

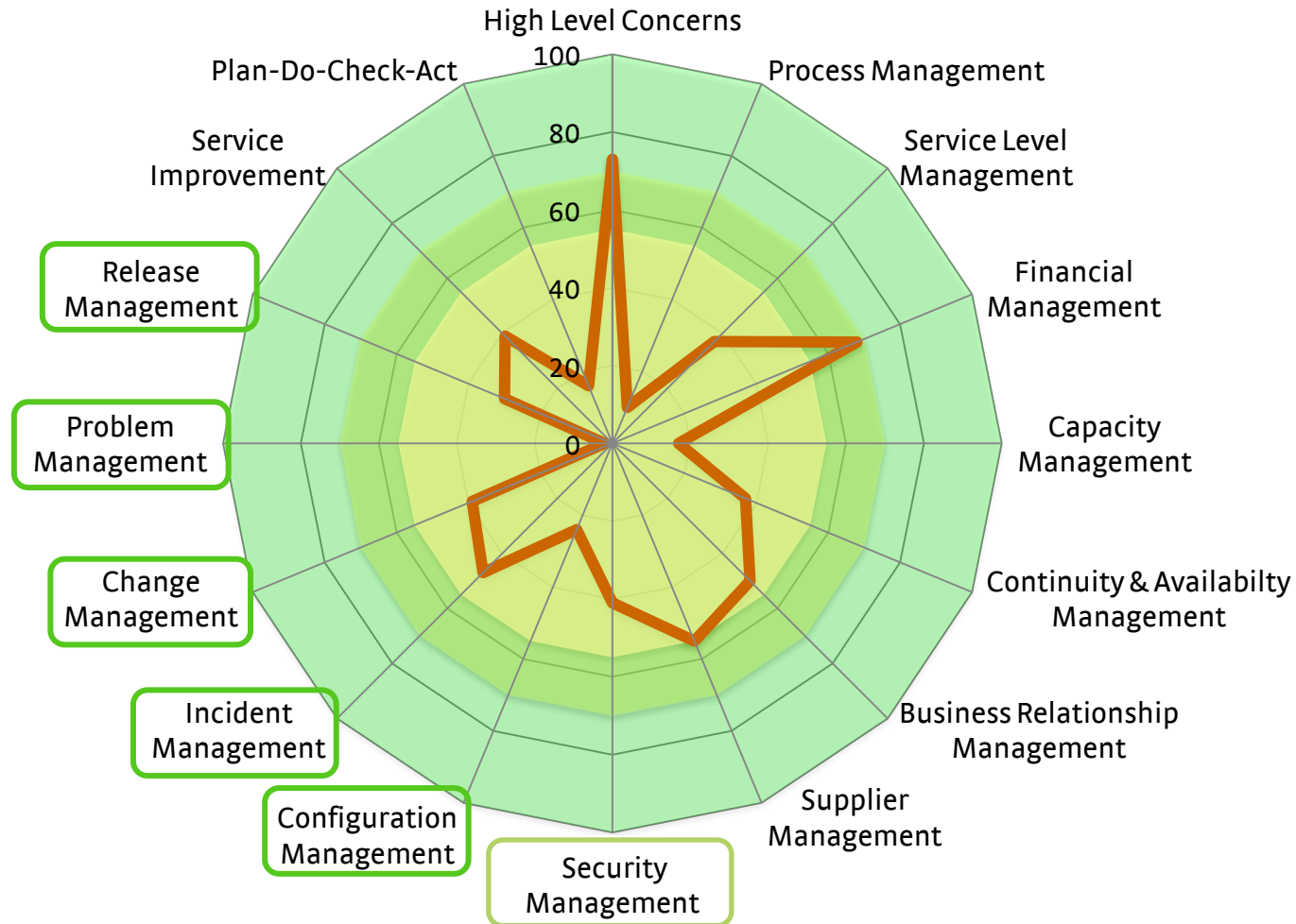


Einführung des IT-Service-Managements
Stadtwerke Düsseldorf – Informationsmanagement

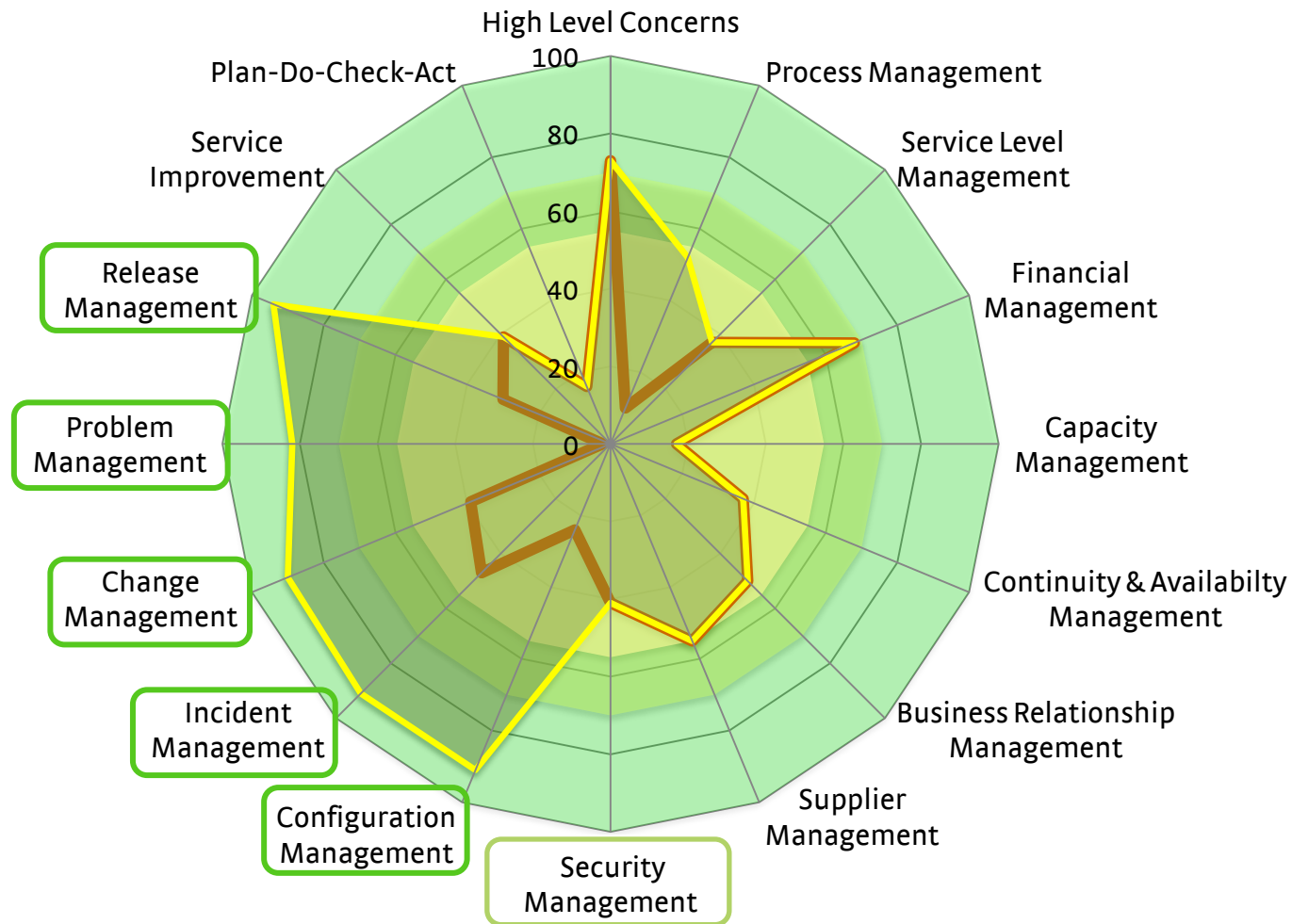
Meilensteine

- ISO 20000-Pre Assessment, Ausgangsniveau Prozessreife
- ITIL-Schulungen für die Mitarbeiter
- Prozesspriorisierung
- Entwicklung einer Road-Map für ITIL-Prozesslandschaft
- Festlegung der Soll-Prozesse und Prozess-Schnittstellen
- Beschreibung der Tool-Anforderungen (LuL)
- Anbietersauswahl
- Teil-Projekt: Tool- und Prozessimplementierung
- Go-Life
- ISO 20000-Post Assessment, Status der Prozessreife


ISO 20000:2005-PRE Assessment



ISO 20000:2005-Post Assessment



Fit4ITIL-Configuration Management

 <p>ITIL Service Transition 2011 edition</p>	<p>Configuration Management</p>	<p>Erfüllungsgrad Pre Assessment: 24,1% Post Assessment: 90,8%</p>	<p>Aufwand zur ISO 20000 → hoch → gering, Cont. Serv. Impr.</p>
---	--	---	--

■ Pre Assessment:

- Viele „Insellösungen“
- Inkonsistente „Datentöpfe“
- Kaum Beziehungs- bzw. Hierarchiewissen
- Änderungen nicht nachvollziehbar
- Kein zentraler Informationsdienstleister

■ Was wurde besser:

- Komplettes logisches Abbild der IT-Infrastruktur (ca. 38.000 CI's)
- CMDB/CMS ist zentrale Wissensbasis für alle ITIL-Prozesse
- Höhere Prozessqualität und bessere Zielerreichung aller ITIL-Prozesse

Fit4ITIL- Incident Management



<p>Incident Management</p>	<p>Erfüllungsgrad Pre Assessment: 46,9% Post Assessment: 90,6%</p>	<p>Aufwand zur ISO 20000 → niedrig → gering, Cont. Serv. Impr.</p>
----------------------------	--	--

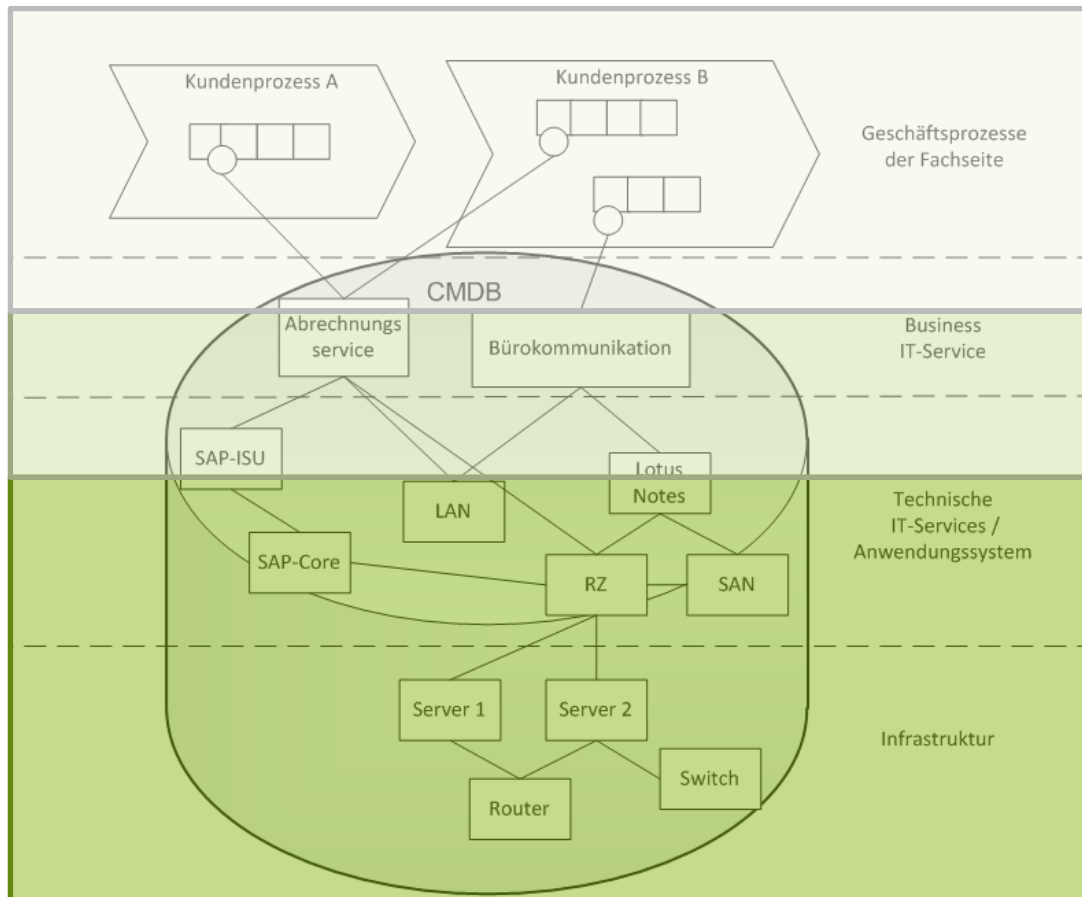
■ Pre Assessment

- Kein Single Point of Contact (SPOC)
- Kein strukturierter 2nd level Support
- Toolunterstützung uneinheitlich
- Major Incident Prozedur fehlt
- Fehlende Dokumentationen

■ Was wurde besser:

- SPOC für die Anwender
- Klar strukturierte Arbeitsweisen über alle Abteilungen hinweg
- Prozess ist dokumentiert
- Höhere Erreichbarkeit
- Klare Verantwortlichkeiten
- Minimierung der Downtime in Folge von Störungen
- Höhere Produktivität in den Geschäftsprozessen

Ziele für die CMDB/im CMS



Geschäftsprozesse

- Prozessmodelle in ARIS
- Component Business Modell in PPT
- Architekturmanagement in PPT/XLS

Centervereinbarungen / Basis SLV

- Vertragswesen im SAP-PM

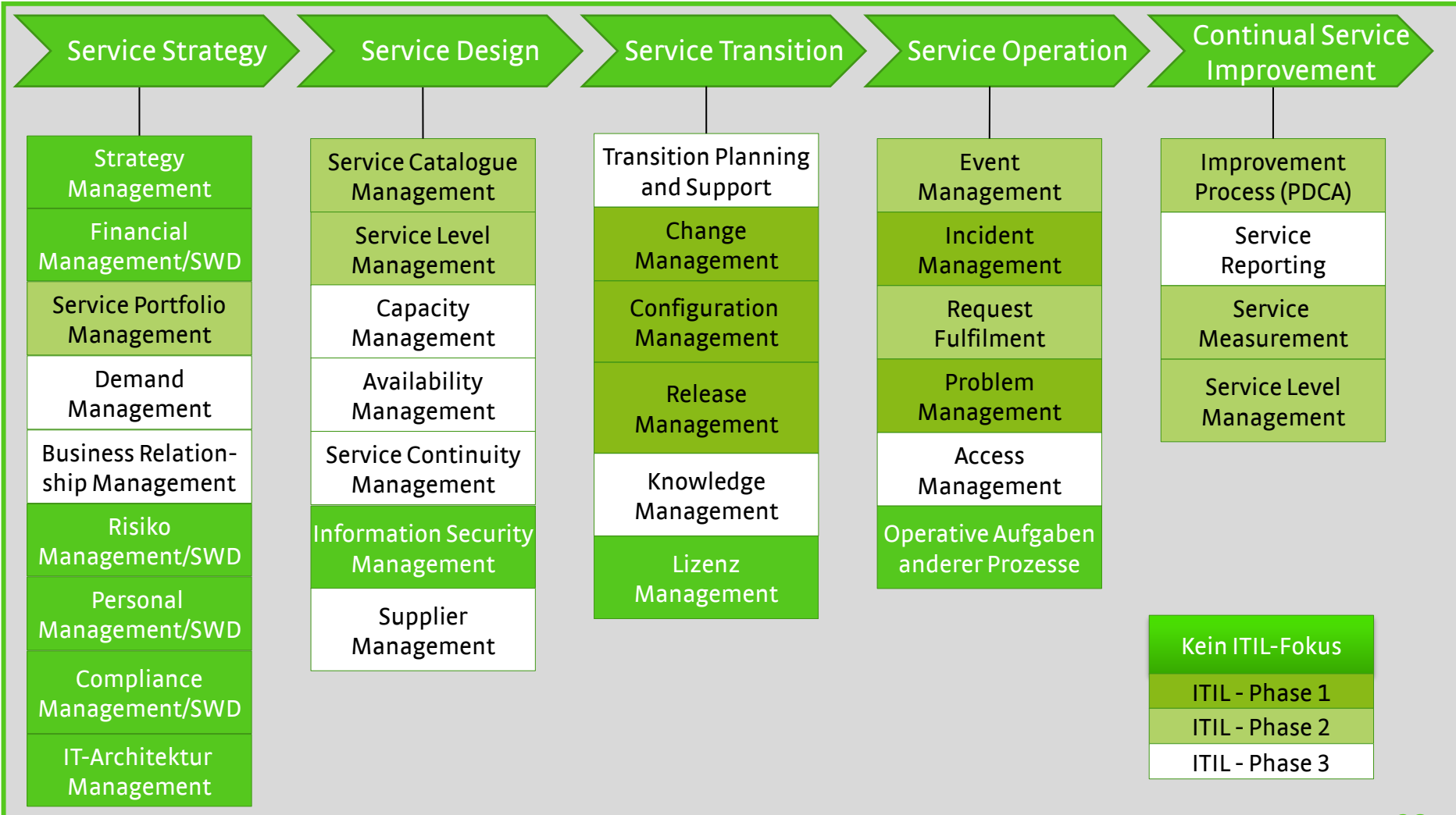
Anwendungssysteme (CI's) im SM7

- von SAP-PM importiert (inkl. Unterstruktur)
- zukünftig im SAP gepflegt
- Lizenzmanagement im SAP-PM

CI's im SM7 (38.000 Stck.)











- von SAP oder CCM importiert
- zukünftig (mit CHG) im SM 7 gepflegt

Prozesse des Informationsmanagements¹



¹ Quelle: ITIL V3:2011-Best Practice Framework, ergänzt um SWD-relevante Prozesse

Anmerkungen des Projektleiters....

-  Fehlendes Berechnungsmodell/-ansatz zur Wirtschaftlichkeit einer Best Practice Implementierung schmälert den Projekterfolg
-  Homogenisierung der Prozessbezeichnungen für Assessments und Audits nach ISO 20000:2011 oder ITIL V3-Prozessen (2007 bzw. 2011) erforderlich
-  ITSM-Suiten können in der Funktionsabdeckung nur zeitversetzt den ITIL-Prozess- und Normenanforderungen (ISO 20000) folgen.
-  Breite, wohlwollende Akzeptanz bei allen Beteiligten unabdingbar
-  Standards sind gut für die Transparenz und Vergleichbarkeit
-  Benefit stellt sich nach Rückbau/Reduzierung ein
-  Quick Wins
 -  Kommunikationsverhalten verbessert
 -  Festlegung von Verantwortung
 -  Change- und Release Kalender

Ende

— Noch Fragen ????



**Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit !**

Josef Brauers

Dipl.-Ing., MBB

Stadtwerke Düsseldorf AG

Höherweg 100

40233 Düsseldorf

Tel.: (0211)821-8150

jbrauers@swd-ag.de

Fax: (0211) 821-778150

www.swd-ag.de