



**Informatikzentrum
Niedersachsen**
- Landesbetrieb -

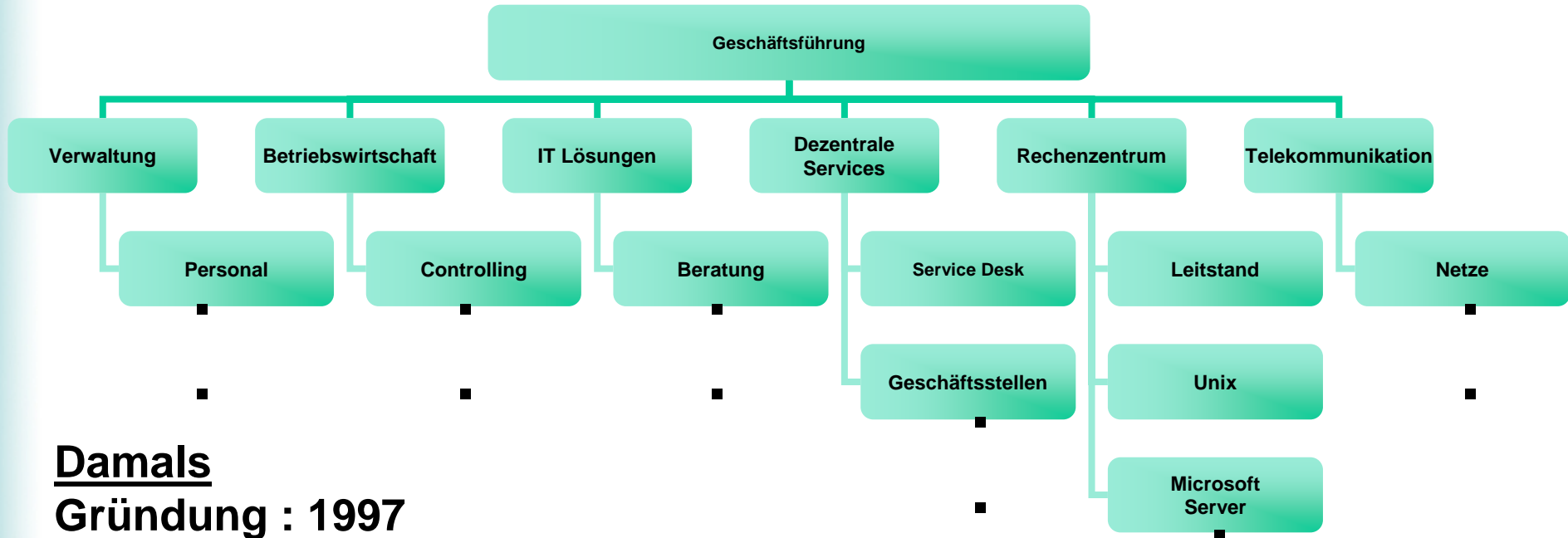


Niedersachsen



IT Service Management Standardisierung nach ITIL

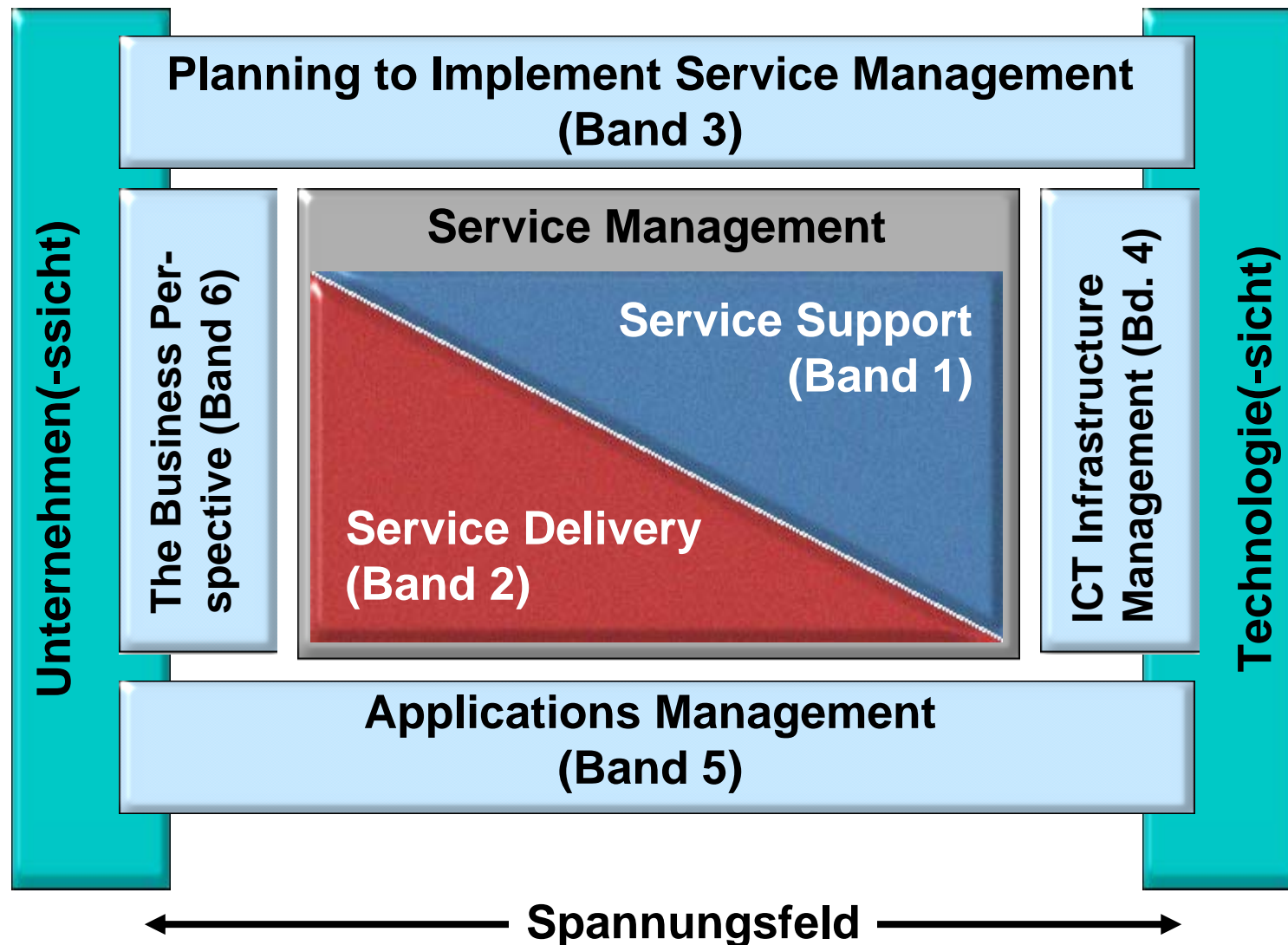




Was ist ITIL ?

- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- ITIL ist ein herstellerunabhängiges Regelwerk der zentralen Informatik-Beratungsstelle der britischen Regierung (OGC, früher CCTA)
- Klarer Fokus auf Kunden, Qualität und Kosten
- Verschiedene Softwaretools (z.B. Remedy, Peregrine, SAP R/3, CA, MS, HPOV Service Desk, ...) verwenden als Grundlage die Verfahrensregeln der ITIL
- Das Regelwerk ITIL enthält die Erfahrungen aus nun über 30 Jahren DV-Betrieb und wird ständig weitergepflegt, um aktuelle Entwicklungen zu reflektieren und nutzbar zu machen.

Was ist ITIL ?



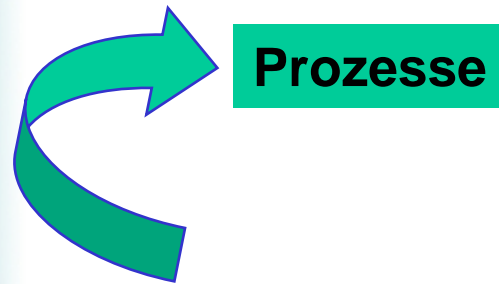
Warum ITIL ?

Kostenverteilung im IT Betrieb

Investitionskosten	20%
Leistungserbringung	80%

Leistungserbringung

Sachkosten	20%
Personalkosten	80%



**Art und Weise der
Zusammenarbeit!**

**Wie reduzieren wir Personalkosten
im Betrieb?**

**Wann ist der Personaleinsatz
Wirtschaftlich?**

Warum ITIL ?

Prozesse

Wie gestalten wir Betriebsprozesse optimal?

- Wie Erkennen und Beseitigen wir Störungen sicher und schnell?
- Wo steht welches Gerät mit welcher Ausstattung?
- Wie können wir viele Geräte gemeinsam und schnell installieren?
- Wie machen Software Roll-Outs sicher und schnell?
- Welche Leistungen wünschen unsere Anwender in welcher Ausprägung?
- Wie können wir die Betriebskosten objektiv messen?
- Wie stellen wir die Systemverfügbarkeit sicher?

Warum ITIL ?

... seit Jahren überall und immer die selben Fragen



... mit am Ende immer den selben Antworten



Warum ITIL im izn?

Situation des izn 2004

Ergebnis einer Erstanalyse durch MAXPERT^{IT}

- viele pragmatische **Insellösungen** nach starkem **Wachstum**
- jeweils **selbstgesteuerte Organisationseinheiten** und starke Einflussnahme der Kunden
- zu wenig Anstrengungen in Richtung **unternehmensweiter Initiativen/Strategien**
- vollständige Kontrolle der Projekte innerhalb der OE'en
- kaum OE-übergreifenden **Schnittstellen**
- Augenmerk der OE'en auf **eigene Technologien** und Kunden ausgerichtet, keine **izn Perspektive** erkennbar

Warum ITIL im izn?

Situation des izn 2004

- die Mitarbeiter (er)kennen nicht die Ziele/Strategien des izn
- **Ineffizienz** in vielen Bereichen
- „**Standards**“ ? - Nicht zu wenige sondern **ZU VIELE!**
- Änderungen in den Bereichen „**Menschen/Prozesse/Technologien**“ werden nicht als Einheit gesehen
- Erfolge interner Projekte sind nicht erkennbar: **Strategien und Ziele** werden formuliert, aber nicht **konsequent verfolgt** und nicht **erreicht**
- keine standardisierten **Kennzahlen**
- Augenmerk des Management stärker problemorientiert anstatt **strategieorientiert**

Warum ITIL im izn?

Kabinettsbeschluss vom 12.04.2005

„Strategische Neuausrichtung des Einsatzes der IT in der Niedersächsischen Landesverwaltung“



.....

Voraussetzung für die Umsetzung des Gesamtkonzepts ist ein leistungsfähiger zentraler IT-Dienstleister. Es ist ein Konzept zur Weiterentwicklung und Optimierung des izn zu entwickeln.

.....

Es sind die erforderlichen Maßnahmen für einen Betrieb der IT in der Landesverwaltung nach anerkannten Regeln (ITIL) durchzuführen und dabei vorhandene Werkzeuge (EMS) einzusetzen.

Warum ITIL im izn?

Was fehlt uns zum langfristigen Erfolg?

- Ein verbindliches izn **Prozessmodell**
- **Prozess-** und **serviceorientierte** Mitarbeiter
- Offene und ehrliche Kommunikation
- Unternehmertum
- Auftreten als Einheit - izn
- Flexibilität im Denken und Handeln



Lessons learned



Strukturelles Wachstum führt zu Problemen an technischen und organisatorischen Schnittstellen



Einsparungen können im Bereich der Personalkosten erzielt werden

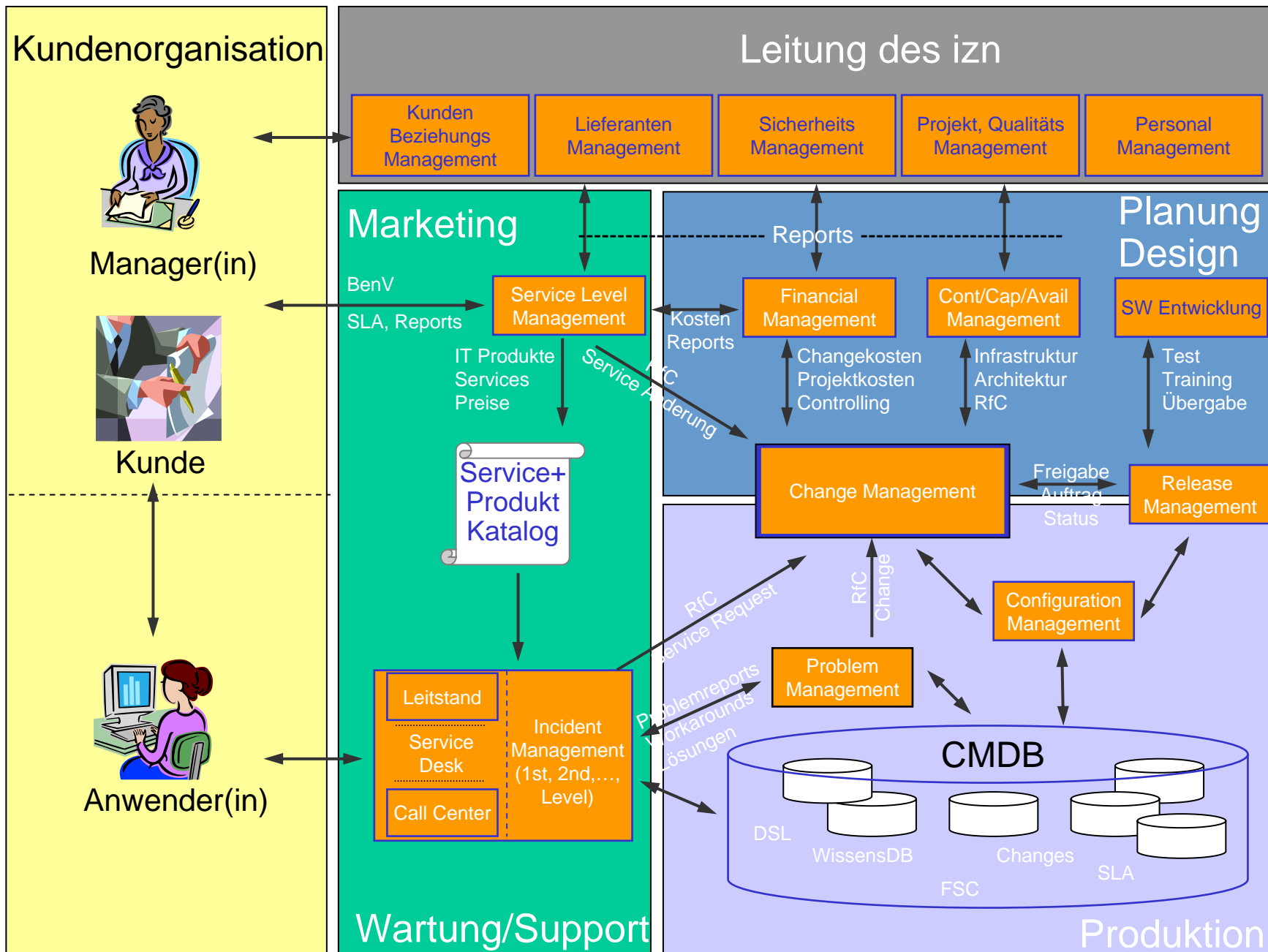


Prozessoptimierung ist eine Möglichkeit den Personaleinsatz effizienter zu machen

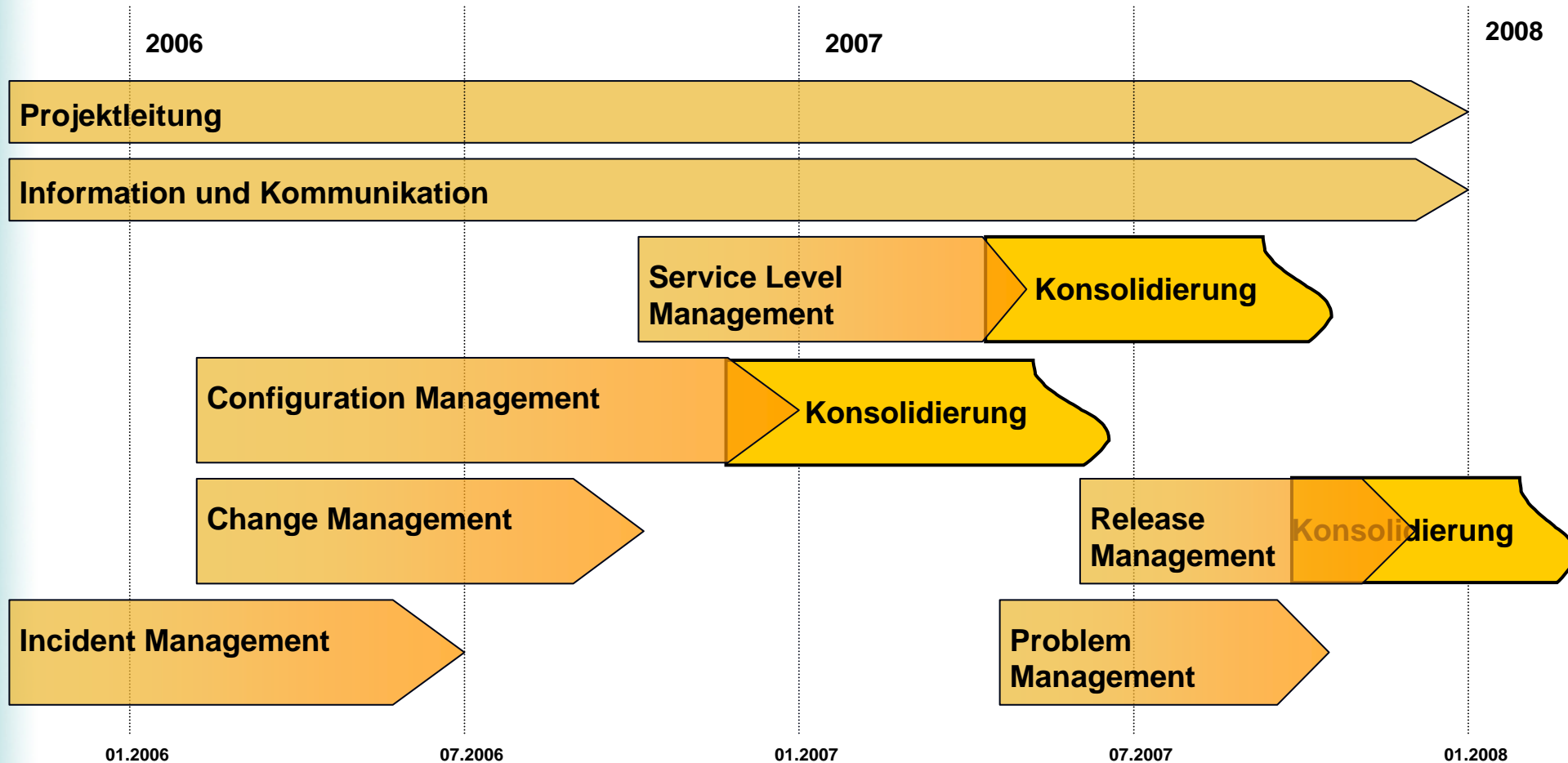


ITIL ist eine Basis für IT Prozessoptimierung

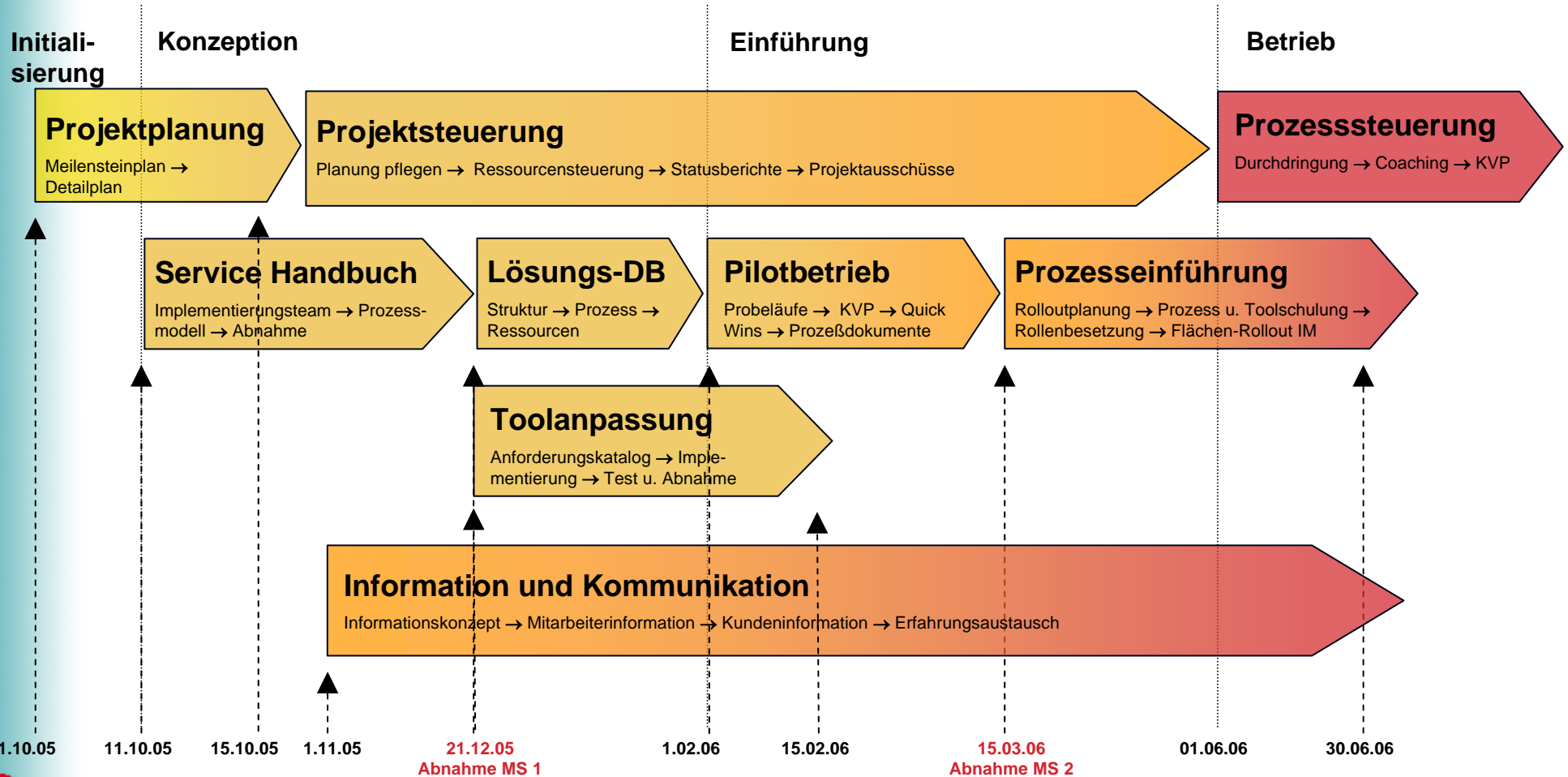
ITSM Prozessmodell des izn



Was wird von ITIL umgesetzt?



Wie setzen wir ITIL um?

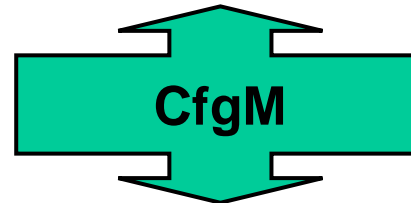
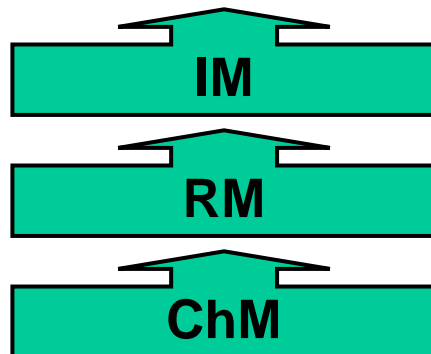


Inhalt der Kooperation



**Informatikzentrum
Niedersachsen**

- Landesbetrieb -



...

Implementierungs-
strategie

Service Handbuch

Roll-out Konzept

Workshop Konzept

Erfahrungen

HZD

Hessische Zentrale für Datenverarbeitung



Wie setzen wir ITIL um?

Grundlagen

ITIL Foundation

Zielgruppe: izn, Kunden
Dauer: 3 Tage
Inhalt: ITIL Grundlagen mit Zertifikat
Zeitraum: seit August und fortlaufend nach Bedarf

Service Manager Ausbildung

Zielgruppe: Prozessmanager
Prozesseigentümer
Dauer: 10 Tage
Inhalt: ITIL Service Prozesse mit Zertifikat
Zeitraum: ab Q1 2006

Management Schulung

Zielgruppe: izn, Kunden
Dauer: 2 Tage
Inhalt: ITIL Grundlagen
Zeitraum: Okt und Nov.

Prozess und Tools Schulung

Zielgruppe: Prozessmitarbeiter, Rolleninhaber
Dauer: 1/2 Tage
Inhalt: izn spezifischer Prozess und Tool
Zeitraum: vor Rollout

Prozessworkshop

Zielgruppe: Prozessmanager, Rolleninhaber
Dauer: 1 Tag
Inhalt: izn spezifischer Prozess
Zeitraum: vor Rollout

izn spezifische Prozesse

Coaching im Betrieb

Zielgruppe: Rolleninhaber
Dauer: nach Bedarf
Inhalt: situationsbezogen
Zeitraum: nach Bedarf

Lessons learned



Ein [IT] Prozessmodell ist für das gemeinsame Verständnis von Unterstützungsprozessen notwendig



Nur ein ganzheitlicher Ansatz im IT Unternehmen kann eine Einführung von Service Management Optimierung/Standardisierung gewährleisten



Arbeitsergebnisse aus IT Unternehmen ähnlicher Struktur können einen wesentlichen Beitrag zur Kostenreduzierung sein

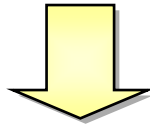


Das gleichzeitige Umsetzen von Vorhaben scheitern leicht an der zeitlichen Synchronisation oder den unterschiedlichen Rahmenbedingungen



Schulung hat nicht nur den Effekt der Wissensvermittlung, sondern schafft Beteiligung und Thematisierung

Wie setzen wir ITIL um?



Stufe 1

„Ready for go“

- Anspruchsgruppen Analyse
- Kommunikationskonzept entwerfen
- Kooperation mit der HZD
- ITIL Grundschulungen
- Kernteams für die Prozesse bilden
- Incident Management
- Quick-Wins identifizieren
- Prozessbeschreibungen anpassen
- Prozess durch Gremium genehmigen
- Prozess-Rollen besetzen
- Kennzahlen festlegen
- Schulungskonzept entwerfen

Stufe 2

Stabilisierung

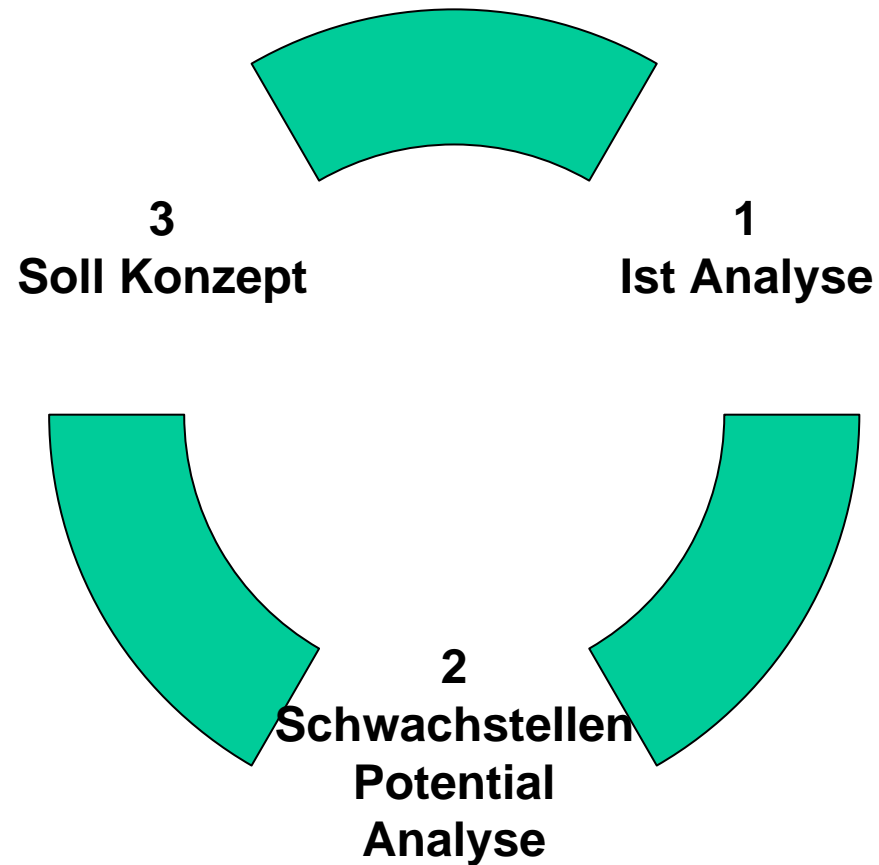
- Rollout Incident Management.
- Basis-Workshops für den Rollout
- Kennzahlen erheben
- Messen und Auswerten der Kennzahlen
- Begleitung der Prozesse durch Kernteam
- Coaching der Rolleninhaber
- Unterstützung der Bereiche bei der Umsetzung der Prozesse
- KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess)
- Erfahrungsaustausch der Prozess Manager (Workshops)

Stufe 3

Prozesse leben

- Einführung und Rollout weiterer Prozesse
- Reifegradmessung
- Kunden einbinden

Prozessmodellierung Königsweg



Vorgehensweise in der Implementierung

...den Konsens ans „Ende“ stellen

...Umsetzung statt endloser Debatten

...KVP gleichzeitig mit Produktionsbeginn

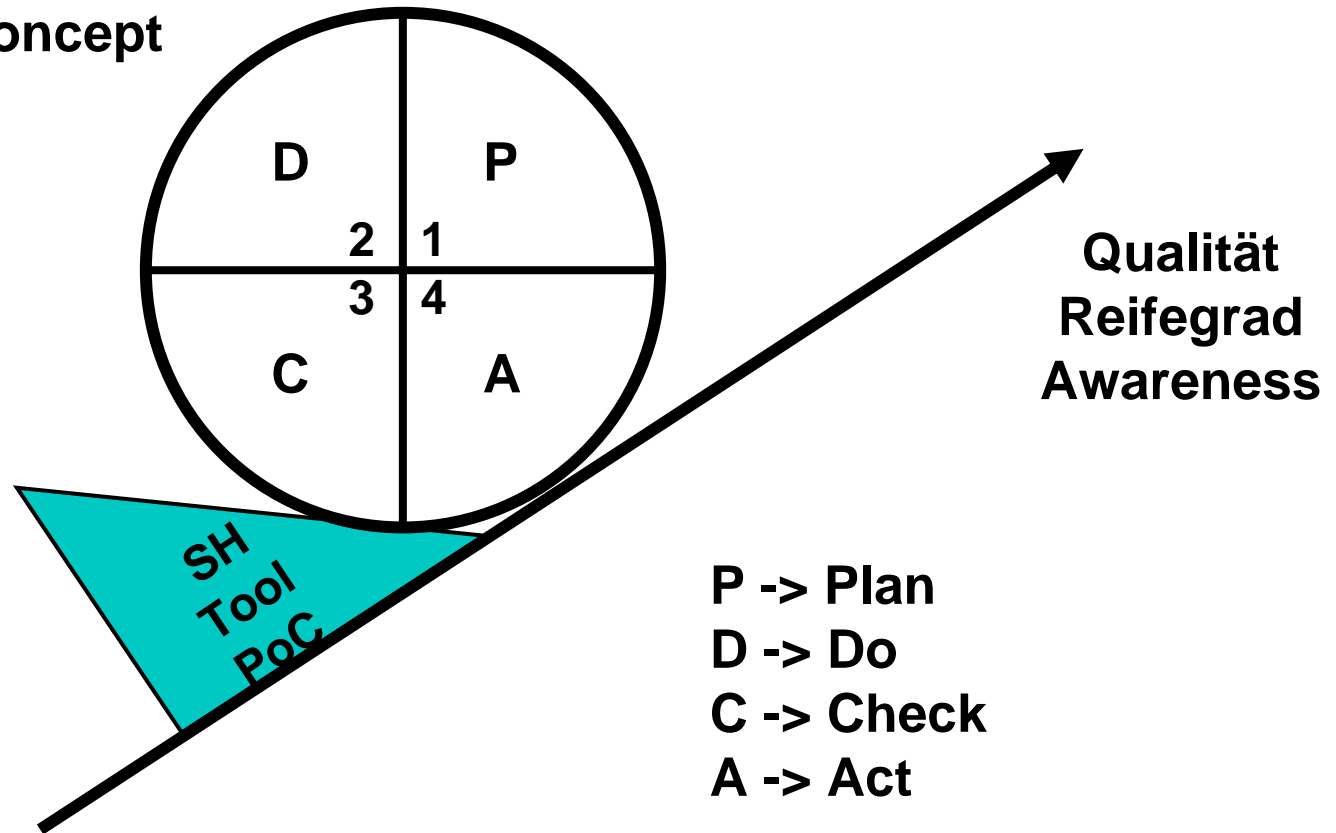
**...Temporäre, punktuelle
Verslechterungen in Kauf nehmen**

KVP und Prozessoptimierung

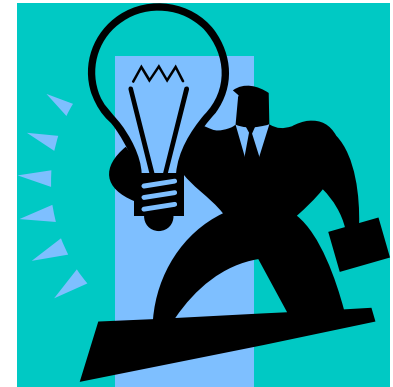
SH -> Service Handbuch

Tool -> Werkzeuganpassungen

PoC -> Proof of Concept



Lessons learned



Das Implementierungskonzept ist für jeden Betrieb und für jeden Prozess einsetzbar. Individuelle, prozessspezifische Anpassungen sind notwendig, jedoch mit geringem Aufwand zu erledigen



Der Aufwand um einen geänderten Prozessablauf in die Köpfe und die Produktion zu bringen muss man auf jeden Fall betreiben. Mit dem Ansatz dies nicht in einer langen Vorphase zu tun, kann man bereits sehr früh positiven Grundnutzen erzielen.

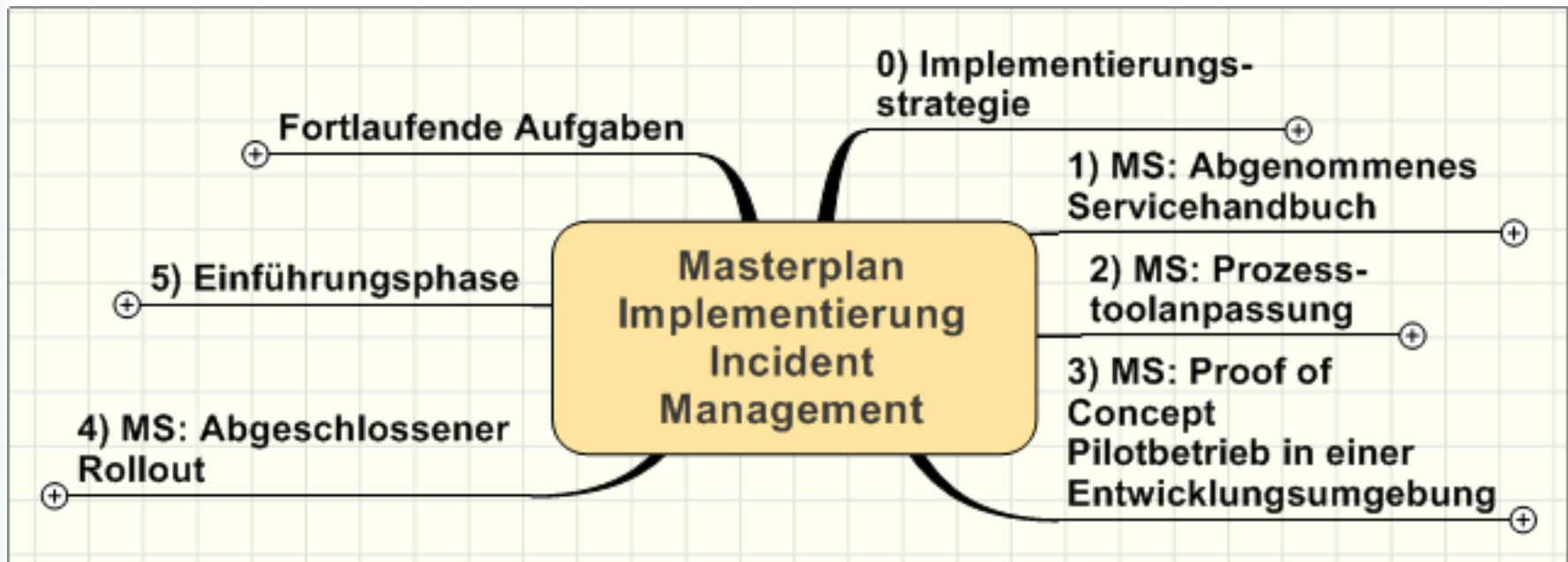


Für die Prozess Awareness braucht man viel Geduld, starke Nerven und Durchsetzungsvermögen

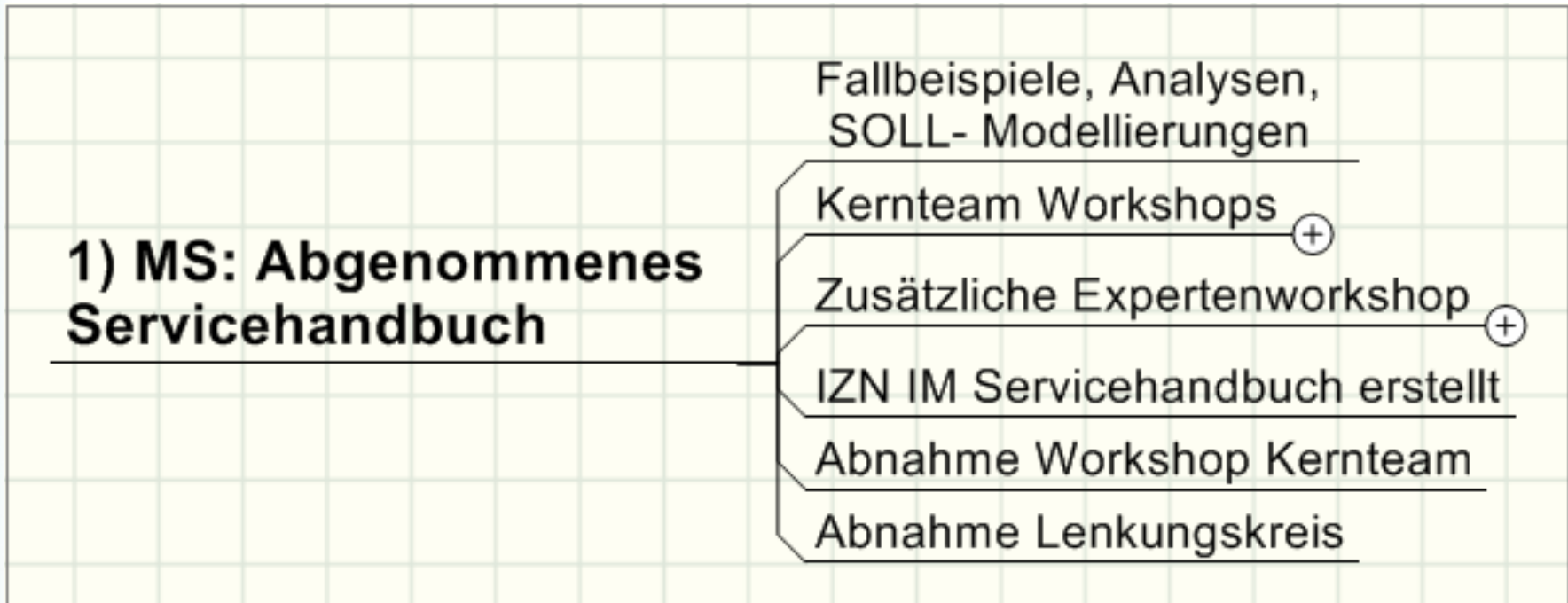


Qualitätsaudits für den Prozess bereits in der Projektphase. Kennzahlen für die kritischen Erfolgsfaktoren im Ist und Soll festlegen und ständig messen.

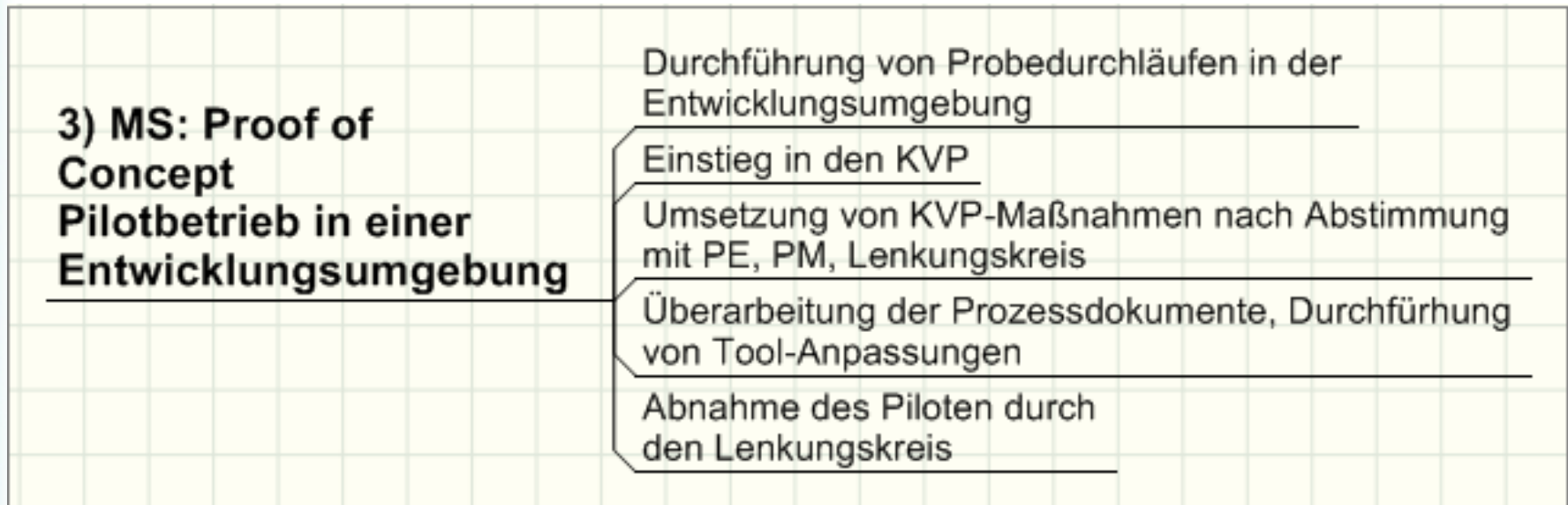
Masterplan Implementierung Incident Management



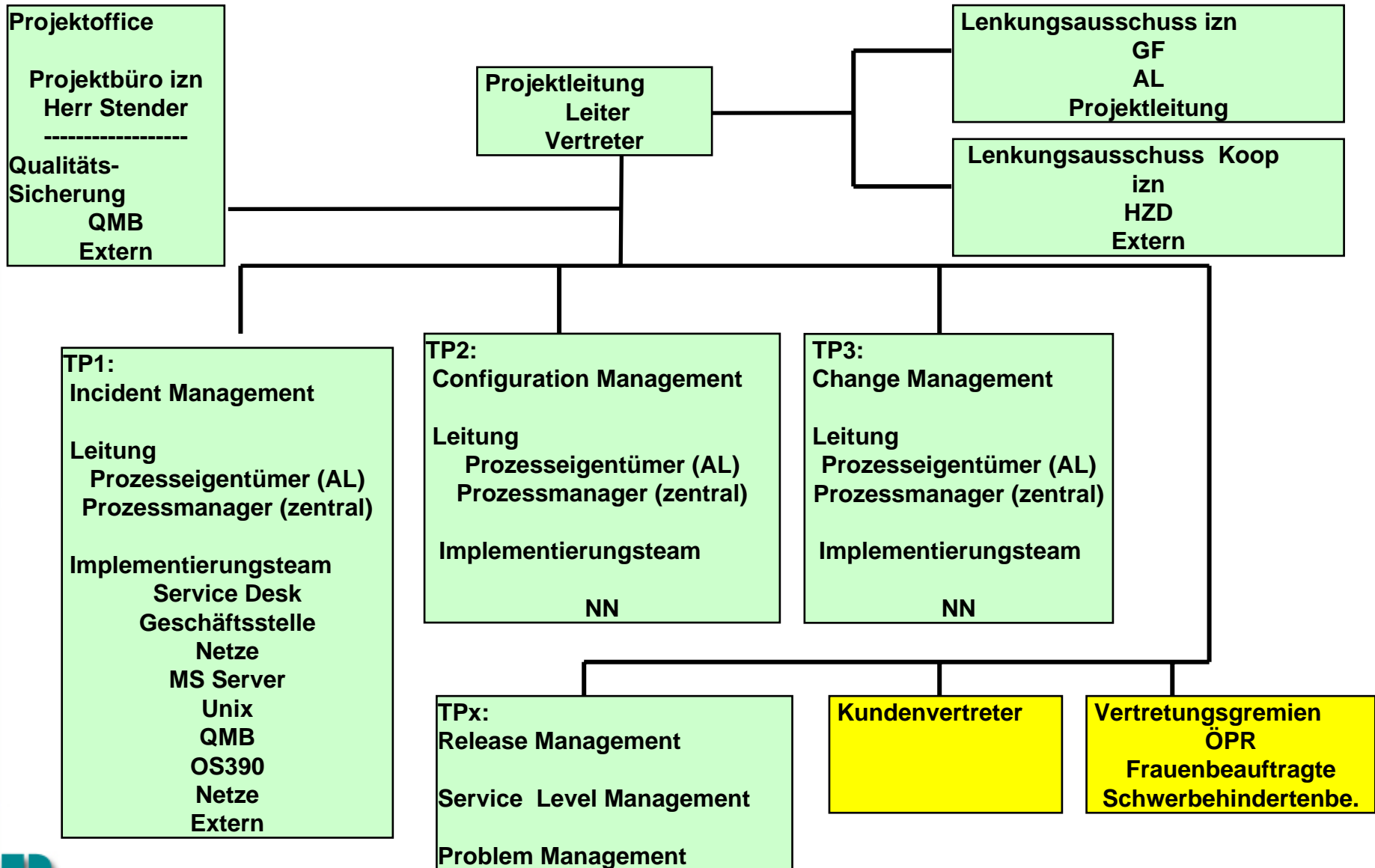
1) MS: Abgenommenes Servicehandbuch



3) MS: Proof of Concept Pilotbetrieb in einer Entwicklungsumgebung



Projektorganisation



Lessons learned



Implementierung mit der Dreiteilung Service Handbuch – Werkzeuganpassung – Proof of Konzept folgt dem Spannungsdreieck Prozesse – Werkzeuge – Mitarbeiter und hat sich bereits bewährt.



Das Service Handbuch ist das Herzstück der Prozessmodellierung und beinhaltet ITIL Regelwerk nach Rahmenbedingungen des individuellen Betriebes.



Das Implementierungsteam darf projektkritische Größe nicht überschreiten. Notwendige Beteiligung der Betriebsbereiche muss gewährleistet sein.



Die Rollen für Prozesseigentümer und Prozessmanager sollten vor (Teil) Projektbeginn festgelegt werde.

Lessons learned - allgemein-



 „ITIL“ Projekt ist ein Organisationsprojekt!



ITIL Einführung an Hand von Teilbereichen, einzelnen Produkten sind gescheitert. Mitarbeiter können nicht für die gleiche Art von Tätigkeit mehrere Prozesse leben.



Die notwendigen internen Ressourcen sind ein sehr kritischer Erfolgsfaktor. Der Betrieb läuft weiter, „ITIL“ nur ein Projekt von vielen.



Die ausgewählten Anwendungsbeispiele müssen die Bandbreite von Geschäftsprozess bis „Computerblech“ abdecken. Die wichtigen IT Fachbereiche aus der Anspruchsgruppenanalyse müssen berücksichtigt werden.







Der notwendige externe Partner ist mehr Moderator, neutrale Person, Kommunikator als „ITIL“ Fachkraft. Ohne praktische Erfahrung in der Umsetzung geht es nicht. Externe dürfen nicht vor der Umsetzung weglaufen.



Man braucht die interne(n) Lokomotive(n) mit viel Kraft und „Standing“. Die Unterstützung der Führung muss sich auch in Aktivitäten ausdrücken. IuK heißt hier Information und Kommunikation und ist wichtiger als die (Tool) Technik.

Tipps und Antworten auf typische Fragen

- das Bekenntnis zu ITIL ist Führungsaufgabe
- Rollenbesetzung ist keine Gehaltsfrage
- es geht nur mit den Mitarbeitern
- Manager dürfen auch noch arbeiten 
- vieles wird wie bisher bearbeitet – aber strukturierter 
- dem eigenen Anspruch auch selber gerecht werden
- Transparenz ist keine Drohung sondern Chance 
- das Umfeld (Kunde + Lieferant) muss einbezogen werden
- die erfolgreiche Umsetzung ist keine Tool-Frage 



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Fragen ???

Diskussion !!!



Bernd Wilhelm

Leiter Systems Management

Leiter Produktmanagement

Projektleiter IT SMS ITIL

0511 120 4472

01777898583

bernd.wilhelm@izn.niedersachsen.de

