

ITIL Prozesse in der BWI Systeme GmbH

Einführung und Praxiserfahrungen am Beispiel der Prozesse Change Management und Release Management

Wolfgang Treder SDIT BKZ IT Service Management
Prozessmanager Release Management
25.01.2010



Agenda

Inhalte	<ul style="list-style-type: none">■ Rahmenbedingung<ul style="list-style-type: none">■ Kunde■ Projekt HERKULES■ SD IT Service Management■ Prozesslandkarte HERKULES■ ITIL Prozesse<ul style="list-style-type: none">■ Design Phase■ Prozesse Change und Release Management■ Einführung der Prozesse■ Key Performance Indikatoren■ Applikationseinsatz■ Reflektion<ul style="list-style-type: none">■ Praxiserfahrung■ Lessons Learned
----------------	--

Der Leistungsverbund BW I unterstützt die Informations- und Kommunikationstechnologie der Bundeswehr

Leistungsverbund

- Bündelung der Ressourcen aus Bundeswehr, IBM und Siemens zu einem Leistungsverbund
- BW I Leistungsverbund, bestehend aus drei Gesellschaften
- Leistungen umfassen den Betrieb der Rechenzentren, Schaffen eines flächendeckenden Kommunikations- und Datennetzes, Einführung SAP und Modernisierung der Arbeitsplätze an 1.500 Standorten
- Ca. 2.750 Mitarbeiter bundesweit im Leistungsverbund




Bundeswehr


BW I
BW I Informationstechnik GmbH
 (Bund 49,9%, Siemens AG 50,05% und
 IBM Deutschland GmbH 0,05%)


BW I
BW I Systeme GmbH
 (IBM Deutschland GmbH 100%)


BW I
BW I Services GmbH
 (Siemens AG 100%)



Die Anforderungen der Bundeswehr stehen im Vordergrund unseres Handelns

Geschäftsauftrag

- Aufbau einer IT-Gesellschaft
- Modernisierung der Arbeitsplätze mit moderner Informations- und Kommunikationstechnik
- Bereitstellung eines modernen Kommunikations- und Datennetzes
- Ausbau der Liegenschaftsnetze
- Einrichtung und Betrieb einer zentralen Nutzerunterstützung
- Bereitstellung einer SAP-Lösung als Standardsoftware in der Fläche
- Überführung der Rechenzentren in eine technisch leistungsfähige und wirtschaftliche Architektur
- Einrichtung von zentralen, übergreifenden Diensten wie „Intranet und E-Mail“

Das Projekt hat eine Laufzeit von 10 Jahren

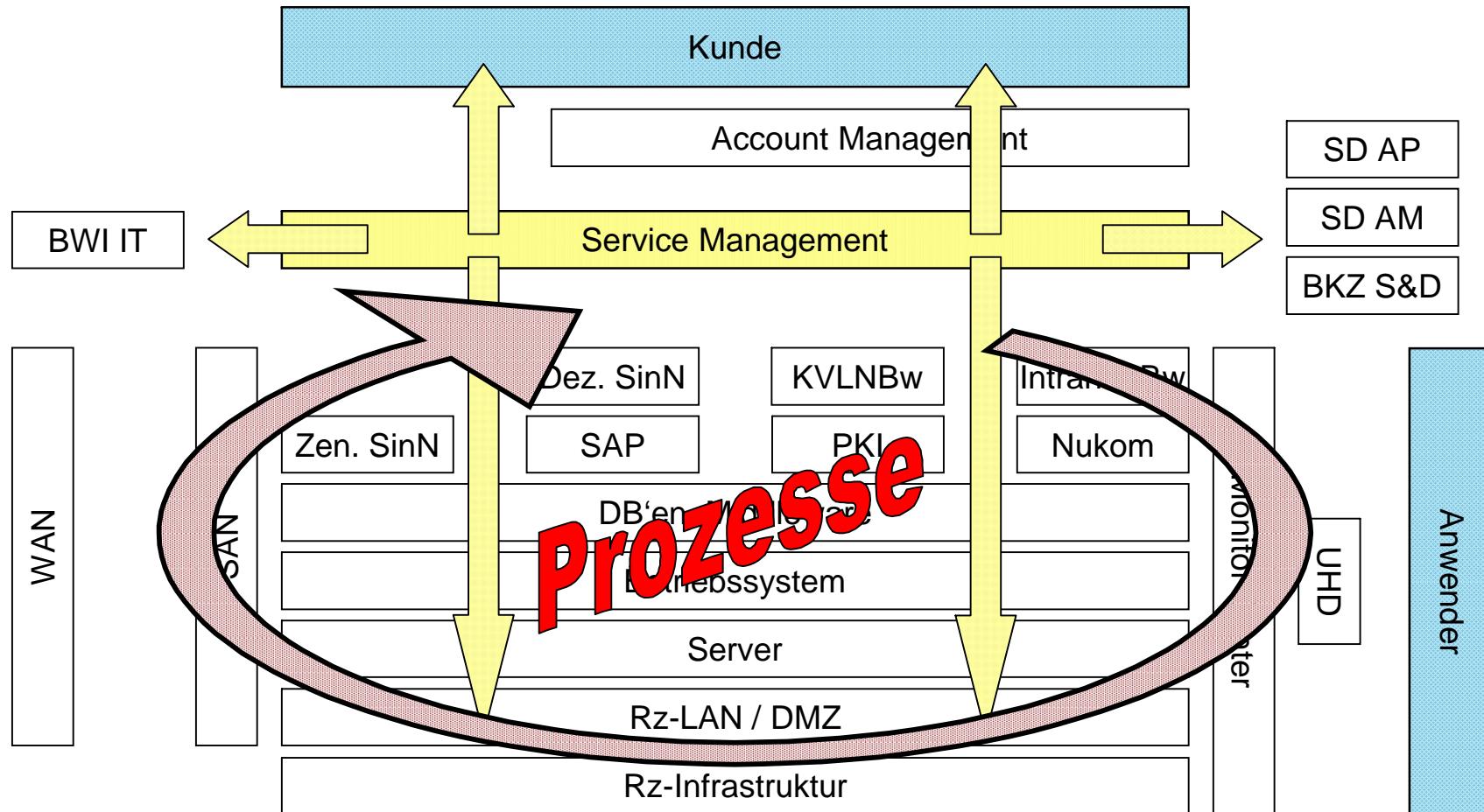
Projektumfang

- Vollständige Erneuerung der bestehenden IT Infrastruktur der Bundeswehr innerhalb der ersten 4 Vertragsjahre (Integrationsphase)
- Im Rahmen der Ersterneuerung werden insbesondere 140.000 PC, ca. 4.500 verteilte Rechner, die zentralen Systeme in den Rechenzentren, sowie die Netzwerkinfrastruktur (WAN & LAN) erneuert
- Ausrollen von SAP für 45.000 Hauptnutzer
- BWI betreut alle Standorte in Deutschland
- Dazu gehört der Betrieb der Rechenzentren und Applikationen (zentral) und die Erbringung von Desktop Services & Netze Services (dezentral, ca. 1.500 Standorte)

Der IT Service wird zentral gesteuert und vor Ort erbracht

Standortkonzept	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zwei Standorte (Bonn/Rheinbach und München) für die Betriebskompetenzzentren (BKZ) für IT- und Kommunikationsdienste ■ Vor-Ort-Betreuung ist nach 5 Regionen organisiert, mit insgesamt 22 Servicecenter-Standorten und 3 zusätzlichen Techniker-Standorten ■ User Help Desk wird auf 4 Standorte (Meckenheim, München, Berlin und Hannover) verteilt ■ Rechenzentren an 3 Standorten (Strausberg, Wilhelmshaven und Bonn, plus Außenstelle Köln-Wahn) ■ BWI-Verwaltungssitz in Meckenheim auf über 7.500 m² 	
-----------------	---	--

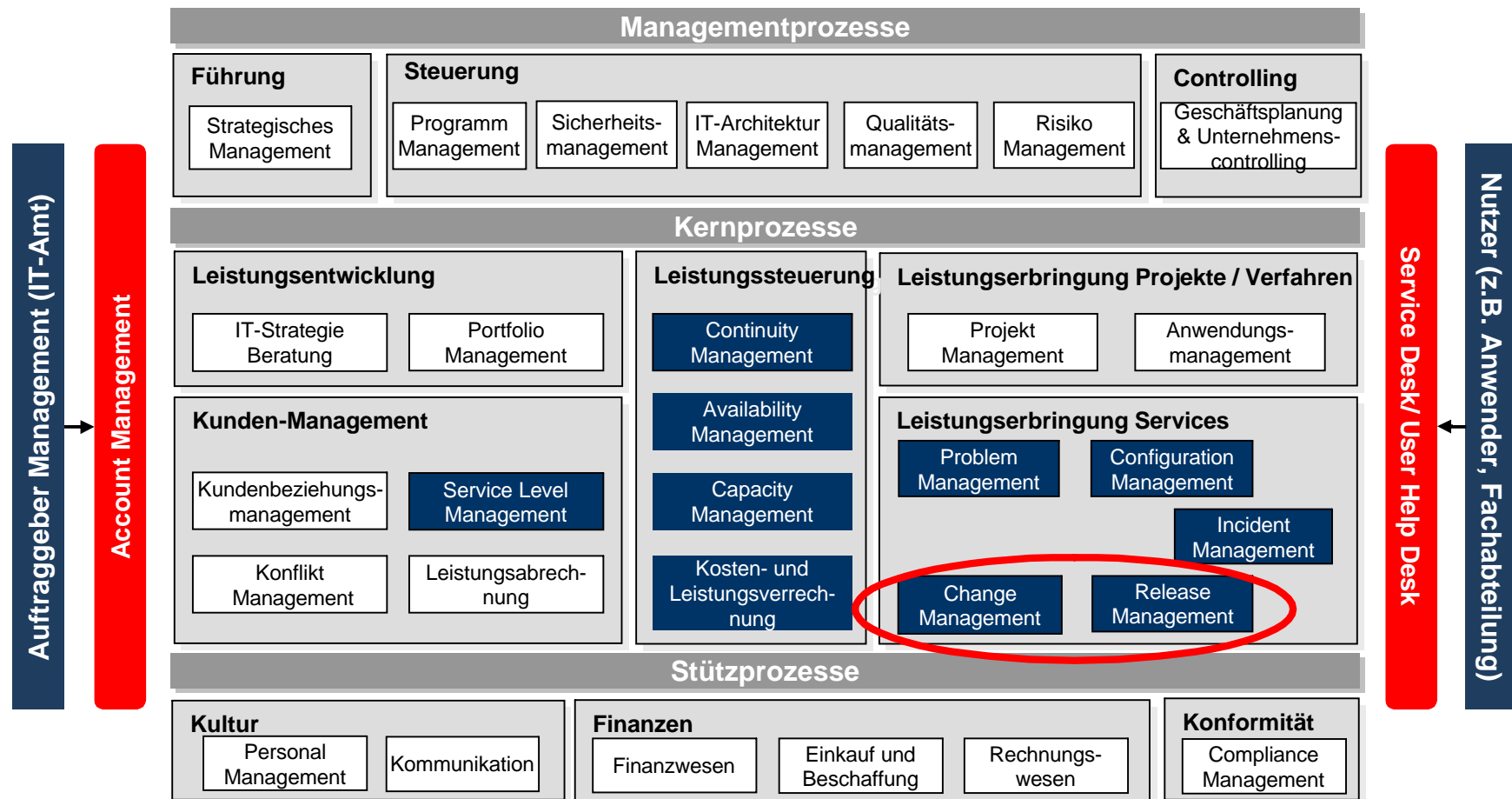
Kommunikationsbeziehungen in der Organisation



Warum Prozesse?

Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aufbau eines IT-Dienstleisters in kürzester Zeit ■ Mitarbeiter aus unterschiedlichen beruflichen „Kulturen“ ■ klare Vorstellung der wechselseitigen Anforderungen und Verantwortlichkeiten ■ Vermeidung von unklaren Zuständigkeiten ■ gezielte und gesteuerte Kundenkommunikation ■ klare und einheitliche Mess- und Bewertungskriterien für Prozesse ■ rechtzeitiges Erkennen von eventuellen Schwachstellen ■ Verbesserung der IT-Service-Qualität ■ Kostenoptimierung ■ Steigerung der Reaktionsgeschwindigkeit
--------	--

Das Geschäftsprozessmodell der BWI basiert auf ITIL



Design Phase

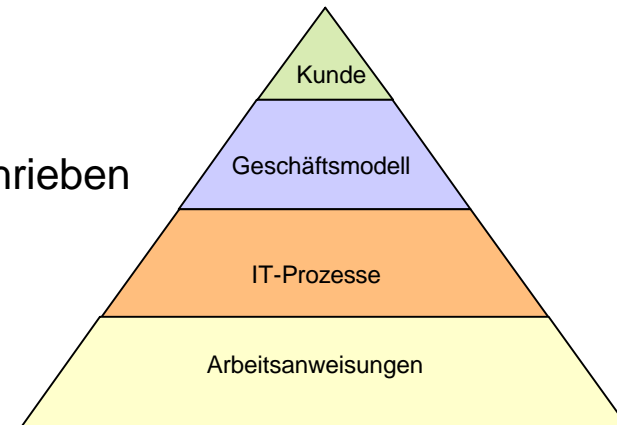
Rahmenbedingungen

- schlank modelliert
- leicht verständlich
- ITIL konform – Vertragsbestandteil
- hohe Skalierbarkeit
- konsortial einsetzbar
- Intergration von bewährten Prozessteilen
- frühzeitiges Einbeziehen der Betriebe
- Modellierungstool: ARIS Business Designer

Warum ITIL

Entscheidungskriterien

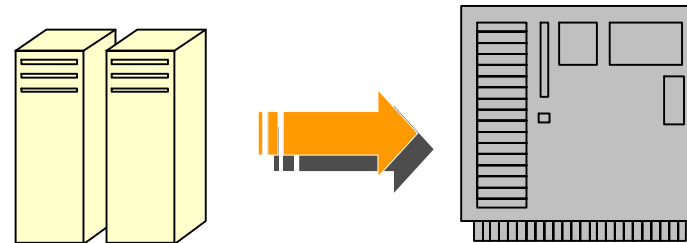
- **Best Practice**
 - alle relevanten Prozesse sind in ITIL beschrieben
 - Schnittstellen zu Prince2
 - Methode für große Organisationen
- hoher Bekanntheits- und Wissensgrad
- Vorteil bei der Personalauswahl
- einheitliche Sprache und klar definierte Begriffe
- Vertragsbestandteil



Ziele

Change/Release Management

- Änderungen an der IT-Infrastruktur kontrolliert durchführen
- Änderungen effizient durchführen – ohne den Betrieb zu hindern
- Anzahl von Änderungen vermindern
- Risiken von Änderungen minimieren
- Ausfallzeiten im operativen Betrieb reduzieren
- effiziente und kostengünstige Implementierung autorisierter Changes mit minimalem Risiko für die bestehende und neue IT-Infrastruktur
- Servicequalität verbessern



Aufgaben

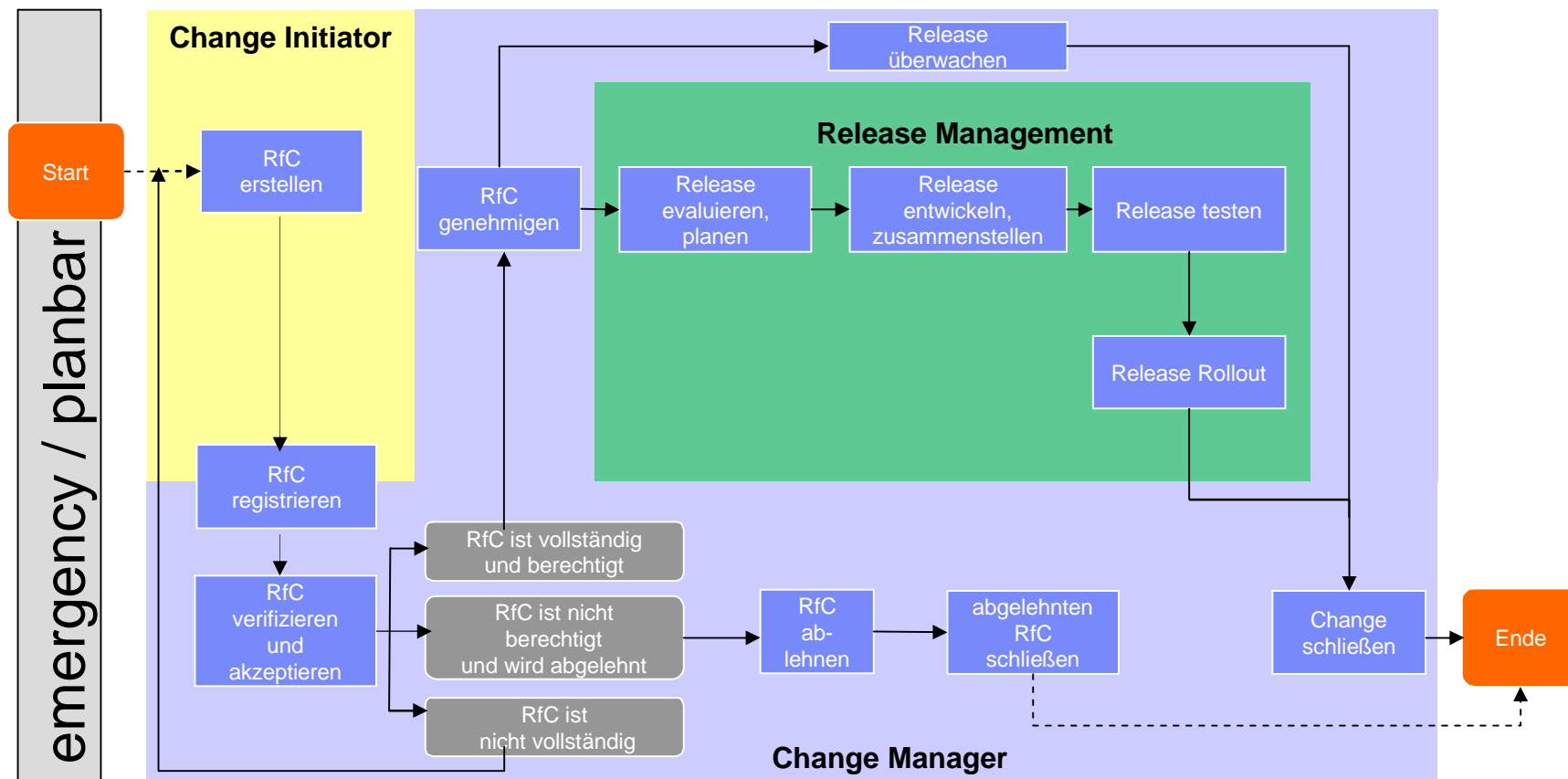
Change Management

- **Verantwortung für die kontrollierte Umsetzung von Änderungen**
 - registrieren, klassifizieren
 - autorisieren
 - koordinieren und überwachen
 - prüfen
 - evaluieren
- **Vorgabe des Rahmens für die kontrollierte Umsetzung von Änderungen durch das Release Management**
- **Durchführung CAB/ECAB**

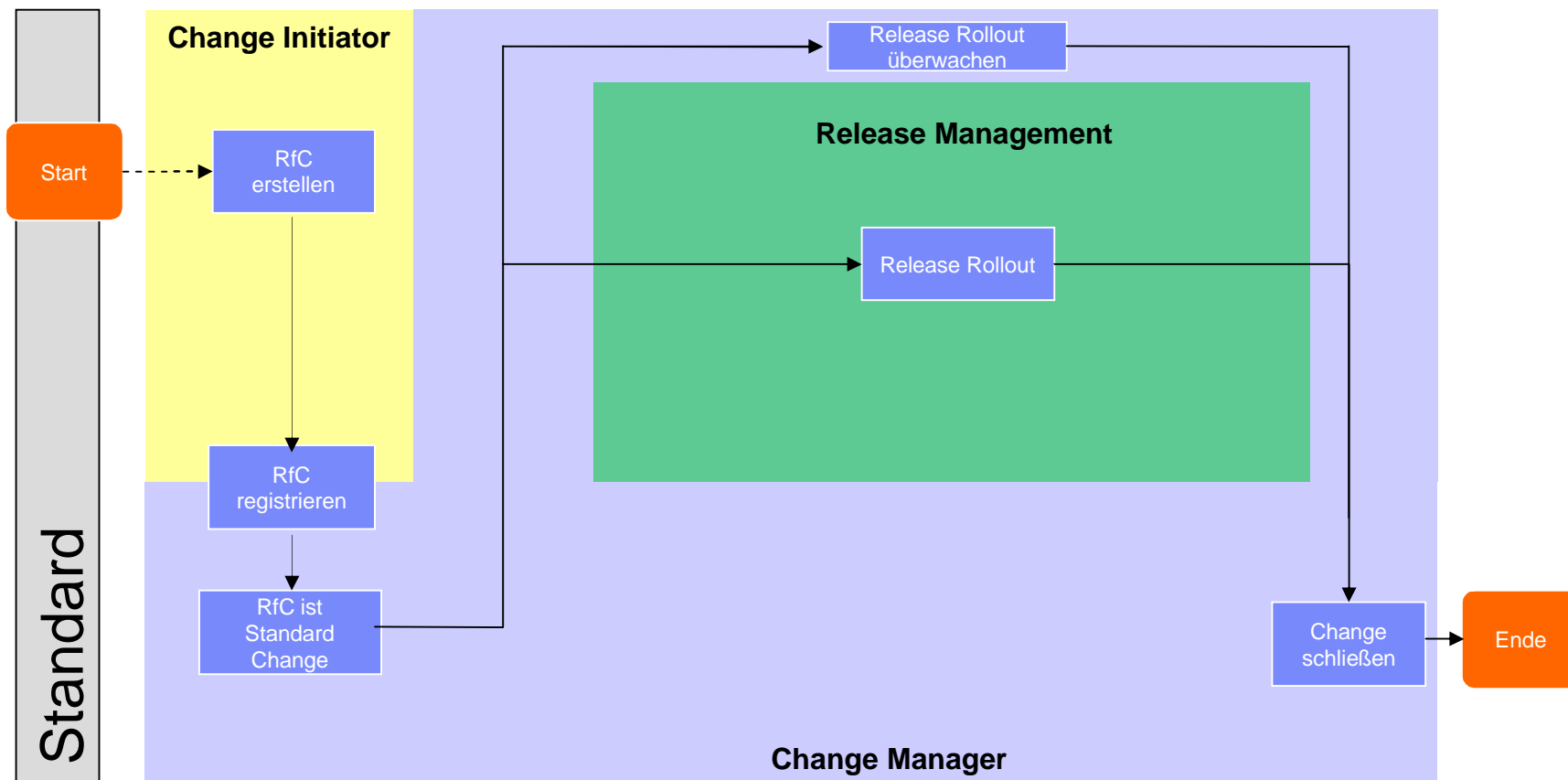
Aufgaben

Release Management	<ul style="list-style-type: none"> ■ Definition, Planung und Umsetzung des Releases <ul style="list-style-type: none"> ■ Release Design, Build, Tests (inclusive Back-out Plan) und Abnahme ■ lagern der freigegebenen Hardware im Definitive Hardware Store (DHS) ■ speichern der freigegebenen Software in der Definitive Software Library (DSL) ■ Planung und Durchführung des Rollouts <ul style="list-style-type: none"> ■ information und ggf. Schulung vor der Auslieferung ■ installieren neuer oder geänderter Hardware ■ verteilen und installieren der Software ■ Produktionsfreigabe
--------------------	---

Prozesse Change und Release Management



Prozesse Change und Release Management

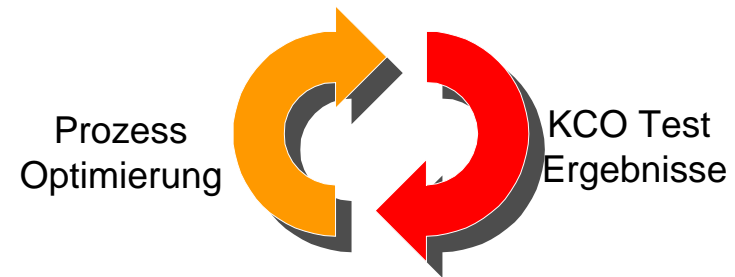


Key Performance Indikatoren

Leistungsindikatoren

- **Anzahl Changes**
 - registriert
 - abgelehnt
 - emergency, planbar, Standard
 - genehmigt / nicht genehmigt
 - abgebrochen

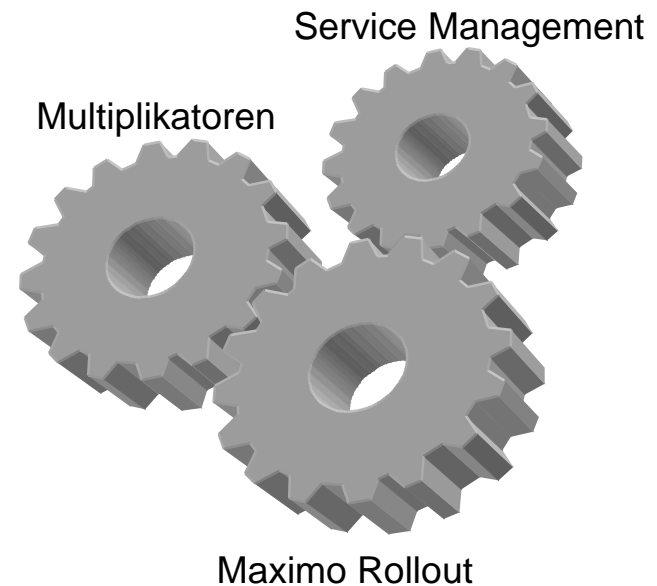
- **Anzahl Releases**
 - zeitgerecht erstellt und verteilt
 - bei denen Backout notwendig war



Einführung der Prozesse

Prozess Rollout

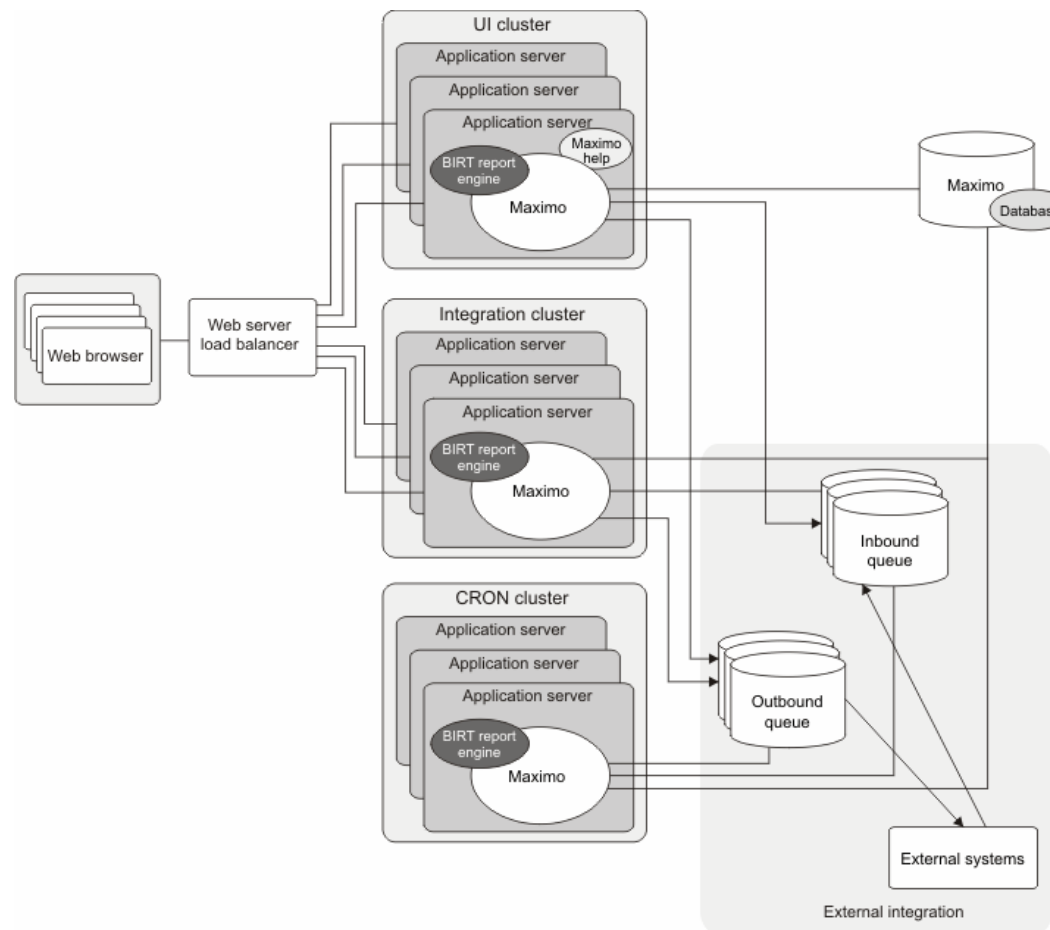
- **Informationsveranstaltungen an den Rz-Standorten**
 - Prozesspräsentationen
 - Fragen aus der Praxis
- **Key User-Ausbildung**
- **Coaching vor Ort**
- **Multiplikatoren identifizieren**
- **Operatives Service Management**
- **Change Office**
- **abgestimmt mit dem Maximo Rollout**



Applikationen in IBM Tivoli Asset Management for IT (TAMIT)



Erweitertes System Setup Tivoli Asset Management for IT



Praxiserfahrungen

Erfahrungen

- bessere Akzeptanz, wenn der Prozess vollständig in der Applikation abgebildet ist
- hohe Teilnehmerzahl an den Informationsveranstaltungen
- transparenter Prozess – hohe Verständlichkeit
- Prozessmodellierung ohne viele Ausnahmen
- hoher Abdeckungsgrad der Anwendungsfälle
- anfängliche Ablehnung
- spätere Akzeptanz
- ARIS Modellierung nicht allgemein verständlich



Nutzen von Vorgehensmodellen

ITIL Change/Release Prozess

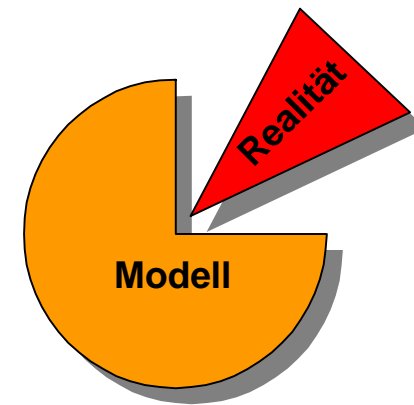
- standardisiertes Vorgehen
- Wissensbasis vorhanden und nutzbar
- schnelle Einarbeitungszeiten
- Flexibilität
- Begriffsdefinitionen vorhanden
- Schnittstellen zu anderen Prozessen geregelt
- hohe Akzeptanz durch Best Practice-Ansatz
- Übergang von der Softwareentwicklung zum Betrieb



Schwächen von Vorgehensmodellen

ITIL Change/Release Prozess

- Nutzung von belegten Begriffen (Release, DSL, Configuration ...)
- Realität hat viele Facetten
- Methoden- und Modellmüdigkeit
- pauschale Ablehnung
- Trennung von Change- und Release-Prozess
- Vermittelbarkeit
- hohe Komplexität des Gesamtprozess-Modells



Lessons Learned

Do's	<ul style="list-style-type: none"> ■ frühzeitiges Einbeziehen der Betriebe ■ keep it simple ■ Praxisszenario zur Prozessverprobung ■ praktische Umsetzungshilfe 	
Dont's	<ul style="list-style-type: none"> ■ Orientierung an Modell- und Meta-Ebene ■ viele Rollen im Prozess ■ absolute Ausnahmen modellieren ■ striktes Orientieren an Modellierungsrichtlinien 	

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

