'. The table contains one row with values: 'Lösungszeit: 23.10.2009 08:10:00', 'Nein', '23.10.2009 08:10:00', 'Nein', '1', and 'automatisch'. At the bottom, there is a 'Services' tree on the left and a search results table on the right. The search results table has columns 'Type' and 'Description' and lists several assets and services related to 'MS Exchange 2005'.

Grobarchitektur des IT-Service-Management-Framework



Positionierung ITSM-Framework

- Out-of-the-Box-Applikationen
 - Hoher Funktionsumfang
 - Starr bei Anpassungen
- ITSM-Framework
 - Funktionsumfang nach 80/20-Prinzip
 - Hohe Flexibilität bei Anpassungen



Agenda

IT-Service-Management-Framework

- 1 IT-Service-Management-Framework
- 2 ITIL 2010 Projekt
- 3 Weitere Projektreferenz

ITSM-Framework im Projekt ITIL 2010 der Bundesagentur für Arbeit

Ausgangslage

- Über 170.000 PC-Arbeitsplätze und zugehörige Infrastruktur
- Bundesweit 178 untereinander vernetzte Rechenzentren
- 1.900 angebundene Liegenschaften
- Eine der größten IT-Landschaften in Deutschland
- Voraussetzung: konsolidierte und standardisierte Prozesse
- Entscheidung, alle IT-Betriebsprozesse am Regelwerk ITIL® auszurichten



ITSM-Framework im Projekt ITIL 2010 der Bundesagentur für Arbeit

Übergreifende Ziele der Bundesagentur für Arbeit

- Betrieb von stabilen und performanten IT-Anwendungen
- Sicherstellung der Effektivität und Effizienz der Betriebsabläufe
- Wirtschaftliche Erbringung der IT-Dienstleistungen
- Erlangung des Prozessreifegrads 4 (CMMI®-Skala)

Ziele für die Tool-Unterstützung

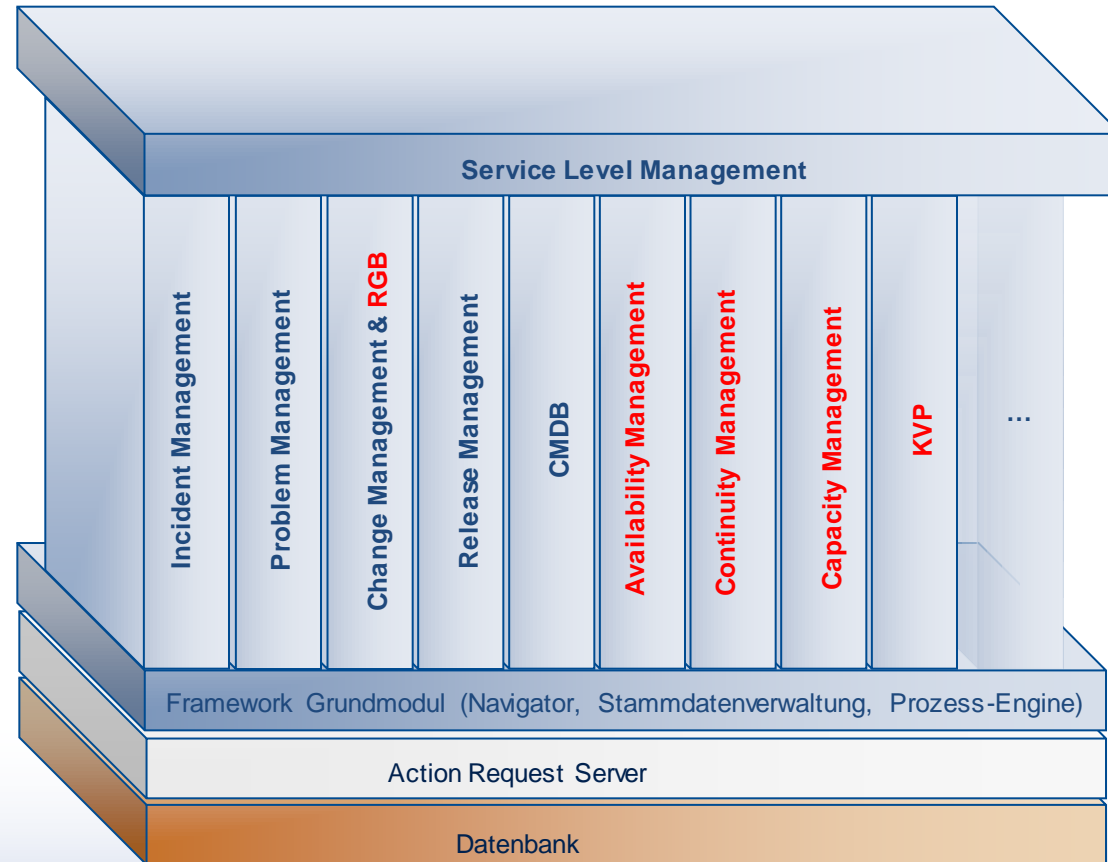
- Tool- unterstützte Einführung von standardisierten IT-Betriebsprozessen in der IT der BA innerhalb von 2 Jahren
- Individuelle Anpassung des Tools an die Projektanforderungen
- Konzentration auf die Prozess- bzw. Workflow-Unterstützung

ITSM-Framework im Projekt ITIL 2010 der Bundesagentur für Arbeit

Eingeführte Module

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Auftrag Regelbetrieb (RGB)*
- Release Management
- CMDB
- Service Level Management
- Availability Management*
- Capacity Management*
- Continuity Management*
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)*

* zusätzliche Module zum Standardumfang



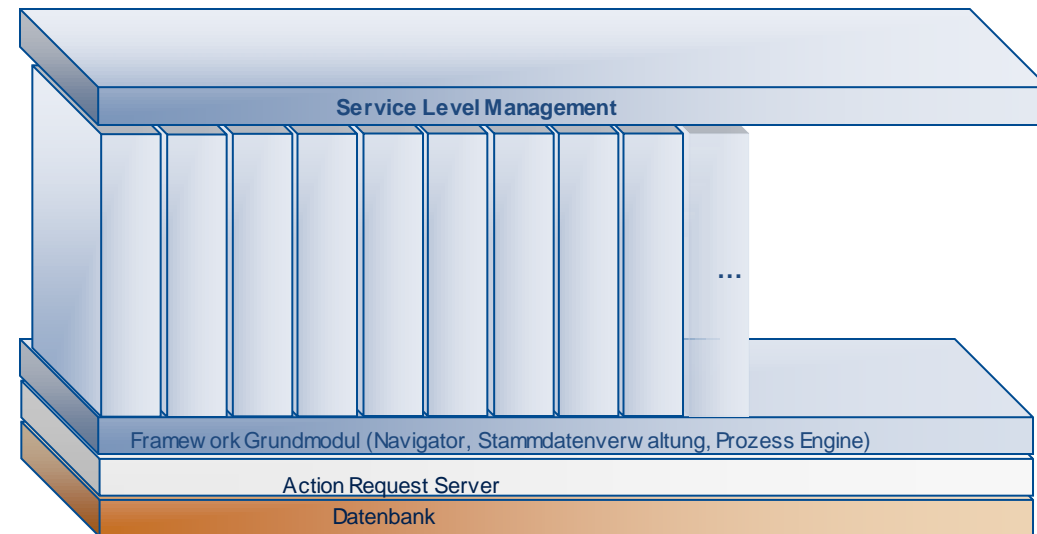
ITSM-Framework im Projekt ITIL 2010 der Bundesagentur für Arbeit

Neue Module durch flexible Modulararchitektur

- Beliebige Betriebsprozesse in Standardmodul (Basismodul)
- Integriert in Rollen-, Berechtigungs- und Prozessstrukturen + CMDB

Zusatznutzen

- Durch Modulkonzept Fachsupport-Prozesse als eigenes Modul integriert z. B. fachliche Unterstützung für das ERP-Verfahren
- Modul für IT-Anforderungs-Management komplettiert die integrierte IT-Steuerung



ITSM-Framework der Bundesagentur für Arbeit – Kennzahlen

- 10 Betriebsprozesse integriert abgebildet
- 3 Fachbereichsmodule + IT-Anforderungs-Management
- CMDB enthält ca. 2 Mio. Configuration Items (CI)
- CMDB enthält ca. 5,7 Mio. Beziehungen zwischen den CIs
- Historisierung aller Änderungen und Lifecycle-Abbildung
- Bis zu 100.000 Incidents werden pro Monat erstellt
- Über 2000 Tasks pro Monat werden bearbeitet

Agenda

IT-Service-Management-Framework

- 1 IT-Service-Management-Framework
- 2 ITIL 2010 Projekt
- 3 Weitere Projektreferenz

Referenz: IT-Service-Management, DRV Westfalen und Rheinland (ZRWest GmbH)

Einführung eines ITIL®-basierten Change und Configuration Managements

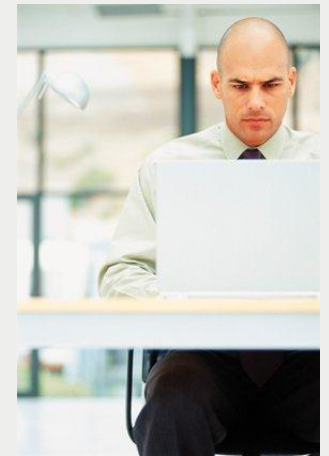
Ausgangssituation

- Zusammenschluss der IT-Abteilungen der Deutschen Rentenversicherung Rheinland und Westfalen
- Verwaltung von 2.000 vernetzten Arbeitsplatz-PCs am Standort Münster
- Voraussetzung sind aktuelle Informationen über die IT-Komponenten und deren Abhängigkeiten
- Software-Verteilung mit DX-Union im Einsatz
- Benutzer-, Ressourcen- und Inventardaten sollten automatisch und aktuell in einer CMDB bereit stehen
- Implementierung von Service- und Support-Prozessen gemäß ITIL®

MATERNA-Lösung

- Implementierung der Prozesse des Change und Configuration Managements
- Kopplung von DX-Union mit dem IT-Service-Management-Framework von MATERNA
- Übernahme der Implementierungsleistungen, ITIL®-gerechte Umsetzung der Arbeitsprozesse des Change und Configuration Managements
- Daten werden als Configuration Items in der Configuration Management Database (CMDB) zur Verfügung gestellt
- Änderungen an den CIs erfolgen nur noch über Change-Prozesse

Deutsche
Rentenversicherung
Zentrales
Rechenzentrum West



Benefits ▶

Transparenz über Prozesse,
Daten und Abläufe

Schnelles Umsetzen von
Änderungen in der
IT-Infrastruktur

Höhere Qualität der
IT-Services

Ansprechpartner

Andreas Breid

Projektmanager
Business Unit Information

Telefon: + 49 (0)1570 112 99 66

E-Mail: andreas.breid@materna.de