

Die Anwender haben das Wort!

Airport Nürnberg GmbH

Scheduled – IT-Services transparent gestalten

Kern der Methodik zur Center-Organisation stellt eine für den Kunden maßgeschneiderte und in allen technischen, organisatorischen und kaufmännischen Aspekten transparente Produkt- und Dienstleistungspalette dar. Als elementarer Bestandteil der IT-Servicecenter-Organisation des Airports Nürnberg wird ein ganzheitliches SLA-Vertragsmanagement für unterschiedlichste Produkte vorgestellt. Durch den Einsatz eines Enterprise System Managements und weiterer Tools zur Auftrags-/Projektentwicklung sowie zur Koordination des Störgeschäftes wird eine umfassende Prozess- und Tool-Integration erreicht. Die gewonnene Transparenz zu Leistung, Qualität und Preis der im jeweiligen Center angebotenen Produkte stellt die Basis für durchgreifende Controllingmechanismen dar.



badenIT

Spannung pur - ISO 20000-Zertifizierung erreicht; aber wie ging es weiter?

Historisch waren die Leistungen der badenIT technologisch ausgerichtet. 2004 erkannte das Management das Potenzial der Service- und Prozessorientierung und des damit verbundenen Kulturwandels. Nach der Bewertung verschiedener Best Practices entschied sich badenIT für ITIL und ISO 20000 als geeignete Qualitätsmaßstäbe. Zur Bewertung der bestehenden Stärken/Schwächen wurde ein ITIL/ISO 20000-Assessment auf Basis des PD 0015 durchgeführt. Bis Ende 2005 wurden mit dem organisatorischen Umbau der badenIT und der Geburt des neuen übergreifenden Service Desks erste Maßnahmen als Fundament für die Etablierung des ITSM umgesetzt. 2006 startete das ITSM-Projekt mit dem Ziel, die Serviceeinheiten nach ISO 20000 zu zertifizieren. Schon bei der Entwicklung des ISO 20000-Managementsystems wurde ein konkreter Bezug zur Geschäftsstrategie über die BSC hergestellt. Erläutert werden die Schritte und Projektaktivitäten auf dem Weg zur Zertifizierung sowie der damit verbundene Aufwand und Nutzen. Inzwischen sind nach der ISO 20000-Zertifizierung ca. 3 Jahre der kontinuierlichen Verbesserung vergangen. Gem. ISO 20000-Anforderung wurden konsequent weitere Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Services, Mitarbeiter und Prozesse sowie des ITSM identifiziert und umgesetzt. Diese bilden die Basis des Kulturwandels und sind Grundlage für Innovationen.



Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (StMAS)

Erfolgsstrategie – Die IuK-Strategie auf Basis ITILv3

Die IT-Organisation des Geschäftsbereiches StMAS betreut 3.700 Beschäftigte. Die Betreuung erfolgt über eine dezentrale IT-Organisation mit regional verteilten Betriebsstätten. Neben Standardanwendungen werden 66 Fachanwendungen betrieben. Die Herausforderungen bestehen in der umfassenden Konsolidierung der IT-Betriebszentren entsprechend dem bayerischen Ministerratsbeschluss vom 07.03.2006. Dieser Beschluss sowie die am 19.05.2009 beschlossene neue CIO-Struktur in Bayern haben erhebliche Auswirkungen auf die bestehende IT-Aufbau- und Ablauforganisation im Geschäftsbereich StMAS. Die Konsolidierung darf den Betrieb der Anwendungen und Fachverfahren in keiner Weise gefährden und die Servicequalität muss entsprechend stabil bleiben bzw. sich sogar verbessern. Gemeinsam mit der Steria Mummert Consulting AG wurde im Laufe des Jahres 2009 eine Neukonzeption der künftigen IuK-Strategie im Ressort des StMAS einschließlich Migration zu den Rechenzentren erstellt. Die Konzeptionsarbeit erfolgte auf der Grundlage von ITILv3.



Dataport AöR

Bürgerkönig - Der lange Weg zur elektronischen Verwaltung

- ▶ Komplexe Rahmenbedingungen für E-Government im föderalen Staat
- ▶ Die Rolle der öffentlichen IT-Dienstleister bei der Standardisierung in der Verwaltung
- ▶ Modernisierungsdruck durch steigenden Zwang zur behörden- und ebenübergreifenden Zusammenarbeit am Beispiel der EG-DLRL
- ▶ E-Government braucht nicht nur Technik, sondern vor allem das Vertrauen der Nutzer



Die Anwender haben das Wort!

itSMF

IT Service Management Forum®

Deutschland e.V.

EnBW Systeme Infrastruktur Support GmbH **Fünf Erfolgsfaktoren und zwei ITIL-Irrtümer - Einführung eines Configuration Management Systems**

Für ITIL-Experten und Kenner der Projekte im Umfeld der Service Management Tools ist es kein Geheimnis: Die meisten Projekte zur ITIL-Tool-Unterstützung scheitern oder die Lösungen werden weder von den Anwendern noch von den Prozessverantwortlichen akzeptiert. Die Projekterfahrung zeigt, dass die Tool-Unterstützung ein kritischer Erfolgsfaktor für ITIL-Projekte ist, die Professionalität im Vorgehen aber fehlt. Ein Grund hierfür ist, dass die Bedeutung der Phase der Tool-Evaluierung unterschätzt wird. Die einen stützen sich auf Studien anerkannter Research Institute, andere auf Empfehlungen, bei wieder anderen ist es der gute Haus- und Hoflieferant, dem man einfach mal in diesem Punkt vertraut. Welcher Weg ist der richtige oder sind alle genannten Wege falsch? Antworten hierzu und zu den möglichst zu umgehenden Fettnäpfchen gibt dieser Vortrag anhand von Praxisbeispielen. Insbesondere wird der Nachweis erbracht, dass ITIL selbst hier in die Irre führen kann und ein Umweg manchmal schneller zum Erfolg führt. Ausführlich vorgestellt wird insbesondere das CMS-Projekt bei der ENBW SIS, das gerade in der ersten Phase erfolgreich abgeschlossen wurde und quasi nebenbei die Service Management-Lösungen für Incident, Problem und Change Management ablöst.



Freie und Hansestadt Hamburg - Finanzbehörde **Ausgestempelt – Digitale Services für Bürger**

Was motiviert einen die Administration von 24.000 Arbeitsplätzen trotz des damit verbundenen Ärgers zu zentralisieren und welche Chancen für neue Produktivität ergeben sich aus Standardisierung.



Hamburg

itecPlus GmbH **Fortschritt - Step by Step – ISO 20000-Zertifizierung in mehreren Schritten**

Die itecPlus GmbH ist die IT-Dienstleistungsgesellschaft des regionalen Energieversorgers N-ERGIE in Nürnberg. Das Aufgabenspektrum der itecPlus GmbH umfasst Dienstleistungen für die Planung, die Bereitstellung und den Betrieb von Informations- und Telekommunikationssystemen und deren Netzen. Die internen Prozesse der itecPlus wurden 2008 durch die Zertifizierungsstelle der TÜV NORD CERT GmbH nach ISO 20000-1 zertifiziert. Im Vorfeld der Zertifizierung stand itecPlus wie viele andere Service Provider vor der Herausforderung, dass die Einführung ISO 20000-konformer Prozesse über einen längeren Zeitraum erhebliche Anstrengungen erfordert. Daher wurden im Rahmen eines mehrjährigen Projektes alle Prozesse zum Service Management überarbeitet und in das übergeordnete Managementsystem des Konzerns integriert. Der Vortrag erläutert die Erfahrungen mit der schrittweisen Einführung von Prozessen zum Service Management.



K+S IT-Services GmbH **Assets im Griff – Evolution des Configuration Managements** **Gründe für eine ITIL-Ausrichtung bei K+S.**

Vorgestellt wird der Wandel eines Asset Managements hin zum Configuration Management bei der K+S IT-Services GmbH (IT Dienstleister der K+S Gruppe). Beschrieben werden die Motivation und die Ziele des Projekts, die auch gleichzeitig deutlich machen, warum Configuration Management viel mehr ist als Asset Management. Die Abbildung von „Servicebäumen“, die erstmals eine ganzheitliche Sicht auf die einzelnen IT Services ermöglicht, ist dabei Kern des Wandels. Im weiteren Verlauf wird das Herangehen an das Projekt sowie dessen Umsetzung genauer beschrieben. Dabei wird gerade auf Erfahrungen und mögliche Probleme hingewiesen, um auch den Zuhörern Tipps für Projekte zu geben. Im Speziellen geht der Vortrag hier auf Fragen zur Anforderungsdefinition und zur Detaillierung der CMDB ein.



Wachstum erleben.

Klinikum Region Hannover GmbH **Magisches Dreieck – Lessons Learned bei der Einführung des Change, Release und Configuration Managements**

- ▶ Ausgangssituation des KRH – Unser IT-Leben ohne ITIL
- ▶ Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung des Magischen Dreiecks: Change, Release und Configuration Management
- ▶ Was bringt die Akzeptanz bei der Prozessimplementierung – wie ist ein Veränderungsmanagement im Klinikum möglich?
- ▶ Ausblick: Einführung der Service Delivery-Prozesse und ISO 20000-Zertifizierung



Land Berlin - Senatsverwaltung für Inneres und Sport Land Berlin versus ITIL - Schafft ITIL einen Wert für die Verwaltung?

Die aktuelle Entwicklung in der Landesverwaltung Berlin ist durch den Druck, Einsparungen zu realisieren, geprägt. Daher stehen Maßnahmen zur Organisations- und Personalentwicklung sowie zur IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen sowie E-Government im Fokus. Die IT hilft, die Geschäftsprozesse zu unterstützen und diese durch die technologischen Möglichkeiten mit dem Ziel weiter zu entwickeln, zeitgemäße und optimierte Leistungsangebote zu schaffen. Die generellen Rahmenbedingungen für den IT-Einsatz im Land Berlin bilden die IT-Organisationsgrundsätze. Diese tragen dazu bei, die behörden- und rollenübergreifende Koordination weiter zu verbessern und einen Beitrag zur Standardisierung und Koordinierung zu leisten. Ein Kernelement der Standardisierung sind hierbei die IT-Betriebsgrundsätze. Sie legen ablauforganisatorische Grundstrukturen für den Bereich des IT-Einsatzes fest und unterstützen dabei, funktionale, wirksame, effiziente, und flexible Servicestrukturen aufzubauen und umzusetzen. Für das Land Berlin wurden im Rahmen des Projektes „ProBetrieb“ diese Grundsätze in behördenübergreifenden Arbeitsgruppen für verschiedene Serviceprozesse (u.a. Störungs-, Änderungs-, Auslieferungs- und Konfigurationsmanagement) definiert (einschl. sprachlicher Anpassungen) und werden derzeit durch interessante Pilotierungen in der Verwaltungspraxis erprobt. Aktuelle Arbeitsschwerpunkte liegen weiterhin in der Definition von Anforderungen an eine übergreifende CMDB und der Beschreibung von Kennzahlen zur Bewertung und Beurteilung der praktischen Umsetzung sowie der erreichten Service-Qualität.



MLP Finanzdienstleistungen AG

Source out and find out! – Erfolgreiches Outsourcing mit mehreren Dienstleistern

MLP ist der führende unabhängige Finanz- und Vermögensberater für Akademiker und andere anspruchsvolle Kunden und ist im Privatkundengeschäft in Deutschland mit rund 2.500 Beratern in über 250 Geschäftsstellen vertreten. Sie betreuen nahezu 775.000 Kunden und werden dabei durch maßgeschneiderte IT-Lösungen unterstützt. Hierbei setzt die IT von MLP auf Standards in Technologie, Prozessen und Outsourcing. Dies umfasst die umgesetzten Lösungen über die Entwicklungsprozesse, Qualitätssicherung und Test bis zu den Laufzeitumgebungen in Entwicklungs- und Produktionsumgebungen. In dem Vortrag wird die Zusammenarbeit mit den verschiedenen IT-Dienstleistern vorgestellt, wie sich diese in den letzten 10 Jahren entwickelt hat und aufgezeigt, welchen konkreten Nutzen hierbei ITIL, COBIT und CMMI beisteuern. Abschließend werden die Do's and Don'ts erörtert und die Erfolgsfaktoren der Zusammenarbeit aufgezeigt.



Toll Collect GmbH

Klassenerhalt - Der Weg zum ISO 20000-Zertifikat und wie man es behält!

Anhand einer konkreten Projektsituation wird gezeigt, welches Vorgehen gewählt wurde, um das ISO 20000-Zertifikat initial zu erhalten und wiederholt in der erneuten Überprüfung behalten zu können. Welche unterschiedlichen Herausforderungen ergeben sich in der Projektphase und im Lebenszyklus der Service Management-Organisation und mit welchen Methodenwerkzeugen werden sie behandelt? Dieses wird zum Einen aus Sicht des Kunden und zum Anderen aus der Sicht eines Beraters gezeigt. Außerdem werden dem Auditorium Tipps und Tricks aus der Praxis zur eigenen Verwendung vermittelt.

UniCredit Global Information Services (UGIS):

Schlüsselfund – Erfolgreiche Einführung einer ITSM-Lösung in einer global agierenden Großbank

Der Alltag von Großunternehmen ist von der Integration in neue Organisationsformen geprägt. Unternehmen fusionieren und bilden dadurch neue Strukturen, welche vor nichts im Unternehmen halt machen. So ist es auch der HypoVereinsbank bei der Übernahme durch die Unicredit Group ergangen, welche selbst schon aus einer Fusion entstanden ist. Bei der Konsolidierung von Geschäftsprozessen und Organisationsstrukturen werden besondere Ansprüche an die IT-Anwendungen und das dazugehörige IT Service Management gestellt. Viele eingeübte Abläufe müssen neu überlegt werden und über mehrere Länderorganisationen hin abgestimmt werden. Dabei muss vorgesorgt werden, dass das bisher Erreichte bei der Abstimmung auf einen gemeinsamen Nenner nicht verloren geht. Bei der Neuauslegung des IT Service Managements muss auch dafür gesorgt werden, dass der Wertbeitrag erhalten bleibt. Ohne einen positiven Business Case ist keine Entscheidung in einem internationalen Konzern zu bekommen. Dabei spielen auch die Geschwindigkeit und die Flexibilität bei der Umsetzung eine große Rolle. Die Harmonisierung der Abläufe und die Einigung auf gemeinsame Prozesse

Die Anwender haben das Wort!

und Tools gehören zu den Haupttätigkeiten der internationalen Konsolidierung auf eine gemeinsame Service Management-Landschaft. Ohne Konflikt im Sinne einer Konsensfindung geht es nicht und dabei müssen die unterschiedlichen Wertvorstellungen über die ITIL-Prozesse und deren Bedeutungen abgestimmt werden.

Schlussendlich überwiegt die Besinnung auf das Praktikable und die zeitlichen Anforderungen, um ein leistungsfähiges Konzept umzusetzen. Ohne eine gemeinsame Sprache basierend auf dem ITIL-Verständnis wäre dies nicht möglich.

Union IT Service GmbH:

Wendung zur Anwendung - ISO 20000-konforme ITSM-Prozesse im Application Management

Einführung ISO 20000-konformer ITSM-Prozesse im Application Management-Umfeld bei Union Investment:

- ▶ „Projekt ITIL@UIT“ - Ausgangssituation und Zielsetzung
- ▶ „Der Weg ist das Ziel“ - trotz Full Outsourcing auf dem Weg zur ISO 20000-Zertifizierung (Konformitätsbegutachtungen DQS)
- ▶ „Mach Betroffene zu Beteiligten!“ - Besonderheiten und Herausforderungen in Veränderungsprojekten
- ▶ „Welchem Kaiser breche ich welchen Zacken aus der Krone?“ - Implementierung und Etablierung von ISO 20000-konformen Prozessen im Application Management in heterogenen Silo-Organisationen
- ▶ „Mein Tool ist das Beste!“ - auf dem Weg zu einer angemessenen und homogenen Prozessautomatisierung
- ▶ „Hätten wir das von Anfang an gewusst...!“ - Lessons learnt
- ▶ „Dem Kunden nur das Beste“ - Praxisbeispiel Application Service Improvement-Programme

Volkswagen AG

MobITilität - Weltweites Incident Management bei Volkswagen

Der Volkswagen Konzern strebt die weltweite Harmonisierung der IT-Prozesse an. Für das Incident Management ergeben sich daraus besondere Herausforderungen, denn der Konzern verfügt über 47 weltweit verteilte Produktionsstandorte und Importeure oder Vertriebsniederlassungen in fast allen Ländern der Welt. Für alle Mitarbeiter des Konzerns und auch für die Mitarbeiter von Importeuren und Händlern soll ein hochwertiger IT-Support geleistet werden. Vor dem Hintergrund der komplexen Infrastruktur und der weltweiten Vernetzung muss ein Prozess entwickelt werden, der allen Bedürfnissen und dabei auch höchsten Ansprüchen an die Kosteneffizienz gerecht wird. Herausforderungen sind zum einen die unterschiedlichen Sprachen wie auch Zeitzonen und die dahinter liegende Komplexität der Infrastruktur, wenn bspw. aus Indien auf Infrastruktur in Wolfsburg zugegriffen wird. Außerdem soll der Prozess die Grundlage für die Dienstleistersteuerung in den unterschiedlichen Erfüllungsländern sein. Das bedeutet, dass die Tiefe der Prozessbeschreibung eine Übertragbarkeit gewährleisten muss, aber trotzdem genügend Rahmen für die konkrete Ausführung vorgeben sollte. Dieser Fachvortrag soll einen Einblick in das hochkomplexe Gebilde der Herausforderungen und in die Lösungsansätze bieten, in welchen deutlich werden wird, dass selbst ein scheinbar einfacher Prozess wie das Incident Management auch heute noch beträchtlichen Aufwand für die Prozessgestaltung und -entwicklung erfordert.

Vorwerk & Co. KG

Housekeeping - Projektportfoliomanagement als strategisches Steuerungsinstrument

Fast täglich kann man in der Presse lesen, dass Projekte ihre Ziele nicht erreichen oder gar ganz abgebrochen werden müssen. Die Prozentzahlen schwanken zwar sehr von Studie zu Studie, jedoch ist die Situation alles andere als befriedigend. Dazu kommt, dass Fachbereiche sich beschweren, ihre Belange würden nicht berücksichtigt, Manager das Gefühl haben, dass Unternehmensstrategien sich nicht in der IT wiederfinden und die IT wähnt sich selbst zwischen allen Stühlen sitzend. Gestrichene Budgets, neue Anforderungen aufgrund sich immer schneller verändernder Rahmenbedingungen und notwendige Aktivitäten in der aktuellen Krisensituation bringen nahezu jeden CIO in die Situation, dass er weit weniger Projekte realisieren kann als gewünscht und dass der Erfolgsdruck auf die Projekte deutlich steigt. Im Vortrag wird gezeigt, wie ein Projektportfoliomanagement, das weit über die reine ROI-Betrachtung hinausgeht, diese unterschiedlichen Anforderungen und Erwartungen abdecken kann und wie der resultierende Nutzen wieder neue Freiräume schafft. Es wird aufgezeigt, wie bei Vorwerk das Alignment zwischen Business und IT hergestellt wird, wie die IT sich dazu organisiert und welche Erfolge bislang schon erzielt wurden. Dass Projektportfoliomanagement eben nicht nur eine langfristige-strategische Aktivität ist, sondern einen kurzfristigen Benefit bringt, wird ebenso deutlich wie die Tatsache, dass nicht nur die Auswahl der „richtigen“ Projekte unterstützt wird, sondern ganz nebenbei auch die Zuverlässigkeit der Projekte steigt und gleichzeitig ihre Dauer und ihr Aufwand sinken.



Our best for your family