

IT-Symposium 2005 

Einführung von ITIL/MOF basierenden Betriebsprozesse bei der Bundesagentur für Arbeit




Consulting und Support Services

Rolf Frank, Bundesagentur für Arbeit; rolf.frank@arbeitsagentur.de

Michael Sonntag, Microsoft Deutschland GmbH; msonntag@microsoft.com

Microsoft
Services

www.decus.de 05.04.2005

IT-Symposium 2005 

Agenda

- Was ist ITIL
- MOF Prozessmodell
- Umsetzung bei der Bundesagentur für Arbeit
 - Erfassen der operativen Prozesse
 - ITIL Management Prozesse
 - IT Betriebsorganisation
 - Betrieb mit SLA/OLA
- Zusammenfassung

Microsoft
Services


Seite 2 www.decus.de 05.04.2005

IT-Symposium 2005 

Was ist ITIL

- ITIL ist eine Serie von Büchern die ein systematisches und professionelles Vorgehen zur Erbringung von Dienstleistungen (*Services*) beschreiben
- ITIL ist als Blueprint anzusehen (keine Bibel)
- Prozessorientiert und Kundenfokussiert
- Weltweite Akzeptanz als Standard für IT Service Management
- ITIL teilt die Prozesse in zwei Kategorien
 - Service Support
 - Service Delivery

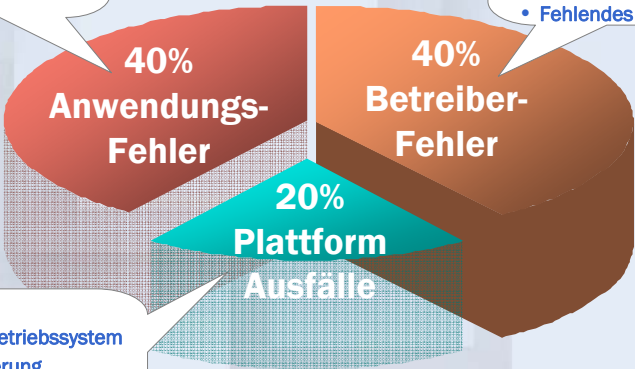
Seite 3 www.decus.de 05.04.2005 

IT-Symposium 2005 


Wie IT-Betrieb dem Geschäft schaden kann

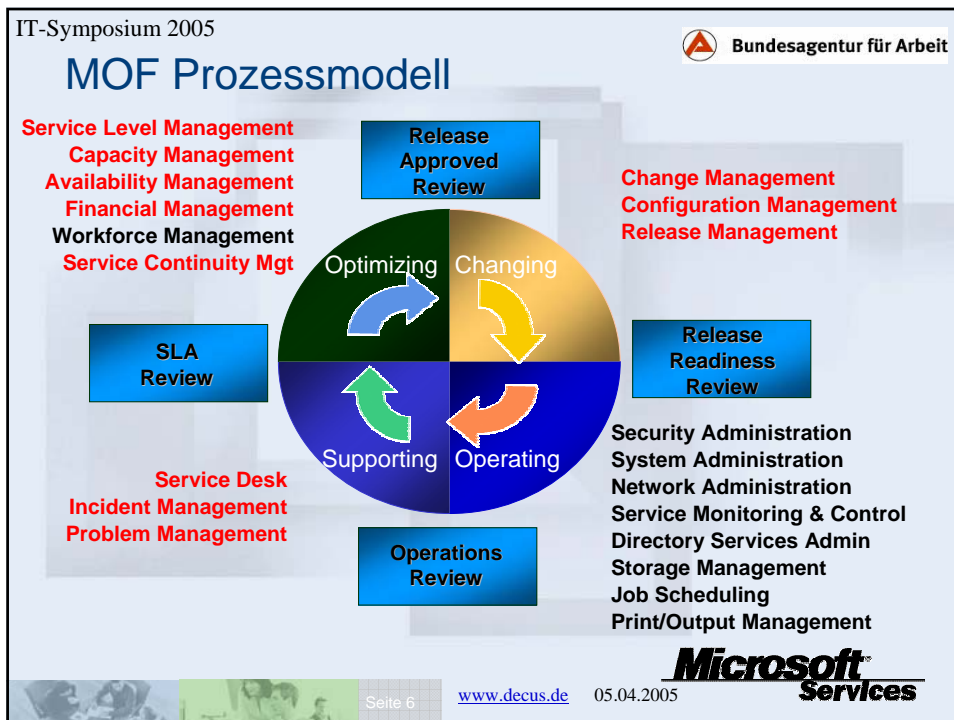
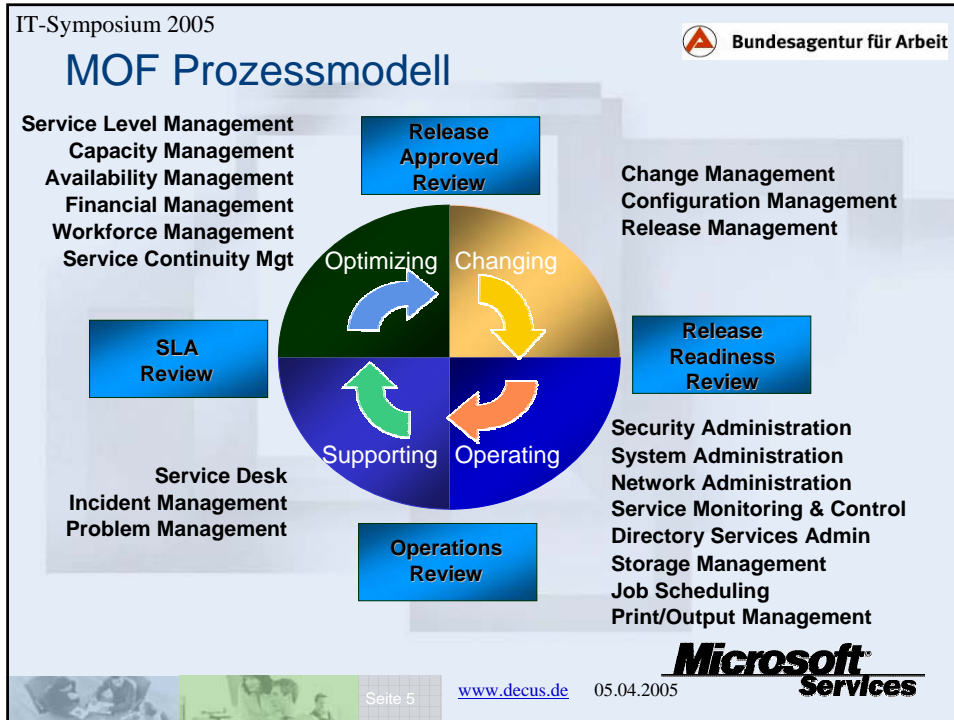
GartnerGroup Research Note, 16.03.1999, TG-07-4033, D. Scott


Menschen & Prozesse



- 40% Anwendungs-Fehler**
 - Änderungen
 - Ungetestetes
 - Design & Architektur
 - "Bugs"
- 40% Betreiber-Fehler**
 - Etwas vergessen
 - Mangel an Prozeduren
 - Backup Fehler
 - Geringe Automation
 - Fehlendes Wissen
- 20% Plattform Ausfälle**
 - Netzwerk
 - Hardware / Betriebssystem
 - Datenspeicherung
 - Stromversorgung
 - Katastrophen


Seite 4 www.decus.de 05.04.2005 



IT-Symposium 2005 

Erfassung der operativen Prozesse (1)

- Templates für die Interviews erstellt
- Interviewteilnehmer benannt und eingeladen
- Interviews durchgeführt
- Auswertung der Ergebnisse und GAP Analyse

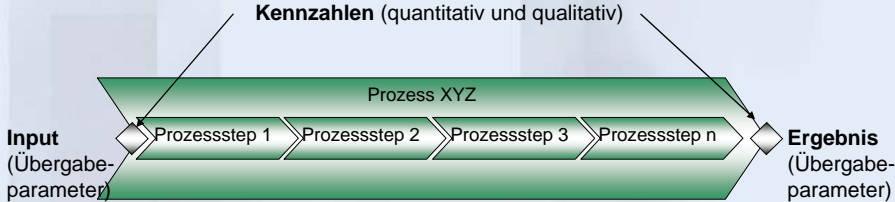
Seite 7 www.decus.de 05.04.2005 

IT-Symposium 2005 

Erfassung der operativen Prozesse (2)

- **Referenzmodell zur Prozesserfassung**

Jeder Prozess besteht aus einem oder mehreren Prozesssteps und wird durch sog. Inputparameter initiiert. Ein Prozess (oder Prozesssteps) hat zum Ziel ein Ergebnis bereitzustellen oder zu produzieren. Das Ergebnis wird anhand quantitativer und qualitativer Kennzahlen gemessen. Das Ergebnis respektive der Output Parameter initiiert wiederum einen weiteren Prozess.



Ein Prozess (bzw. Prozessstep) wird von einem Durchführungsverantwortlichen durchgeführt. Dem wiederum eine Rolle zugeordnet wird, in der die Rechte und Pflichten geregelt sind. Der Prozess und dessen Ablauf (Aneinanderreihung der Prozesssteps) wird von einem Prozessverantwortlichen verantwortet.

Seite 8 www.decus.de 05.04.2005 

IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit

Erfassung der operativen Prozesse (3)

Beispiel

Netz: Sys. Operating, 2nd Level, Maintenance

Monitoring: Monitoring, Maintenance

Windows: Sys. Operating, Sys. Admin, 2nd Level

Solaris & DB: Sys. Operating, Sys. Admin, 2nd Level

www.decus.de 05.04.2005 osoft Services

Seite 9

IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit

Erfassung der operativen Prozesse (3)

Identifikation von Prozessschnittstellen über die Input- und Outputparameter

Netz: Sys. Operating, 2nd Level, Maintenance


Monitoring: Monitoring, Maintenance

Windows: Sys. Operating, Sys. Admin, 2nd Level

Solaris & DB: Sys. Operating, Sys. Admin, 2nd Level



www.decus.de 05.04.2005 osoft Services


Seite 10

IT-Symposium 2005 

ITIL Management Prozesse

- UHD
- Incident Management
- Change Management
- Release Management
- Konfiguration Management
- Service Level Management

  Seite 11 www.decus.de 05.04.2005

IT-Symposium 2005 



ITIL Management Prozesse


UHD

- war schon vorhanden (technischer Support)
- Spezieller Helpdesk für rechtliche Fragen

Incident Management

- war schon vorhanden, erweitert für ALG2



  Seite 12 www.decus.de 05.04.2005


IT-Symposium 2005 

ITIL Management Prozesse

Change Management

- Rollenbeschreibungen
- Einführung Change Manager
- Einführung technisches Change Advisory Board
- RFC – Formular
- Einführung Umgebungsverantwortlicher
- Integration in ARS

  Seite 13 www.decus.de 05.04.2005

IT-Symposium 2005 



ITIL Management Prozesse

Release Management

- Rollenbeschreibungen
- Definition von Releasegrundsätzen
- DSL
- Integration in ARS (steht noch aus)

Konfiguration Management

- Rollenbeschreibungen
- CI Relationen und Komponenten
- Integration in ARS (steht noch aus)

  Seite 14 www.decus.de 05.04.2005


IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit

ITIL Management Prozesse

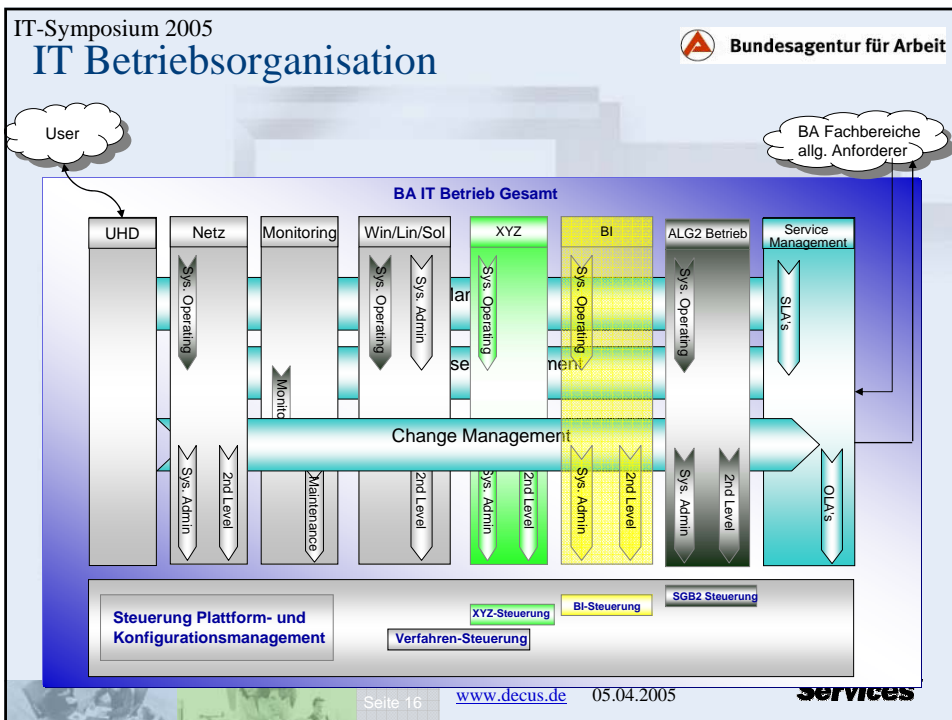
Service Level Management

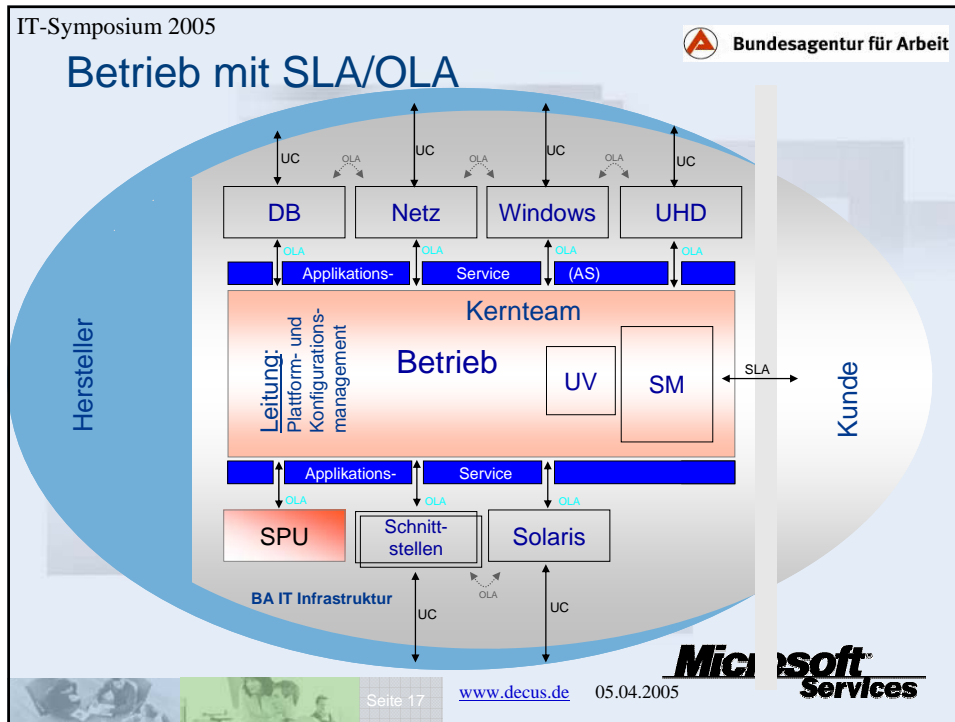
- OLA's mit dem operativen Betrieb
- Themen: Verfügbarkeit, Messpunkte, Reporting, Zeiten, etc.

- SLA mit dem Zentralbereich
- Themen: Verfügbarkeit, Messpunkte, Reporting, Zeiten, etc.



Seite 15
www.decus.de
05.04.2005





- IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit
- ## Zusammenfassung
- ### Der Einsatz von ITIL/MOF
- ✓ ist die Implementierung des Industriestandards
 - ✓ reduziert die Leistungserstellungskosten
 - ✓ bietet einen qualitätsgesicherten Betrieb
 - ✓ führt zu zufriedenen Kunden (Fachbereiche), da die Dienstleistungen an den gegenwärtigen und zukünftigen Bedürfnissen der FB angepasst sind/werden
 - ✓ fördert die Motivation und Zufriedenheit der IT-Mitarbeiter (Anerkennung des berufl. Wissens, Ausbildungsmaßnahmen, etc.) was ebenso zu einer Qualitätsverbesserung der angebotenen Dienste führt
 - ✓ bietet heute dem IT-Systemhaus und deren Kunden konkretere Vorstellungen über Leistungs- und Qualitätskennzahlen für gelieferte IT-Services als in der Vergangenheit
 - ✓ führt zu Transparenz über eine Vielzahl von Abhängigkeiten einzelner Abteilungen voneinander
 - ✓ **unterstützt die Bundesagentur für Arbeit als moderner, leistungsorientierter IT-Service Anbieter**
- Seite 18 www.decus.de 05.04.2005

IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit

ish - Epec - Sonstige - Bibel (ITIL) Apostelbriefe und Überlieferungen der Propheten (in Englis - Microsoft Internet Explorer

Address <http://tucows.mirror.ish.de/pda/epoc/preview/49950.shtml>

Downloads POWERED BY tucows

Windows Software PDA Software Linux Software

ish > Epec > Sonstige > Bibel (ITIL) Apostelbriefe und Überlieferungen der Propheten (in Englisch)

Bibel (ITIL) Apostelbriefe und Überlieferungen der Propheten (in Englisch)

Das Software ist ein PlugIn für das Bibel (ITIL)-Leseprogramm, das die allgemeinen Briefe der Apostel sowie die Überlieferungen der Propheten:

- Hebräer
- Jakobus I
- Petrus II
- Petrus I
- Johannes III
- Judäus

[no screenshot] Also Available:

Seite 19 www.decus.de 05.04.2005 **Services**

IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit

Microsoft Services

Seite 20 www.decus.de 05.04.2005

IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit

IT Service Support - IT Service Delivery

Microsoft Services

Seite 21 www.decus.de 05.04.2005

IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit

ITIL und Microsoft Operations Framework

MOF Rollenmodell

Stellt sicher, dass sämtliche Prozesse eingehalten werden

- Release** (green): Langfristige Planung der Architektur in Bezug auf Netzwerk, Hardware und Software
- Infrastructure** (light blue): (No description provided)
- Support** (dark blue): Unterstützung des Kunden bei der Nutzung des bereitgestellten Dienstes
- Operations** (orange): Technische Spezialisten für die Aufgaben des Tagesgeschäfts
- Security** (red): Gewährleistung des Daten- und Ressourcenzugriffs ausschließlich für autorisierte Anwender

Supplier (purple): Koordination der Geschäftsbeziehungen zu externen Anbietern

Stellt sicher, dass sämtliche Prozesse eingehalten werden

Microsoft Services

Seite 22 www.decus.de 05.04.2005

IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit

ITIL und Microsoft Operations Framework

Risiko Modell

Steps of the MOF Risk Management Process

Die fünf Prozess-Schritte (Kurzfassung):

1. *Risikoidentifizierung.* Erkennen des Risikos, so dass die Teams damit umgehen können bevor sich das Risiko auf ein Projekt auswirkt.
2. *Analyse des Risikos.* Wandeln der Risikodaten in Informationen, damit das Team diese für Entscheidungen nutzen kann.
3. *Sich auf das Risiko einstellen.* Erstellen eines Planes für die Entscheidungsfindung und der daraus folgenden Aktionen.
4. *Risikoverfolgung.* Überwachung der Stati von Risiken und deren Gegenmaßnahme(n).
5. *Kontrolle über das Risiko.* Überführen des Risikomanagements in das tägliche Projektmanagement.

Microsoft Services

Seite 23 www.decus.de 05.04.2005

IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit

Risikobetrachtung

- **Situation:**
Ein neues Telefonsystem erlaubt es, das ein User sich direkt mit einem Supportmitarbeiter in Verbindung setzen kann. Damit wird der offizielle und genehmigte Helpdeskprozess umgangen. Obwohl der User einen schnellen Support bekommen könnte wäre dies kontraproduktiv, da die Fehlersymptome nicht protokolliert und die eigentliche Ursache des Problems nicht gelöst wird.

Source of Risk	Mode of Failure	Condition	Operational Consequence	Business Consequence
Kunde	Wiederkehrend	Supportmitarbeiter antwortet auf Kundenproblem, das normale Verfahren wird umgangen	Problem wird nicht protokolliert	Produktivitätsverlust, da die eigentliche Ursache des Problems nicht gefunden wird

Source of risk	Mode of failure	Condition	Operational Consequence	Business Consequence	Probability	Impact (1 to 5)	Exposure	Mitigation	Trigger	Contingency

Microsoft Services

Seite 24 www.decus.de 05.04.2005

IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit

Risikoanalyse

- Situation:
Incident Management schätzt, das ca. 20% der täglichen Anfragen den offiziellen Prozess umgehen da eine direkte Verbindung möglich wäre. Die Auswirkung, dass 20% aller Incidents verloren gehen, wird mit einer "4" in einer Skala von 1 bis 5 bewertet.

Probability	Impact (1 to 5)	Exposure
20%	4	.8

Source of risk	Mode of failure	Condition	Operational Consequence	Business Consequence	Probability	Impact (1 to 5)	Exposure	Mitigation	Trigger	Contingency

Microsoft Services

Seite 25 www.decus.de 05.04.2005

IT-Symposium 2005 Bundesagentur für Arbeit

Determining Mitigations, Triggers, and Contingencies

- Situation:
Die Supportmitarbeiter können die Kunden nicht davon abhalten direkt mit Ihnen in Kontakt zu treten. Über IT Management kann eine Anweisung erfolgen dass dies nicht erlaubt ist. Die Supportmitarbeiter können über die LCD-Anzeige einen "direct call" erkennen, den Anrufer bitten nur über die offizielle Helpdesknnummer den Incident zu melden und verbinden den Anrufer direkt an den Helpdesk weiter.

Mitigation	Trigger	Contingency
IT Management sendet eine Nachricht (email) an ALLE mit der offiziellen Vorgehensweise •Keine direkten Anrufe an die Supportmitarbeiter •Helpdesknnummer verwenden	Das Telefonsystem zeigt "direct call" bei einem direkten Anruf an.	Der Supportmitarbeiter informiert den Anrufer über den offiziellen Prozess und verbindet anschliessend den Anrufer direkt zu dem Helpdesk

Source of risk	Mode of failure	Condition	Operational Consequence	Business Consequence	Probability	Impact (1 to 5)	Exposure	Mitigation	Trigger	Contingency

Microsoft Services

Seite 26 www.decus.de 05.04.2005