



**HP OpenView, Mercury und  
Peregrine Anwendertreffen**

*Stuttgart, 12. Juni 2007*

*Implementierung ITIL-konformer Prozesse  
mit Service Center und Asset Center  
Ein Erfahrungsbericht*

**Klaus Frerichs  
Projektleiter  
ivv – Informationsverarbeitung für  
Versicherungen GmbH  
klaus.frerichs@ivv.de**

**MEET VIVIT.**

FORMERLY OPENVIEW FORUM INTERNATIONAL

- **Kurzvorstellung der ivv**
- **Ausgangslage vor Projektbeginn**
- **Das Projekt CI<sup>2</sup>P**
  - **Projektziele**
  - **Vorgehensweise**
  - **Projektdurchführung**
  - **Produktauswahl**
  - **Projektergebnis**
  - **Projekterfahrungen**
- **Erste Erfahrungen im Betrieb eines ITIL-konformen HelpDesk**

- Die ivv - Informationsverarbeitung für Versicherungen GmbH - ist der IT-Dienstleister von und für öffentlich-rechtliche Versicherungsunternehmen.
- Die ivv ist im Jahre 1993 durch das Outsourcing der EDV-Aktivitäten der Muttergesellschaften in eine eigenständige GmbH entstanden.
- Ein Team von ca. 370 Mitarbeitern engagiert sich heute gemeinsam mit unseren Partnern für unsere Kunden.
- Das Geschäftsgebiet der ivv konzentriert sich auf die nord- und ostdeutschen Bundesländer. Dort ist die ivv u.a. tätig für die
  - VGH-Versicherungen
  - Öffentliche Versicherung Oldenburg
  - Öffentliche Versicherung Sachsen-Anhalt
  - Öffentliche Versicherung Bremen
  - Feuerversicherung Öffentliche Leben Berlin-Brandenburg
  - Braunschweig-IT GmbH

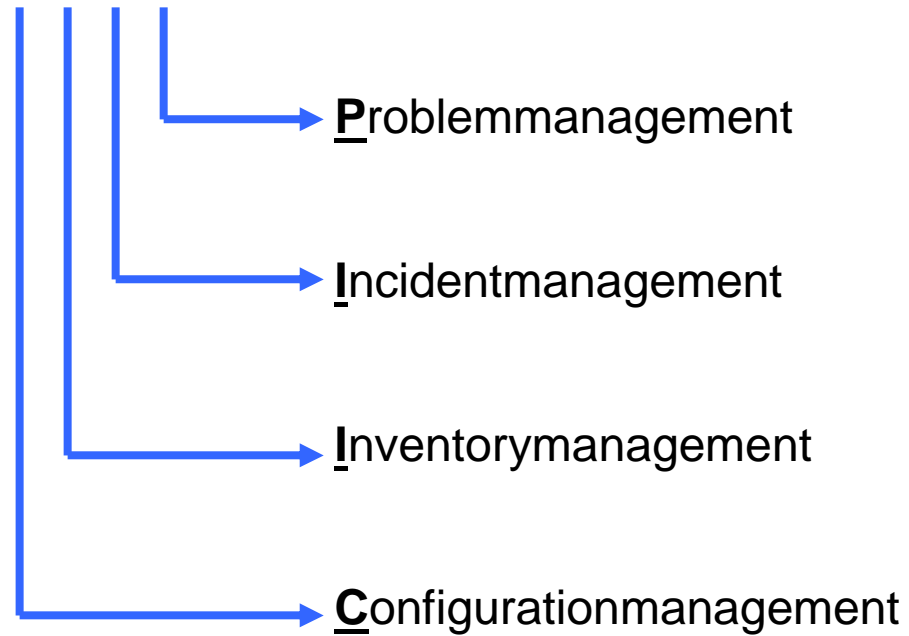
- Die ivv ist der Fullservice-DV-Dienstleister für die Implementierung und den Betrieb von komplexen HOST- und Client-/Server-Umgebungen speziell für die Versicherungswirtschaft
- Das Leistungsspektrum der ivv umfasst u.a.:
  - Durchführung von Rechenzentrumsdienstleistungen
  - Vollautomatisches Druckmanagement für komplexe Druckaufträge
  - Konzeption, Installation und Administration von Netzwerken in komplexen Netzwerk-Umgebungen
  - Bereitstellung von Systemplattformen: Z/OS, Solaris, J2EE, Citrix Metaframe, Microsoft Systeme
  - Technischer Service für Client-/Server-Umgebungen
  - Mobile Datenverarbeitung mit Netzwerkanbindung
  - Firewall-gestützte Internet-Anbindung
  - Sicherheit für Frontendsysteme mit zentraler Administration
  - Softwareentwicklung auf PC- und HOST-Systemen sowie Netzwerk-Computing
  - Zentrale Software von Arbeitsplätzen

- Kurzvorstellung der ivv
- **Ausgangslage vor Projektbeginn**
- Das Projekt CI<sup>2</sup>P
  - Projektziele
  - Vorgehensweise
  - Projektdurchführung
  - Projektergebnis
  - Projekterfahrungen
- Konkrete Ergebnisse im ivv-Betrieb

- Hohe manuelle und redundante Aufwände zur Pflege von kaufmännischen und technischen Daten des Hard- und Softwareinventars
- Keine standardisierte, einheitliche Vorgehensweise für Configuration-, Inventory-, Incident- und Problem-Management vorhanden
- Keine tagesaktuellen, gesicherten, vollständigen Aussagen zu Hard- und Software, Vermögenswerten und deren Nutzung möglich
- Keine zentrale Informationsquelle für fundierte Rollout Planungen vorhanden
- Das für das Incident Management verwendete Tool ISPM war veraltet und an seiner Leistungsgrenze
- Problem-Management wurde seinerzeit nicht strukturiert betrieben.
- Eine Unterstützung der Managementprozesse zur effektiven Steuerung des Configuration-, Inventory-, Incident- und Problem-Managements war nicht möglich
- Die Qualität der implementierten Prozesse schwankte

- Kurzvorstellung der ivv
- Ausgangslage vor Projektbeginn
- **Das Projekt CI<sup>2</sup>P**
  - Projektziele
  - Vorgehensweise
  - Projektdurchführung
  - Projektergebnis
  - Produktauswahl
  - Projekterfahrungen
- Konkrete Ergebnisse im ivv-Betrieb

## ■ C I I P



## ■ (C I I P → C I<sup>2</sup> P)

## CI<sup>2</sup>P für Clientsysteme

- Beschränkung auf die Beseitigung der Problemschwerpunkte im ersten Schritt
- Einführung eines ITIL-konformen Configuration-, Inventory-, Incident- und Problem-Management Systems für Clientsysteme
- Bereitstellung gesicherter und tagesaktueller Aussagen zu den eingesetzten Vermögenswerten aus einer zentralen Informationsquelle
- ITIL-konforme Abbildung des vollständigen IT-Lifecycles für B- und C-IT-Güter im Configuration-Management

## Chancen

- kurze Projektlaufzeit: 18 Monate bei ca. 2.400 PT
- Bereitstellung ITIL-konformer Standards im Configuration-, Inventory-, Incident- und Problem-Management
- Inventory-Management noch in 2005 produktiv
- frühzeitige Zertifizierung der Prozesse nach ISO 9000

## Schwächen

- Configuration-, Inventory-, Incident- und Problem-Management nur für Client-Komponenten im ersten Schritt

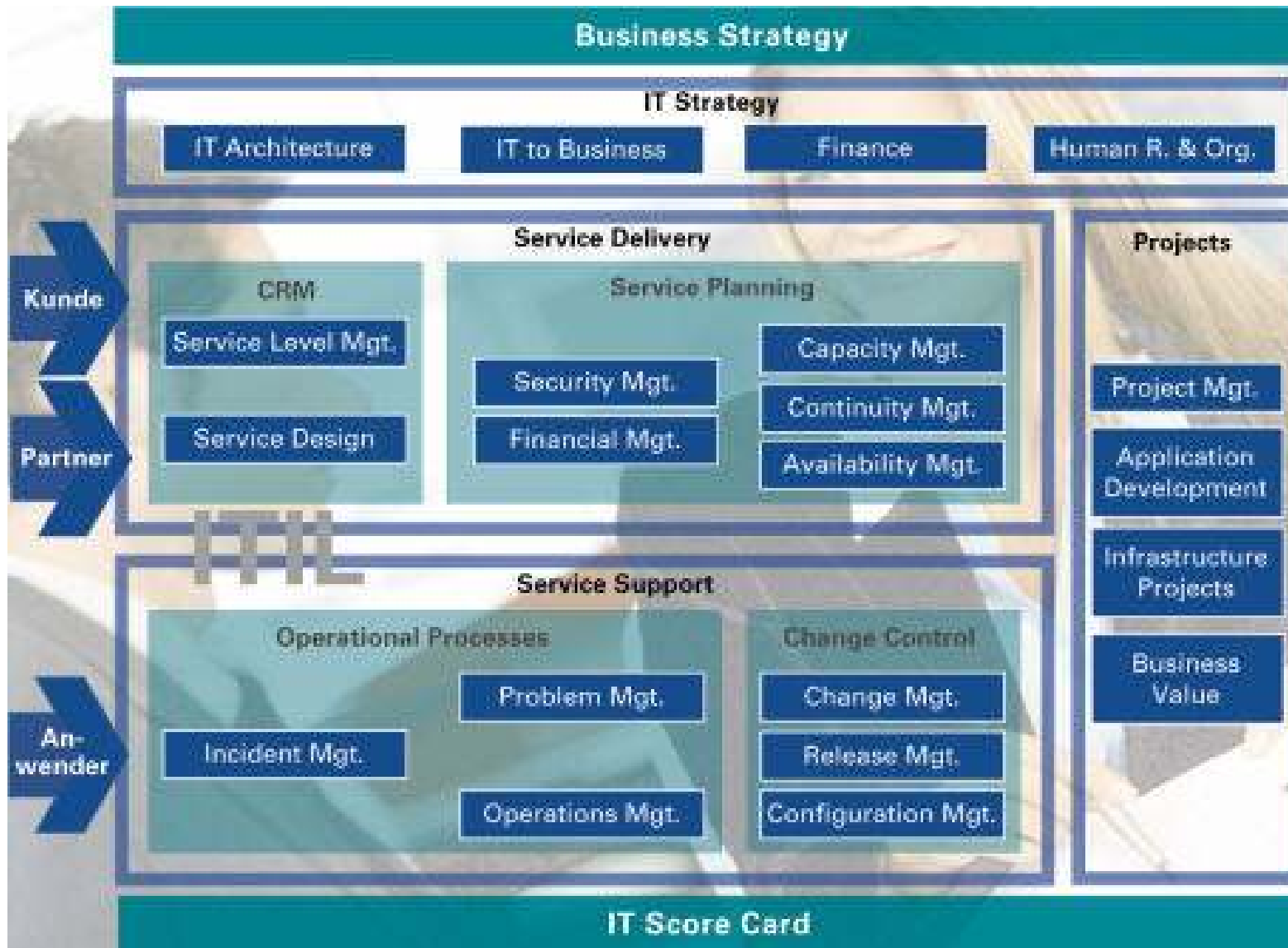
## Risiken

- Keine vollständige Beseitigung der Problemschwerpunkte im ivv-Betrieb
- Lizenz-Management und Einbindung der Server-, Netzwerk- und HOST-Komponenten in Folgeprojekten

- Kurzvorstellung der ivv
- Ausgangslage vor Projektbeginn
- **Das Projekt CI<sup>2</sup>P**
  - **Projektziele**
  - Vorgehensweise
  - Projektdurchführung
  - Projektergebnis
  - Projekterfahrungen
- Konkrete Ergebnisse im ivv-Betrieb

### **Mit dem Projekt CI<sup>2</sup>P werden die Service- und Supportprozesse im Servicebereich mit folgenden Zielen neu ausgerichtet**

- Bereitstellung verbesserter Managementinformationen (u.a. zur Prozesssteuerung, zu den eingesetzten Vermögenswerten sowie zum Service-Level-Management)
- Vertiefung der Kundenorientierung zur Absicherung und Steigerung des Unternehmensergebnisses durch:
  - Steigerung der Servicequalität
  - Absenkung der Durchlaufzeiten
  - Kosteneffizienz
  - Standardisierte und stabile Prozesse



- Kurzvorstellung der ivv
- Ausgangslage vor Projektbeginn
- **Das Projekt CI<sup>2</sup>P**
  - Projektziele
  - **Vorgehensweise**
  - Projektdurchführung
  - Projektergebnis
  - Projekterfahrungen
- Konkrete Ergebnisse im ivv-Betrieb

- Adaption des iterativ-inkrementellen Vorgehensmodells der ivv für technische Implementierungsprojekte
  - Zerlegung des Projektgegenstandes in Inkremente
  - Iterative Erhebung der IST-Prozesse je Inkrement
    - TOP-DOWN-Ansatz bei der Prozesserhebung
    - Berücksichtigung des Pareto-Prinzips bei der Prozessauswahl
  - Iterative Entwicklung der SOLL-Prozesse je Inkrement
    - Entwicklung von Optimierungszielen aus der ivv-Strategie
    - Entwicklung von ITIL-konformen Standardprozessen auf der Basis von „best practice“

- Durchführung einer ganzheitlichen Kosten-Nutzen-Analyse auf der Basis
  - bestehender Kostenstrukturen der IST-Welt sowie
  - erwarteter Prozess-, Projekt-, Betriebs- und Weiterentwicklungskosten
  
- Ausschreibung der prozessunterstützenden Tools
  
- Implementierung der Prozesse sowie der prozessunterstützenden Tools im Rahmen von Gewerken
  
- RollOut der Prozesse und Tools

- Kurzvorstellung der ivv
  - Ausgangslage vor Projektbeginn
  - **Das Projekt CI<sup>2</sup>P**
    - Projektziele
    - Vorgehensweise
    - **Projektdurchführung**
    - Projektergebnis
    - Produktauswahl
    - Projekterfahrungen
- Konkrete Ergebnisse im ivv-Betrieb

■ <b>Phase 0: Projektinitiierung</b>	<b>10/04</b>	-	<b>12/04</b>
■ <b>Phase 1: Prozessanalyse und Toolauswahl</b>	<b>01/05</b>	-	<b>10/05</b>
■ Prozessmodellierung IST	01/05	-	03/05
■ Prozessmodellierung SOLL	04/05	-	07/05
■ Ausschreibung und Toolauswahl	07/05	-	10/05
■ <b>Phase 2: Implementierung Prozesse und Tools</b>	<b>10/05</b>	-	<b>04/06</b>
■ Configuration- und IT-Lifecycle-Management	10/05	-	03/06
■ Incident- und Problem-Management	11/05	-	04/06

<b>■ Phase 3: RollOut Prozesse und Tools</b>	<b>04/06</b>	-	<b>06/06</b>
■ Configuration- und IT-Lifecycle-Management	04/06	-	05/06
■ Incident- und Problem-Management	04/06	-	05/06
■ Pilotbetrieb	05/06	-	05/06
■ Abschaltung Altsysteme	05/06	-	06/06
■ Bereitstellung zur Produktionsaufnahme	07/06		
<b>■ Phase 4: Nacharbeiten und Projektchanges</b>	<b>06/06</b>	-	<b>08/06</b>
■ beauftragte Projektchanges	06/06	-	10/06
■ Nacharbeiten	07/06	-	08/06
<b>■ Projektabschluss</b>	<b>10/06</b>		

## ■ Projektaufwände in PT

	<b>Plan</b>	<b>IST</b>
■ Phase 0: Projektinitiierung	180	133
■ Phase 1: Prozessmodellierung und Toolauswahl	930	1007
■ Phase 2: Implementierung Prozesse und Tools	750	832
■ Phase 3: RollOut Prozesse und Tools	350	253
■ Phase 4: Nacharbeiten und Projektchanges	190	146
■ <b>Summe:</b>	<b>2.400</b>	<b>2371</b>

**Alle Projektphasen wurden  
„in time“ sowie „in budget“  
abgeschlossen.**

- Kurzvorstellung der ivv
- Ausgangslage vor Projektbeginn
- **Das Projekt CI<sup>2</sup>P**
  - Projektziele
  - Vorgehensweise
  - Projektdurchführung
  - Projektergebnis
  - **Produktauswahl**
  - Projekterfahrungen
- Konkrete Ergebnisse im ivv-Betrieb

## Die Produktauswahl erfolgte im Rahmen einer Nutzwertanalyse nach Durchführung einer geschlossenen Ausschreibung

### ■ technische Kern-Kriterien

Vollständige Integration in die Anwendungslandschaft der ivv

Pink Elephant-Zertifizierung und damit Sicherstellung der ITIL-Konformität.

Hohe Skalierbarkeit der ausgewählten Produkte

Vollständiges Produktportfolio im Bereich ITSM

Deutsche Sprachunterstützung



### ■ kaufmännische Kern-Kriterien

ROI in weniger als drei Jahren möglich

### ■ Fachlich-Prozessuale Kern-Kriterien

maximale Abdeckung der vorab modellierten ITIL-konformen Prozesse im Produktstandard

- **Die Peregrine-Suite erfüllt die Kriterien der Nutzwertanalyse mit signifikantem Vorsprung**
- **Die ivv entscheidet sich am 17.10.2005 für die Beschaffung folgender Produkte aus dem Portfolio der Peregrine:**
  - Asset Center
  - Service Center
  - Enterprise Discovery
  - Connect.IT

- Kurzvorstellung der ivv
- Ausgangslage vor Projektbeginn
- **Das Projekt CI<sup>2</sup>P**
  - Projektziele
  - Vorgehensweise
  - Projektdurchführung
  - Produktauswahl
  - **Projektergebnis**
  - Projekterfahrungen
- Konkrete Ergebnisse im ivv-Betrieb

## Die Projektziele wurden vollumfänglich erreicht.

### Highlights:

#### ■ Phase 1: Prozessmodellierung und Toolauswahl

- ✓ Die ivv hat mit den im Projekt CI<sup>2</sup>P erstellten Prozessmodelle die Zertifizierung nach ISO 9000 planmäßig erreicht.
- ✓ Die ITIL-Konformität der in CI<sup>2</sup>P erstellten Prozessmodelle wurde in einem Voraudit zur Zertifizierung nach ISO 20000 bestätigt.
- ✓ Eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wurde durchgeführt. Bei Durchführung der Implementierung der neuen Prozesse und Tools kann der ROI in weniger als drei Jahren erreicht werden.

#### ■ Phase 2: Implementierung Prozesse und Tools

- ✓ Die für die ivv implementierte Lösung wurde mit einem zeitlichen Verzug von 4 Wochen auf der produktiven Umgebung für den Pilotbetrieb bereit gestellt.

## ■ Phase 3: RollOut Prozesse und Tools

- ✓ Mit dem RollOut wurden die restrukturierten Prozesse und Tools in der ivv bis zum 31.05.2006 für die Produktionsaufnahme bereit gestellt.

## ■ Phase 4: Projektchanges und Nacharbeiten

- ✓ Die Abnahme des Werkvertrags gegenüber dem Implementierungspartner erfolgte am 07.07.2006
- ✓ Erforderliche Nacharbeiten wurden seitens des Implementierungspartners bis zum 31.08.2006 durchgeführt.
- ✓ Die jeweiligen Prozessverantwortlichen haben die Implementierung abgenommen. Die Übergabe an den Regeldienst ist zum 04.09.2006 erfolgt.
- ✓ Die beauftragten Projektchanges zur Implementierung einer Handscannerlösung und eines Workarounds für das Katalog-Management sind implementiert und produktiv.

- Kurzvorstellung der ivv
- Ausgangslage vor Projektbeginn
- **Das Projekt CI<sup>2</sup>P**
  - Projektziele
  - Vorgehensweise
  - Projektdurchführung
  - Produktauswahl
  - Projektergebnis
  - **Projekterfahrungen**
- Konkrete Ergebnisse im ivv-Betrieb

## ■ Allgemein:

- Mit der Einführung von Geschäftsprozessmanagement erfolgt ein grundlegender Paradigmenwechsel von der vertikalen (linienorientierten oder hierarchischen) hin zur horizontalen (ablauf- oder prozessorientierten) Unternehmenssteuerung.

## ■ Prozessmodelle:

- Die Erstellung fachlicher Prozessmodelle der IST- und der SOLL-Welt erlaubt eine ganzheitliche Nutzenermittlung bei der Prozessoptimierung und ist Garant für die Vollständigkeit der erhobenen Prozessmodelle.
- Bei der notwendigen Detailtiefe der Prozesse kann auf die Erstellung separater Fachkonzepte verzichtet werden.
- Neben den fachlichen Prozessmodellen stehende Controllingprozesse erlauben die Ermittlung der für eine Prozesssteuerung erforderlichen Kennzahlen.

## ■ Produktauswahl:

- Je geringer die Abweichung der Prozessmodelle vom ITIL-Standard, desto weniger Aufwände fallen für das Customizing der Produkte an.
- Die Qualität des Customizings für die gewählten Produkte hängt entscheidend von der Qualität des gewählten Integrators ab.

- Kurzvorstellung der ivv
- Ausgangslage vor Projektbeginn
- Das Projekt CI<sup>2</sup>P
  - Projektziele
  - Vorgehensweise
  - Projektdurchführung
  - Projektergebnis
  - Projekterfahrungen
- **Konkrete Ergebnisse im ivv-Betrieb**

### ■ Configuration Management:

- Das Configuration-Management läuft performant und stabil auf der Grundlage von HP Asset Center.
- Das Inventory-Management liefert verlässlich sämtliche Asset-Informationen aus der ivv-Anwendungslandschaft.
- Die Verbindung zwischen den Produkten wird über Connect.IT sowie eigenentwickelte Schnittstellen gegenüber der ivv-Anwendungslandschaft vollständig gekapselt.
- Die CMDB ist die zentrale Datensenke für den gesamten IT-Lifecycle
- Die CMDB enthält Anwender-, Hardware- und Softwareinformationen sowie sämtliche während des IT-Lifecycles eines Assets anfallenden kaufmännischen Informationen in hoher Qualität
- Mit der Handscannerlösung **iscan** werden sämtliche Prozesse des IT-Lifecycles technisch unterstützt.

### ■ Incident- und Problem-Management:

- Das Incident-Management läuft performant und stabil auf der Grundlage von HP Service Center.
- HP Service Center ist vollständig in die Anwendungslandschaft der ivv integriert und skaliert mit den Anforderungen aus dem Incident- und Problem-Management.
- Die Prozesse des Incident- und Problem-Managements der ivv werden vollständig unterstützt.
- Das Problem-Management wurde mit der Einführung von Service Center neu implementiert und erlaubt ein proaktives Systemmonitoring, um aus dem Incident-Management frühzeitig Trends zu erkennen.
- Die Erkenntnisse aus dem Problem-Management beeinflussen den gesamten IT-Lifecycle von Hard- und Softwareassets – von der Anwendungsentwicklung bis hin zur Produktauswahl

### ■ Fazit:

**Die angestrebten Ziele,**

- **Steigerung der Servicequalität,**
- **Absenkung der Durchlaufzeiten,**
- **Kosteneffizienz**
- **standardisierte sowie stabile Prozesse**

**sind nach einjährigem Betrieb in den wesentlichen Punkten erreicht.**



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



