

news examino

the business
process
knowledge
company

■ Sommer 2006

IT Service Management:

**ITIL als Leitlinie für optimierte
Prozesse und angepasste Werkzeuge –
Projektbericht Kantonsspital Winterthur**

**ITIL – Kann man das essen?
Was Führungskräfte über
ITIL wissen müssen**

Examino! – Aktuell



Geschätzte Leserin, geschätzter Leser

„Die einzige Konstante in unserem Universum ist die Veränderung“

Schon 500 vor Christus gelangte der griechische Philosoph Heraklit zu dieser Erkenntnis, welche - meiner Ansicht nach - bis heute ihre Gültigkeit behalten hat.

Mein Team und ich unterstützen unsere Kunden täglich bei ihren Veränderungsprozessen und sorgen dafür, dass die Chancen zu einem Mehrnutzen ergriffen werden.

Die in diesem Sommer vollzogene Veränderung an der Führungsspitze der Examino! nutzen auch wir. Den frischen Wind und die neue Energie setzen wir ein, um die in den letzten Jahren aufgebaute Dynamik und Erfahrungen auch in Zukunft in unsere Kundenmandate einzubringen.

Gemeinsam mit dem Examino! Team freue ich mich auf weitere interessante und erfolgreiche Projekte und Chancen.

Eine Weiterentwicklung dürfen wir in unserem Kursprogramm verzeichnen. Wir bieten neu eine ITIL Service Manager Ausbildung an, in der die im ITIL Leitfaden vermittelte Theorie vertieft und anhand von Praxisbeispielen analysiert und diskutiert wird. Dieser Lehrgang ist aufgeteilt in die beiden Trainingsblöcke „Service Delivery“ und „Service Support“. Gerne beraten wir Sie in der Wahl der für Sie geeigneten Ausbildung.

Andreas Schegg
Managing Director Examino! AG

IT Service Management:

Projektbericht – Kantonsspital Winterthur

Von Rudi Hauser, Senior Consultant,
Examino! AG

Ausgangslage:

Gleich wie andere vergleichbare Unternehmungen steht das Kantonsspital Winterthur in einer zweifachen Herausforderung. Erstens werden immer mehr Geschäftsprozesse elektronisch unterstützt und benötigen dadurch vermehrt Dienstleistungen aus der IT und zweitens ist das Gesundheitswesen im Allgemeinen sowie das Spital im Besonderen unter Druck, Kosten zu reduzieren oder höhere Leistungen mit gleichem Aufwand zu erbringen.

Zielsetzung:

An diesem Punkt greift die Zielsetzung des IT Service Management an: Die Dienstleistungen der IT werden definiert und abgestimmt zusammen mit den unternehmensinternen Kunden. Der daraus resultierende Service-Katalog gibt den Rahmen vor für die Tätigkeiten der IT, deren Qualitätsniveau sowie den Zeitraster, wann sie erbracht werden müssen. Typischerweise lässt sich die professionelle Erbringung dieser Dienstleistungen in einzelne Unterstützungsprozesse gliedern, welche in der ITIL typisierend beschrieben sind.

Im Rahmen des Projekts AUGÉ sind im Informatikdienst des Kantonsspitals Winterthur neue Werkzeuge einzuführen, welche das ITSM optimal unterstützen und ausserdem sind die Service-Prozesse so weiter zu entwickeln, dass eine höhere Effektivität und Effizienz resultiert.

Projektumfang:

Im Rahmen von mehreren Teilprojekten werden insbesondere die Prozesse aus der ITIL Service Support Gruppe mit neuen Werkzeugen unterstützt:

- Das Teilprojekt „Monitoring“ für die automatisierte Überwachung von Netzwerk, Servern und Anwendungen liefert frühzeitige Informationen für den Incident-Management-Prozess, damit Auswirkungen von Fehlern oder

Ausfällen auf die Benutzer entweder ganz verhindert werden können oder die Reaktion der IT-Fachpersonen so frühzeitig wie möglich beginnen kann. Dazu wird die Software Patrol® der Firma BMC Software sowie für die Applikations-Überwachung TMART eingesetzt.

- Das Teilprojekt „Ticketing“ implementiert die Software BMC Remedy® zur Unterstützung der Prozesse Incident-, Problem- und Change-Management. Dadurch werden Zuteilung der Aufgaben, Erfassung und Überwachung von Zeiten, sowie Dokumentation der Situation und Tätigkeiten systematisch unterstützt und festgehalten für die spätere Verwendung.
- Im Teilprojekt „Software-Paketierung und -Verteilung“ werden basierend auf der Software BMC Marimba® Grundlagen gelegt für Effizienzsteigerungen in den Prozessen „Change-Management“ und „Release-Management“.

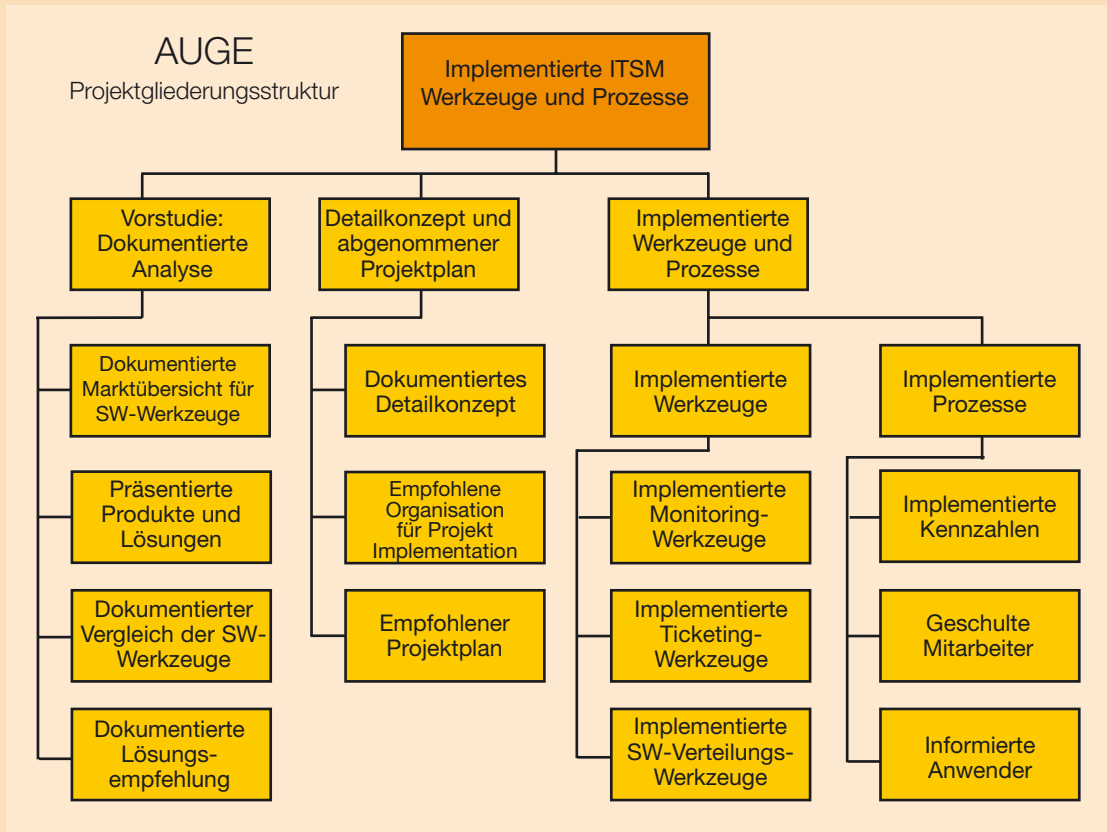
Neben den Teilprojekten zur Implementierung von neuen Software-Werkzeugen sind in diesem Projekt zwei Aufgabengebiete definiert, die sich mehr mit organisatorischen Fragestellungen befassen:

- Die Definition und Implementation der Erfassung von geeigneten Kennzahlen zur Messung und Steuerung der IT Service-Prozesse. Mit diesen Kennzahlen werden die quantitativen und qualitativen Aspekte der Erfüllung des Service-Katalogs kontrolliert.
- Ein wesentlicher Bestandteil aller Teilprojekte sind Ausbildung, Klärung von Fragen und Weiterentwicklung beziehungsweise Optimierung von bestehenden Dienstleistungsprozessen im Sinne des ITSM.

Begriffe:

- ITSM: Abkürzung für IT Service Management; es ist entstanden aus der Anwendung von Prozessmodellen auf die IT, und bedeutet die konsequente Ausrichtung der IT-Aufgaben und Organisation auf Dienstleistungen (Services) gegenüber den Kunden aus den Geschäftsprozessen.
- ITIL: IT Infrastructure Library, international anerkannt als die „best practice“-Methode zur Implementation von ITSM.
- Effektivität, bedeutet die richtigen Dinge zu tun (nach Peter F. Drucker 1955)
- Effizienz, bedeutet die Dinge richtig zu tun.

ITIL als Leitlinie für optimierte Prozesse und angepasste Werkzeuge



Projekt-Plan:

Das Projekt wurde in drei Phasen unterteilt, welche je durch wesentliche Lieferprodukte und entsprechende Entscheide der Lenkungsorgane gekennzeichnet sind. In der ersten Phase wurde in Form einer Vorstudie der Markt analysiert im Hinblick auf bestehende Werkzeuge und Lösungen, entsprechende Hersteller und Integrations-Firmen zur Offerte und Präsentation eingeladen, sowie ein dokumentierter Vergleich der Lösungen verbunden mit einer Empfehlung erarbeitet.

Nach dem Entscheid für eine Lösung und einem Integrationspartner wurde mit diesem zusammen in der zweiten Phase ein Detailkonzept erarbeitet. Dieses wurde zusammen mit einer Empfehlung für die dritte Phase bezüglich Projekt-Organisation und Projekt-Plan den Leitungsgremien vorgelegt.

Im Moment befinden wir uns in der dritten, der Umsetzungs-Phase. Die Werkzeuge sind weitgehend implementiert, die Schulung der Mitarbeiter läuft und die ersten Erfahrungen in der neuen Umgebung werden gesammelt und verarbeitet.

Projekt-Organisation:

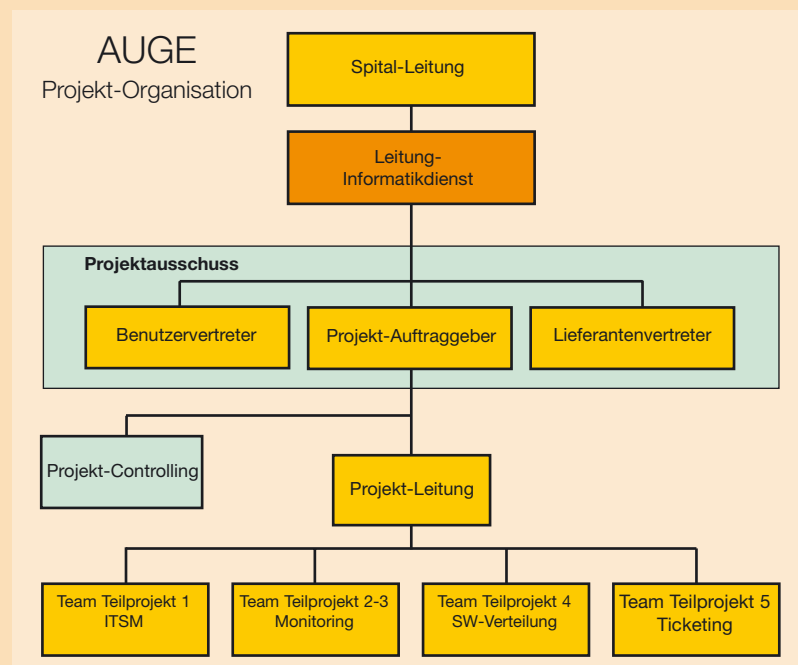
Entsprechend den Vorgaben der „best-practice“-Methode PRINCE2™ für Projekt-Management wurde die Organisation für dieses Projekt aufgebaut. Wichtig sind dabei eine angemessene Vertretung der Benutzer und der Lieferanten im Projekt-Ausschuss, um projektrelevante Entscheide zügig und fundiert treffen zu können.

Das Projekt-Controlling entlastet dabei den Projekt-Auftraggeber, indem Vorgaben bezüglich Inhalt, Termin und Qualität kontrolliert, potentielle Risiken aufgedeckt und Vorschläge zum weiteren Vorgehen zu Händen des Projekt-Ausschusses vorgelegt werden.

Externe Ergänzung:

Für das Aufgabengebiet ITSM sowie Projektleitungsaufgaben hat sich das Kantonsspital Winterthur entschlossen, einen externen Partner, Examino! AG beizuziehen.

Ebenfalls durch die Examino AG! wird das Projekt-Controlling im Auftrag des Projekt-Lenkungs-Ausschusses durchgeführt. Mit diesen Massnahmen soll durch Beiziehen einer neutralen zweiten Meinung sichergestellt werden, dass das umfangreiche und komplexe Projekt richtig angepackt wird und das benötigte Know-how rechtzeitig und am richtigen Ort zur Verfügung steht.



Interview mit Remo Braun, Kantonsspital Winterthur



KANTONSSPITAL WINTERTHUR



Remo Braun

Service Manager und Project Manager

Was war ausschlaggebend, im IT Service Management neue Werkzeuge einzuführen und die Prozesse zu überprüfen bzw. zu optimieren?

Die Informatik im KSW muss sehr hohe Anforderungen an Effizienz und Qualität erfüllen, um ihrem Auftrag gerecht zu werden. Und diese Anforderungen steigen weiterhin an, einerseits durch den Spar-Druck im Gesundheitswesen und andererseits durch neue Aufgaben und Technologien, die implementiert werden müssen. Die neuen Werkzeuge erlauben eine noch professionellere Erbringung dieser Dienstleistungen und gleichzeitig die Extraktion von Kennzahlen (z.B. Auftragszeiten, Reaktionszeiten), um die Erfüllung von SLAs messen und steuern zu können.

Was ist der Nutzen dieses Projektes?

Durch die permanente Überwachung von Systemen und Anwendungen mit automatischer Alarmierung der zuständigen Personen erwarten wir eine Qualitätsverbesserung im Service. Die zentrale Softwareverteilung wird weniger Aufwand durch manuelle Installationen bedeuten und damit Effizienzsteigerungen mit sich bringen. Und schliesslich erhoffen wir uns von den Kennzahlen eine solide Basis, um SLAs mit unseren Kunden neutral verhandeln sowie sach- und kostengerecht vereinbaren und schliesslich auch überprüfen zu können.

Was sind die Erfolgsfaktoren, um dieses Projekt erfolgreich abzuschliessen?

Zuerst wäre einmal die sachkundige Implementation der Software-Komponenten zu nennen, dann natürlich alles was zu einem professionellen Projektmanagement gehört und nicht zu vergessen die Veränderungen an den Prozessen, mit denen auch Akzeptanzfragen gelöst werden müssen. Was uns immer wieder Schwierigkeiten bereitet, ist die Vereinbarung der schwer planbaren Anforderungen des täglichen Service-Betriebs mit den gemäss Projektplan abzuwickelnden Projekt-Aufgaben, die oft schwerpunktmässig gehäuft sind.

Was war der Grund, ein externes Consulting-Unternehmen beizuziehen?

Im Projekt-Controlling stützen wir uns auf neutrale und fachkundige Beurteilung des Fortschritts im Projekt ab, um dem Projekt-Ausschuss rechtzeitige und angemessene Entscheide zu ermöglichen. Bei den Fragen rund ums IT Service Management sind wir angewiesen auf spezifisches Know-how, das eine Firma wie Examino! AG mit Tätigkeiten wie ITIL-Schulung und Beratung im ITSM optimal in unser Projekt und unsere Organisation einbringen kann.

Kantonsspital Winterthur

Das KSW ist das Gesundheitszentrum für die Region Winterthur. Als Zentralspital stellt das KSW die medizinische Grundversorgung von rund 200'000 Einwohnern in der Region sicher. Es erbringt zudem spezialisierte Dienstleistungen in Schwerpunktmedizin für regionale Spitäler.

Im Jahr 2005 wurden fast 20'000 stationäre und über 64'000 ambulante Patienten behandelt; diese Leistung wurde erbracht mit einem Personalbestand von durchschnittlich 1'416 MitarbeiterInnen. Der Informatikdienst stellt seine Leistungen in der Form eines professionellen IT-Service-Managements der immer stärker digitalisierten Medizin und Pflege sowie den übrigen Diensten am KSW zur Verfügung.

**Kantonsspital Winterthur
Brauerstrasse 15
CH-8401 Winterthur
Tel. 052 266 21 21
www.ksw.ch**



ITIL – Kann man das essen?

Was Führungskräfte über ITIL wissen müssen



Bernhard Renner, Examino! AG

Dipl. Informatiker, MBA International Economic Relations.

Ist seit acht Jahren weltweit als Projektmanager und Trainer tätig. Schwerpunkte: Design und Auditierung von Businessprozessen.

Interview von: Martina Dalla Vecchia,
www.bpx.com

ITIL ist ein neues Schlagwort im Management. Was steht dahinter? Und was müssen Führungskräfte darüber wissen? Bernhard Renner, Examino! AG, ist ITIL-Experte und Trainer. Kurz und pragmatisch bringt er das Wesentliche für Manager auf den Punkt.

Herr Renner, was ist ITIL und warum ist es für Führungskräfte relevant?

ITIL ist eine weltweit offene, jedermann zugängliche Sammlung von Prozessen und Funktionsbeschreibungen, die auf dem Prinzip von „Best Practice“ beruhen. Dies bedeutet, dass im Gegensatz zu einer starren Norm, jedes Unternehmen bei der Einführung von ITIL dessen Prozesse und Funktionen individuell an die jeweilige Firmenumgebung bzw. Firmenkultur „praktisch“ anpassen kann (und muss). Um den zukünftigen Anforderungen an die IT-Umgebung innerhalb einer unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten betriebenen Organisation Rechnung zu tragen.

Stichwort: Strategischer Wandel der IT vom Post Center zum Profit Center.

Und was genau muss eine Führungskraft wissen?

Grundlegend bei ITIL ist die Definition eines SERVICES. Ein Service ist eine klassische Dienstleistung, im Banken Umfeld z.B. eine Transaktion von Geld. Mich als Kunde interessiert im Grunde nur, dass diese funktioniert. Was genau zum funktionieren dieses Services alles benötigt wird: Also Hardware, Software, Menschen Prozesse usw. interessiert den Kunden in der ITIL Philosophie nicht. Um diesen Ansatz praktisch umzusetzen kennt ITIL zwei grosse Prozessgruppen. Die Gruppe Service Support (SS) beinhaltet so zu sagen das „doing“ also die praktische Umsetzung des Services. Service Delivery (SD) deckt als Prozessgruppe das „Business“, also die wirtschaftliche Seite, des Services ab. Durch diese beiden Prozessgruppen wird in der Geschäftswelt zum ersten Mal die Technik (IT) mit dem Business direkt und sehr eng verzahnt. Dadurch entstehen zwangsläufig Synergieeffekte.

Wenn eine Firma ITIL einführt, wie schnell ist dann der Nutzen sichtbar?

Nutzen ist für mich persönlich nicht nur eine rein wirtschaftliche Sichtweise. Zum ROI oder payback von ITIL- Projekten kann man ganze Bücher füllen. Ich sehe es eher pragmatisch: Wenn es sich nicht auszahlen würde, warum macht es dann jeder? Weit wichtiger (für mich) ist jedoch folgendes: Nutzen bedeutet vor allem auch, dass die Mitarbeiter innerhalb einer Organisation sich besser mit ihrer Arbeit sprich den erbrachten Services identifizieren können. Da dann jeder weiss, das auch er einen wichtigen Teil zum Gelingen des Ganzen beiträgt, steigt die Motivation innerhalb der Firma enorm. Und genau diese „weichen Faktoren“ sind es im Grunde, die in einer Dienstleistungsgesellschaft am Ende darüber entscheiden ob man Erfolg hat mit seinem „Service“ oder nicht.

Sie unterrichten ITIL. Wer sitzt da bei Ihnen im Kurs?

Das ist völlig unterschiedlich. Der Teilnehmerkreis reicht vom IT-Auszubildenden bis zum Geschäftsführer von Grossunternehmen. Gerade aber diese Mischung macht jeden Kurs sehr interessant und einzigartig, da die verschiedenen Sichtweisen „aufeinander prallen“ und somit meist lebhaftere Diskussionen entstehen.

Es gibt verschiedene Zertifikate, braucht es die?

Definitiv ja. Das Thema ITIL ist einfach zu weitläufig, um es nur mit einem Kurs abdecken zu können. Auch hier gilt „Best Practice“. Nach einer grundlegenden Ausbildung (Foundation) stehen dem Interessenten zwei grosse Richtungen zur Auswahl. Entweder er spezialisiert sich auf der praktischen/Spezialisten Ebene (SS). Dann sind die verschiedenen Practitioner Exams sinnvoll. Für das Management (SD) gibt es die Möglichkeit so genannte Service Manager Exams abzulegen.

Für wen ist eine ITIL-Foundation-Ausbildung sinnvoll?

Die Foundation Ausbildung stellt wie gesagt die Grundlage oder den Einstieg in die Welt von ITIL dar. Meiner Meinung nach sollte jeder, der beruflich mit ITIL in Berührung kommt, einen Foundation Kurs besuchen. So ist dann gewährleistet, dass in der Organisation die gleiche „IT-Sprache“ gesprochen wird.





Rudi Hauser, Examino! AG
Senior Consultant

Grüezi

Nun bin ich seit fast einem halben Jahr bei Examino!.

Einige Kollegen sagen, ich müsse schon Jahre dabei sein, weil ich schon so gut integriert sei; und mir selber kommt es täglich wie neu vor, weil meine Arbeit so vielfältig und immer wieder interessant ist.

Meine Tätigkeiten bewegen sich in zwei grossen Themenkreisen:

Information Lifecycle Management (ILM), dabei geht es um die Organisation von Informationen innerhalb eines Unternehmens. Diese Organisation hängt im wesentlichen davon ab, in welchem Zustand ihres Lebenszyklus sich diese Information befindet und wie deren Verbindung zu den Geschäftsprozessen aussieht. Zu diesem Themenkreis gehören auch Enterprise Content Management (ECM), Archivierung und Records Management. Meine Tätigkeiten sind Beratung, Erstellung von Richtlinien und Konzepten, sowie Begleitung bei der Implementierung bis hin zum Projekt-Management.

IT Service Management (ITSM) ist das zweite Thema, heute vor allem unter dem Stichwort IT Infrastructure Library (ITIL) in aller Munde. Wir führen unsere Kunden zu einer effizienten Unterstützung ihrer Geschäftsprozesse durch die IT. Meine Tätigkeiten erstrecken sich über Schulung, Standortbestimmung (Assessments) und Beratung bis hin zur Begleitung bei der Implementierung.

Sie wollen wissen, warum ich bei Examino! bin?

Mir gefällt es, in einem guten Team zu arbeiten. Ich kann meine Kollegen um einen fachlichen Rat fragen; es wird aber auch geschätzt, wenn ich von meinem Wissen und Erfahrung etwas weiter gebe. Ausserdem reizt es mich, in wechselnden Kunden-Organisationen und Themengebieten zu arbeiten. In fast allen Situationen kann ich wieder etwas lernen und auch mich weiter entwickeln. Dann bin ich ausgeglichen und gehe engagiert an meine nächste Arbeit.

Neu erschienen:

IT Service Management – Was Manager wissen müssen

Im Business steigen die Anforderungen an das IT-Know-how einer Führungskraft. Antworten wie: „Da muss ich mal meinen IT-Verantwortlichen fragen“ sind heute nicht mehr passend. Zu den aktuellen Fachfragen muss sich das Management rasch eine fundierte Meinung bilden können. Dabei geht es nicht um technisches Fachwissen sondern um die Frage, welche Auswirkungen hat ein bestimmter Technologieeinsatz auf das Unternehmen? Eines dieser aktuellen Themen dreht sich um die Effizienz der eigenen IT-Abteilung. Das Schlagwort lautet: IT-Service-Management.

Checkliste, was müssen Manager über IT-Service Management wissen:

- Begriffe wie ITIL, QOS, SLA
- Standards, Kenngrössen, Benchmarks
- Nutzen und Gefahren für das Unternehmen
- Kostenberechnungsmodelle
- Einführung des Systems

Hier setzt das BPX-Booklet «IT-Service-Management» an. Auf 80 Seiten erfahren Manager alles Wissenswerte für ihr Business. Checklisten, Glossar und Praxistipps machen aus diesem handlichen Taschenbuch ein wertvolles Nachschlagewerk.

Geschrieben wurde das Booklet von Bernhard Renner, Ulrich Moser und Daniel Schmid, drei ausgewiesene neutrale Experten rund um das Thema IT-Service-Management und ITIL.

Als Editionspartner haben dieses Booklet unterstützt: Genesis Communication, Getronics (Schweiz) AG, NextiraOne Schweiz GmbH, OMNINET GmbH (Schweiz), Ontrex AG und Examino! AG.



Sie können das BPX-Booklet beziehen bei:
Examino! AG, info@examino.ch.

Infobox

www.itil.org.uk
ITIL und IT-Service-Management

www.itil.org
Informationen zu ITIL und ITSM

www.itil-blog.de
Deutscher Blog zu ITIL und ITSM

www.itsmf.ch
ITSM Forum Schweiz

www.itsmf.com
ITSM Forum International

www.afsmi.org
Internationaler ITSM-Verband

www.afsmi.ch
Schweizer Sektion des Verbandes

www.bpx.ch/glossar
IT-Fachbegriffe für Manager

www.bsi-global.com
British Standards Website

www.iso.ch
Bezugsquelle für ISO Standards

www.swissICT.ch
Arbeitsgruppe ITSM der SwissICT

Weiterbildungstipp:

An der FHNW in Basel wird im Frühjahr 2007 ein Nachdiplomkurs „IT-Service Management und IT-Controlling“ starten.

http://dwi.fhbb.ch/wb/imanent.nsf/pages/e-business_it-management

examino
the business process
knowledge company

Examino! AG
Baarerstrasse 10
Postfach 2556
CH-6302 Zug
Telefon +41 41 768 40 90
Fax +41 41 768 40 41

www.examino.ch
info@examino.ch