

Munich Re und HP BTO „Wind of Change“ oder „stürmische Zeiten“

Gerhard Bayer
Münchener Rückversicherung



Münchener Rück
Munich Re Group





- Die Münchener Rück
- Die aktuelle Situation und unsere „Vision“
- HP's Antwort
- Pre-Study Ergebnisse
- I3S – das Projekt
- MR Integriertes Service Management und HP BTO

Münchener Rück

Die IT und ITIL Prozesse



Münchener Rück ein Konzern, der globale Risiken managed



Der Rückversicherungskonzern:

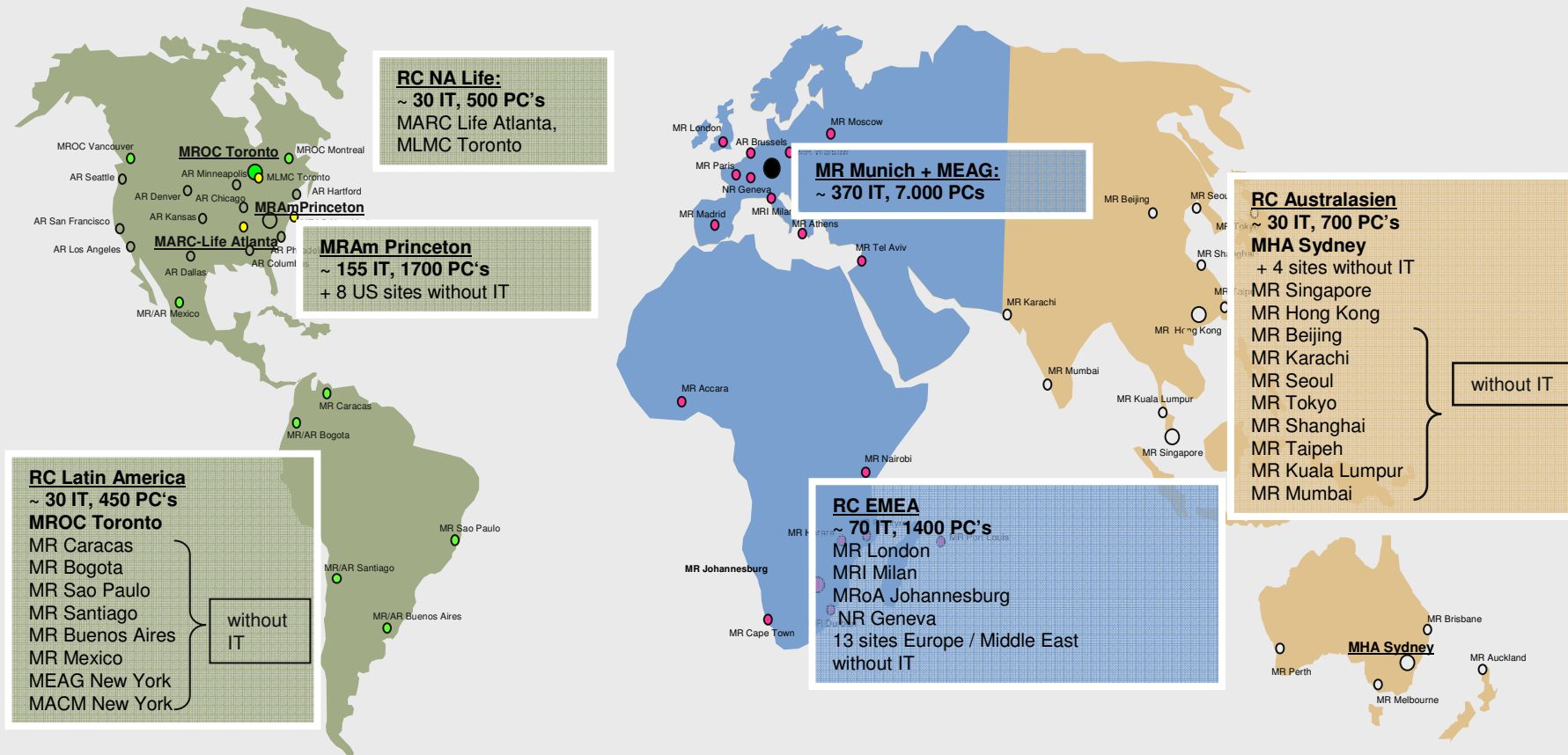
~ 6.600 Angestellte weltweit

~ 60 Landesgesellschaften, Filialen oder Tochtergesellschaften

~ 25 Milliarden € gezeichnete Bruttoprämie (~ 40 Mrd. in der Gruppe)

Münchener Rück

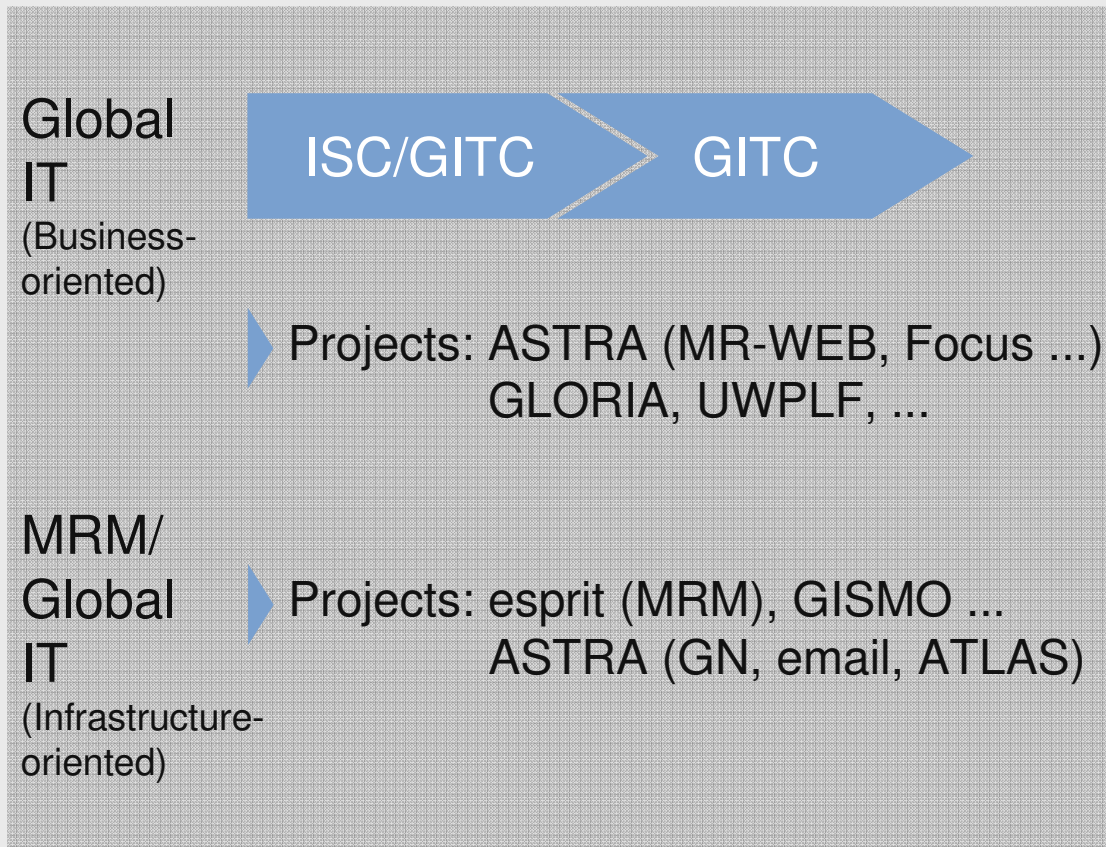
Standorte betreut durch IT Regional Centers



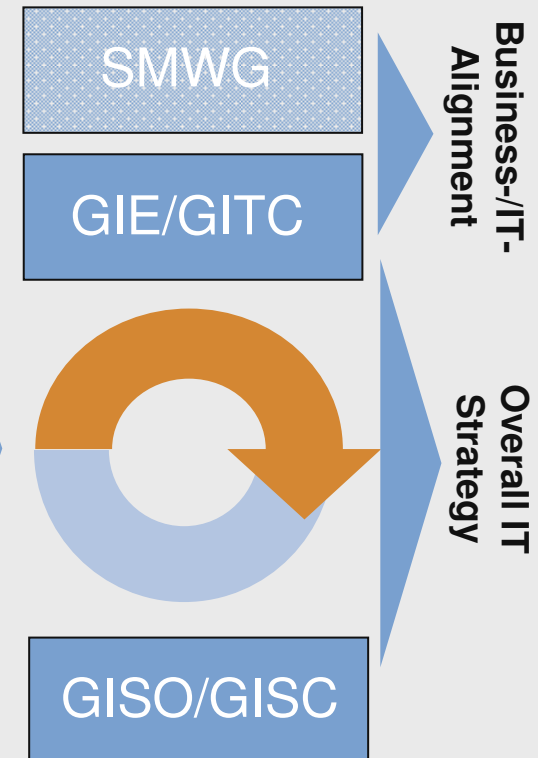


Münchener Rück Eine global arbeitende IT

1997 - 2005



2005 →



GITC: Global IT Committee
 GISC: Global Infrastructure Services Committee
 SMWG: Senior Management Working Group

ITIL in der MR – Die ersten Jahre

- 1999: Start für den Systembetrieb MRM als ITIL Pilot
- Auswahl und Design relevanter ITIL Disziplinen
- Projekt parallel zum Tagesgeschäft
- Projektabschluss u. Überführung in den Tagesbetrieb in 2001 mit serviceorientierter Ausrichtung des Systembetriebes

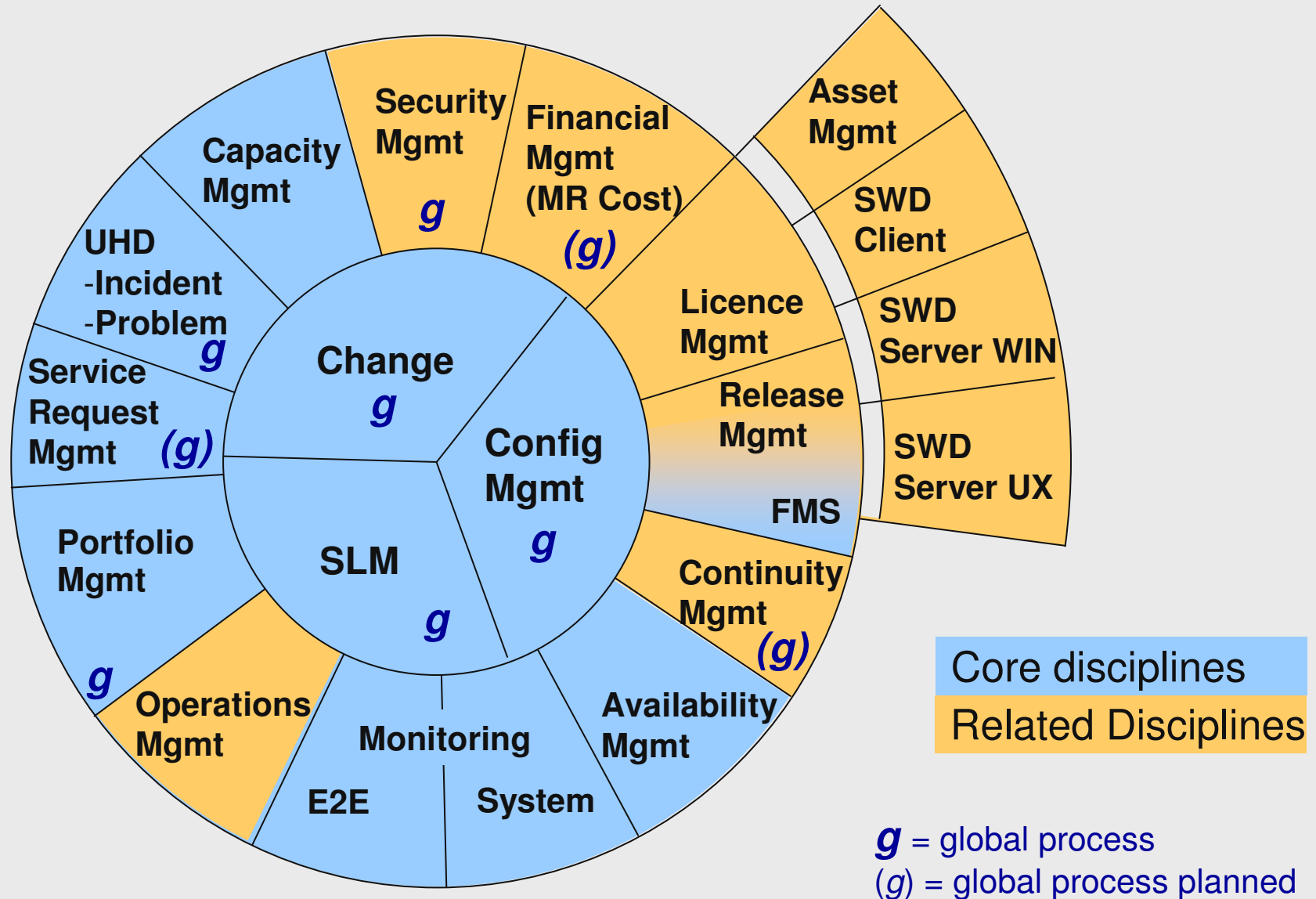
Service Level Management in 2002

- Erstellung eines Servicekatalogs
- Erstellung eines Dienstleistungskatalogs
- Einführung eines Auftragssystems
- Problem: Nachweis der Service Levels
 - Zusammenarbeit MR – HP > HP OV SD SLM (SD 5.0)

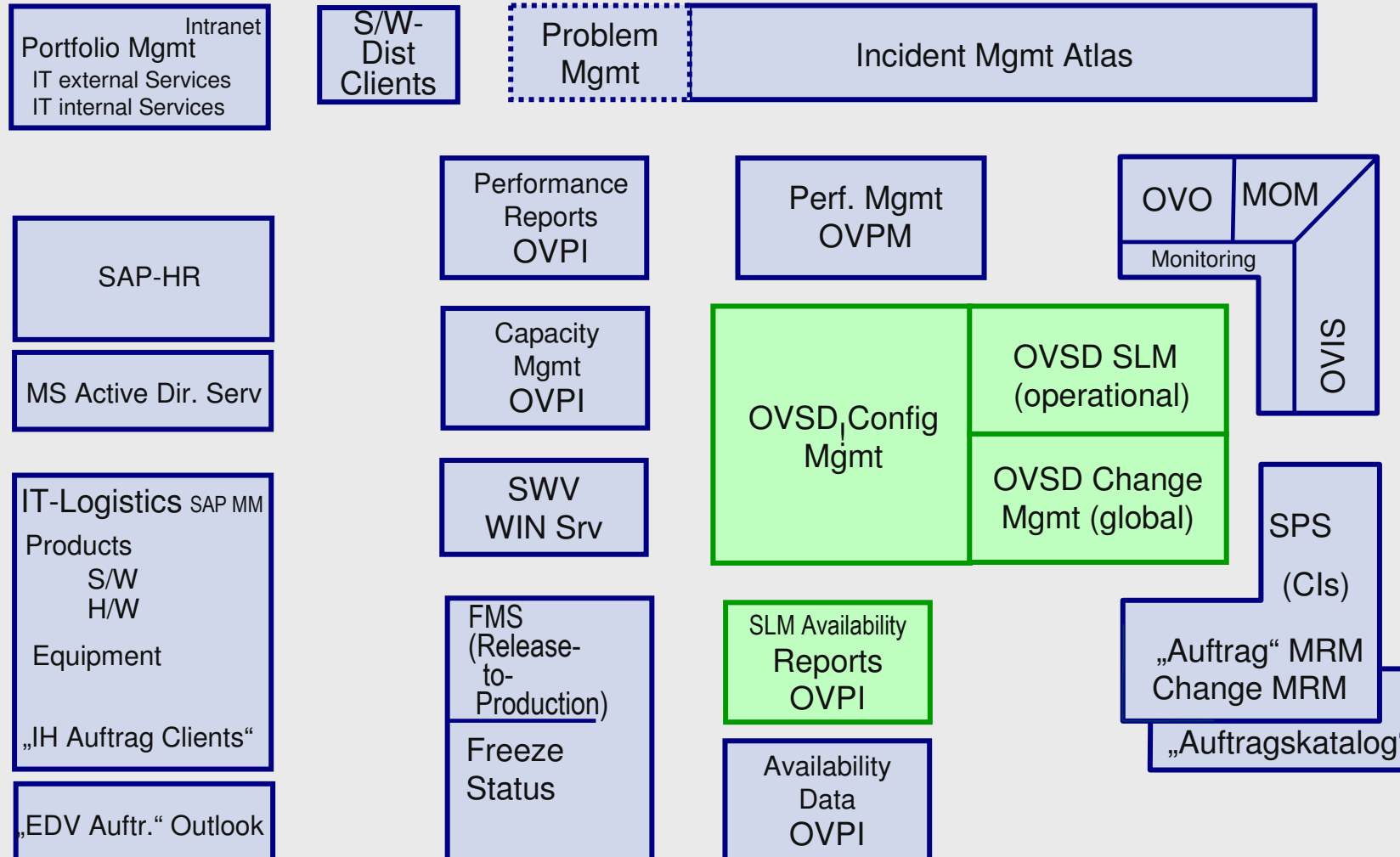
Die aktuelle Situation und “unsere Visionen”



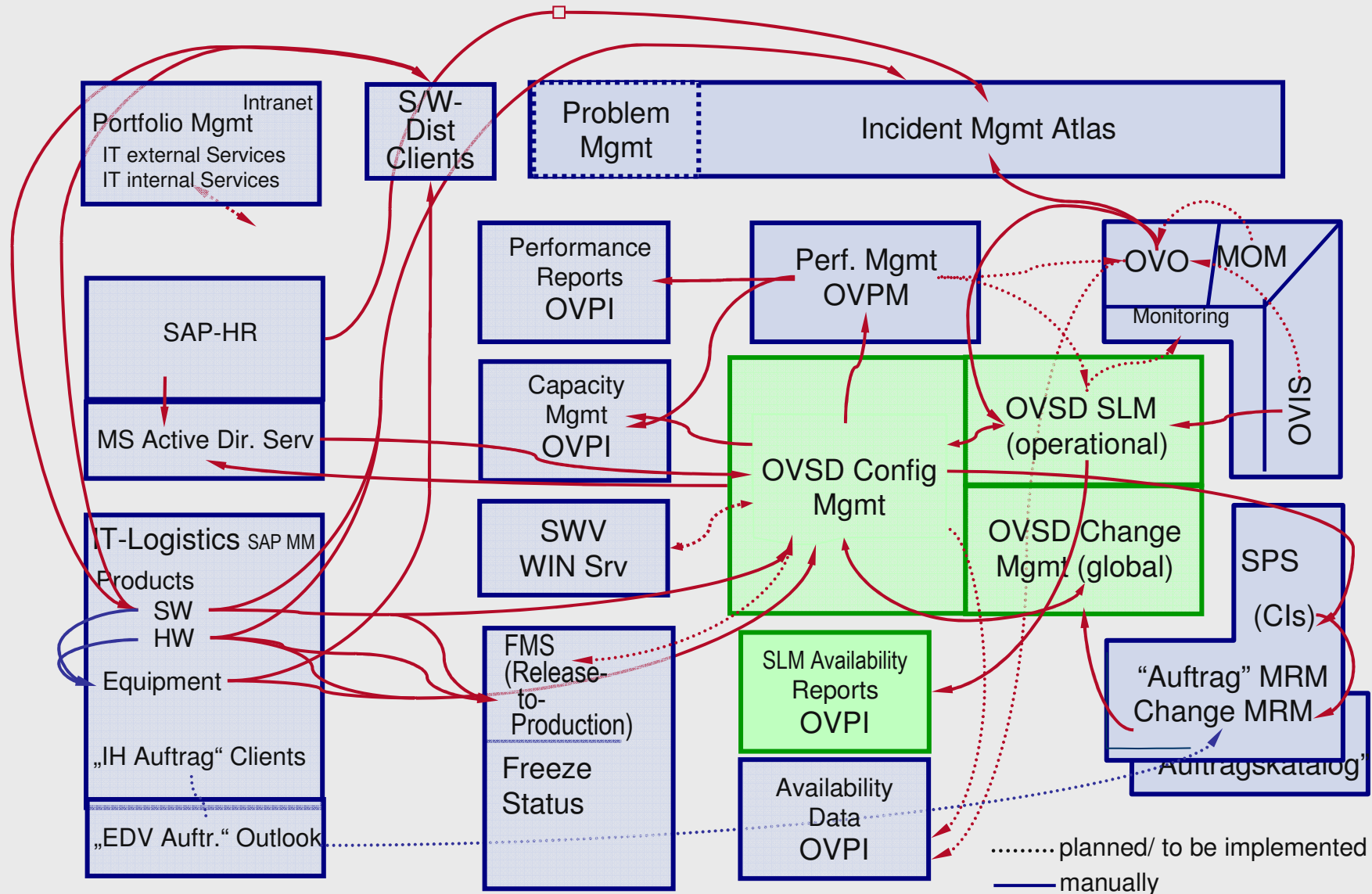
MR Core Disziplinen (ITIL processes) für ein einheitliches Service Management



Aktuelle Service Management Landschaft



Aktuelle Service Management Landschaft und Integrationen

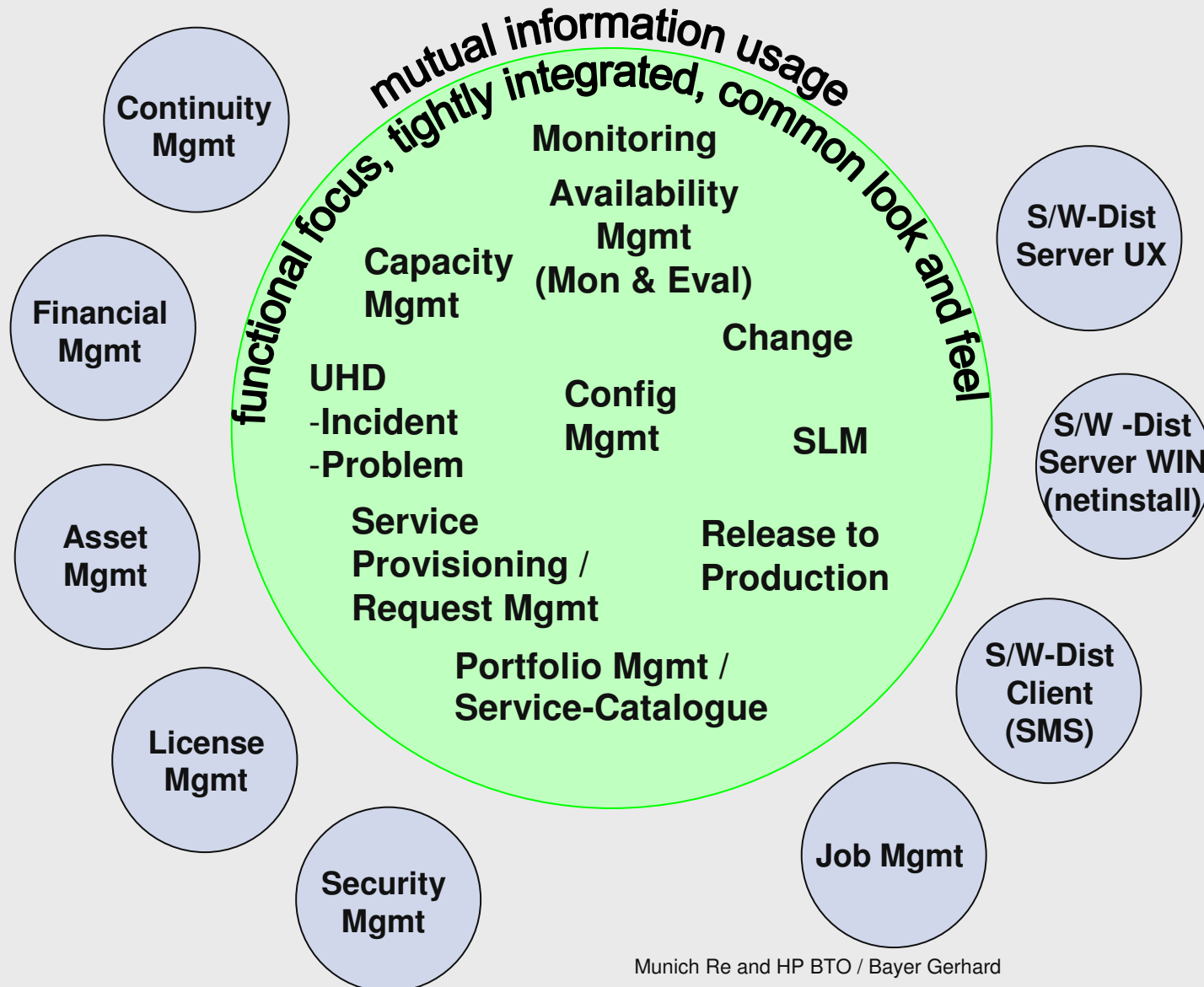


Feststellung: unsere Toollandschaft ist zur Zeit nicht wirklich optimal

Motivation für eine “Überarbeitung”:

1. Verbesserung der Effektivität für den Anwender durch optimierte und integrierte Toolnutzung
2. Verbesserung der Effektivität für den Betrieb durch reduzierten Aufwand (basierend auf der reduzierten Anzahl von Tools)
3. Verbesserung der Effektivität für die Entwickler durch reduzierte und vereinfachte Schnittstellen (Standardintegrationen)
4. Verbesserung der Qualität für die IT Kunden durch besseren Support für die IT Services

Ergebnis: Prozessanforderungen an ein integriertes Service Management Tool



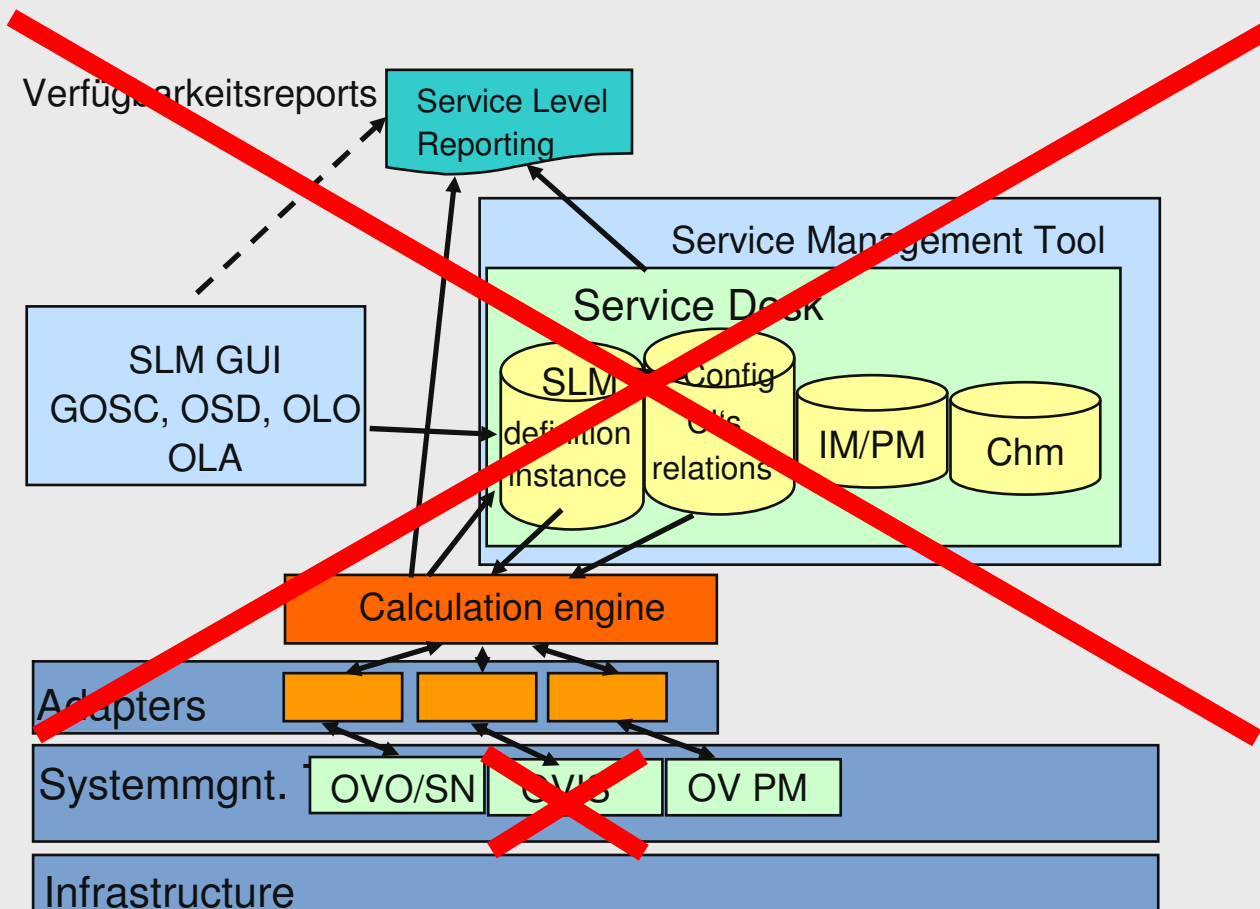
HP's Antwort



Münchener Rück
Munich Re Group

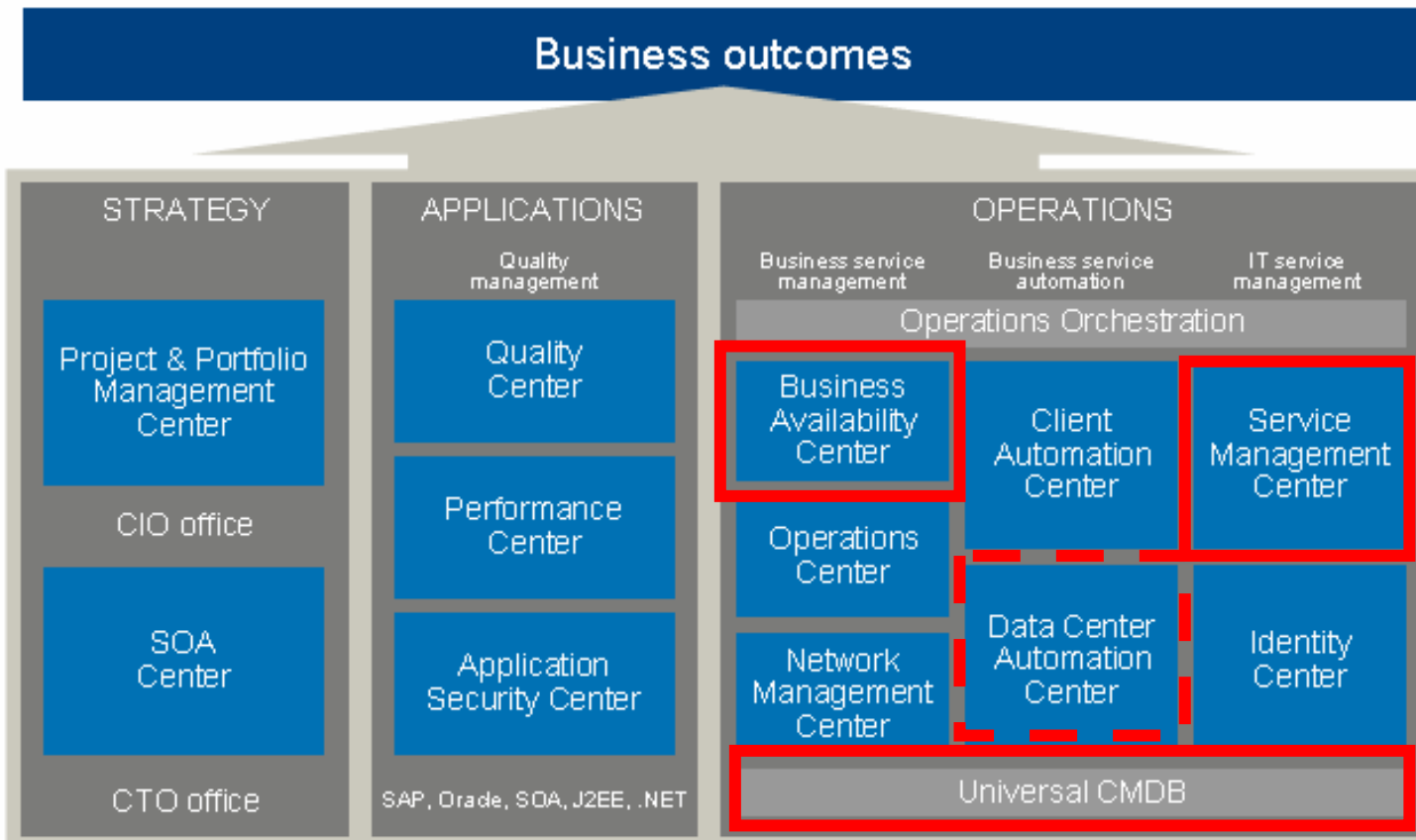


Integrierte Architektur für System- und Servicemanagement





HP Software BTO centers



„Resultierende Kundensorgen“ - Fragen, die wir uns gestellt haben



Münchener Rück
Munich Re Group

- Warum HP BTO, wenn sich Portfolio grundlegend ändert wo habe ich die wenigsten Migrationsaufwände, Lizenzkosten aber auch: „wer bleibt“ am Markt übrig
- Bleiben die Produkte so wie jetzt vorgestellt
- Bleiben die Integrationen so wie jetzt vorgestellt
- Lizenzmodelle
wie bilden die neuen Tools Lizenzmodelle ab
- Wie wirkt sich das auf die Kosten aus
z.B. bei benötigten weiteren Lizenzen
- Migration von Lizenzen
welche Lizenzen erhalte ich für meinen Altbestand
wie sieht es mit Wartungskosten aus
- Welche Kosten kommen bei einer Migration auf mich zu
- Wie wirkt sich die Zusammenführung von 3 Firmen auf die Roadmaps aus

Pre-Study Ergebnisse



Keine KO Kriterien gefunden, aber

- Großer Spielraum bei individuellen Anpassungen bergen Risiko für Aufwand
- Usability muss teilweise verbessert werden
- Schulungsaufwand darf nicht unterschätzt werden
- Anwender, die in mehreren Disziplinen arbeiten, sehen in einem integrierten Tool einen entscheidenden Fortschritt; andere sehen aktuell noch weniger Vorteile

Allgemeines Fazit

- Implementierung nahe am Standard möglich
- als Knowledge Base wird die MR ihre derzeit verwendete KB einbinden (neues Produkt in der MR)
- neue Anforderungen sind integrierbar
 - verursachender Service
 - tatsächliche Bearbeitungszeit

Wesentliche Unterschiede zum bestehenden System

- Aufteilung Interaction / Incident / Problem in eigene Module

Primäre Anforderung

- Workflow sollte wie bisher über zentrale Schaltflächen gesteuert werden

Allgemeines Fazit

- wesentliche Anforderungen sind mit Standardmitteln bzw. ohne großen Aufwand umzusetzen
- durch freiere Gestaltung bessere Abbildung möglich (insbesondere freie Verknüpfung von CIs für z.B. Continuity möglich, dadurch Entlastung der Relationen und bessere Übersichtlichkeit)

Wesentliche Unterschiede zu ServiceDesk

- nur zweistufige Category Struktur im Standard
- Relationen werden anders gehandhabt
-> höherer Aufwand für Pflege und Nutzung
- einige wichtige Views für leichtere Handhabung fehlen:
 - Explorer View Workaround über individuelle Views und Favoriten
 - Übersichtsview für Relationen

Primäre Anforderung

- Ergänzende Views zum Standardumfang, insbesondere zur Darstellung der Relationen (nach Prüfung der neuen Funktionen)
- Relationen müssen in einer flachen Struktur abgelegt und gepflegt werden können

Allgemeines Fazit

- nahe am Standard
- verbessertes Handling durch
 - Zusammenführung von globaler und lokaler Changegenehmigung
 - verkürzte Bearbeitungszeit aufgrund gezieltem Einbeziehen der jeweils relevanten Autorisierungspartner (kein „Gießkannenprinzip“ mehr)
 - einheitlicher Ablauf von Change und Request Mgmt (überspringen von Change-Schritten bei reinen Requests)
 - Unterstützung des Change Prozess mittels zusätzlicher Views

Wesentlicher Unterschied zu SPS

- kein zusätzlicher RfC im Fall von Change Relevanz erforderlich

Primäre Anforderung

- bessere Übersicht der Einzelaktivitäten (siehe auch SRM)



Request Management (wird im Change Management Modul realisiert)

Allgemeines Fazit:

- SM hat komplett andere Philosophie wie das aktuelle Tools
 - SM definiert Ablauf und führt diesen zum Ausführungszeitpunkt aus, die eigentliche Task wird erst mit Start der „Sammelphase“ generiert
 - SPS dupliziert zur Beauftragung die Templates und hat somit die auszuführenden Aufträge bereits zur Verfügung
- somit im Standard keine „vorausschauenden Views“ (was steht an) möglich, muss (und kann) individuell erstellt werden
- in der Konsequenz im Standard keine „Voraustätigkeiten“ möglich (reserviere Downtime für Auftragschritt), muss (und kann) erstellt werden
- Workflow Darstellung für Erstellung von Abläufen hilfreich
- Workflow Darstellung bei der tatsächlichen Bearbeitung unübersichtlich

Wesentliche Unterschiede zu SPS

- siehe Fazit bzgl. dynamische Ablaufgenerierung



Primäre Anforderungen

- bessere Übersicht über Einzelaktivitäten (evtl. via Definition der Einzelschritte und Sammelaufträge in separater Tabelle):
 - > Workflow nicht mehr grafisch darstellbar
 - > SLM, History, etc. gestalten sich einfacher, ebenso wie DTM-Anbindung
- Workflow-Darstellung bei der tatsächlichen Bearbeitung verwirrend, Explorer-ähnliche View evtl. notwendig
- Tracking der tatsächlichen Durchlaufzeit unter Berücksichtigung von Unterbrechungen
- zusätzlicher interner „Close“-Mechanismus zur Vermeidung unnötiger Tätigkeiten

SLOs

- bei Request Management Anforderungen im Standard
- Berücksichtigung von Tracking-Unterbrechungen machbar
- damit Nachweis von „tatsächlichen Bearbeitungszeiten“ messbar

Wesentlicher Unterschied zu ServiceDesk

- Nachweis von Verfügbarkeit von Anwendungen (Service Level Availability) nicht in SM 7.0, sondern BAC SLM

Primäre Anforderung

- Informationen zu SLA Vereinbarungen sollen im Tool ablegbar sein



KB und ServiceCatalog

- Nutzung ist (derzeit) noch nicht geplant

Reporting

- Kritischer Faktor
- HP Strategie nicht endgültig klar
- Vermutlich Erweiterung der SM 7.0 internen Funktionen nötig

Integrationen

- Lösbar über ConnectIT oder WebServices
- Standardintegrationen meistens OOB nutzbar

Projekt I3S

Integrated Service- and Support System



Münchener Rück
Munich Re Group



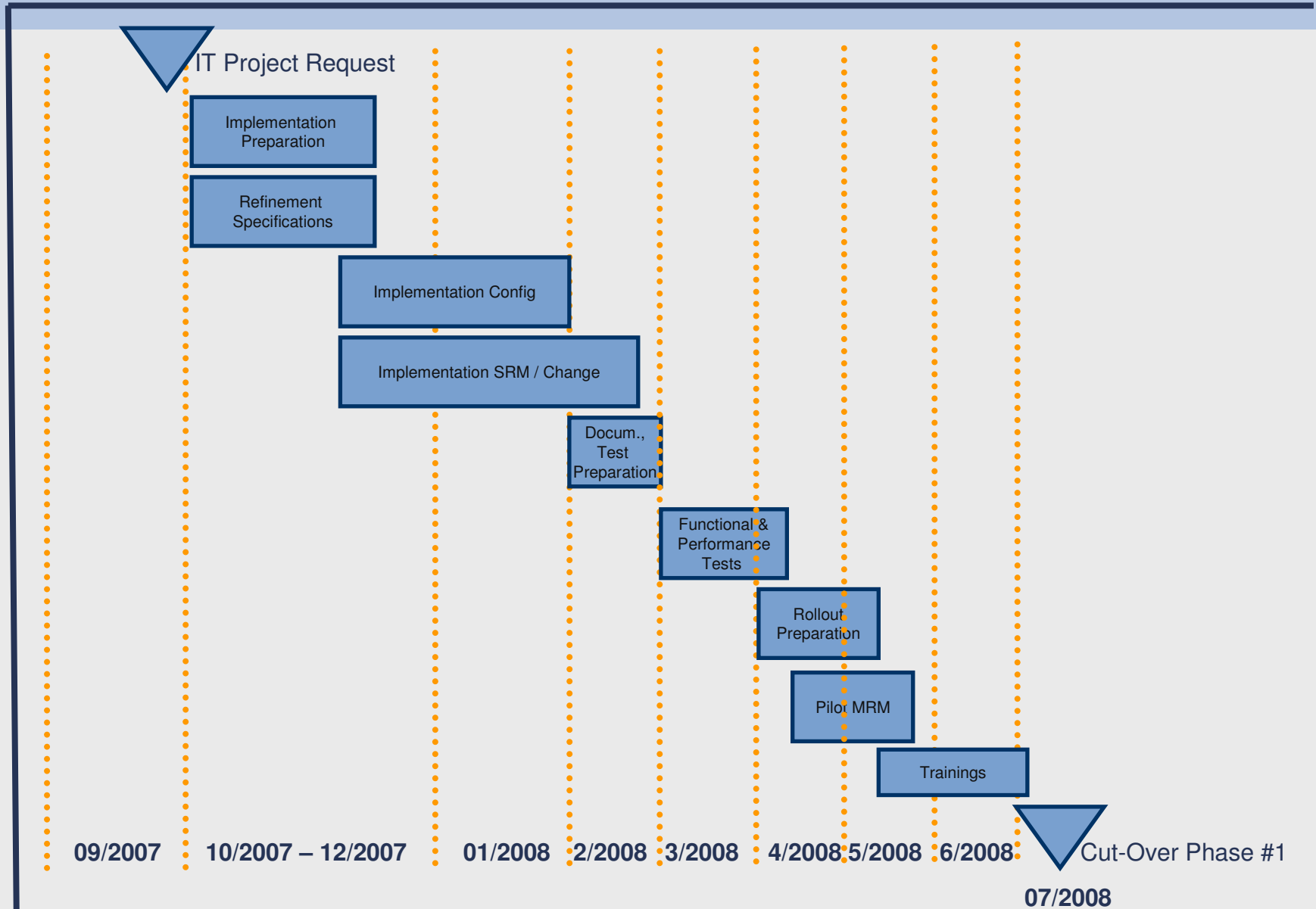
Das Projekt wird

- die Funktionen der abgelösten Produkte enthalten, soweit diese unter Kosten / Nutzen Gesichtspunkten vertretbar sind
- Ein einheitliches Web Interface in Englisch anbieten

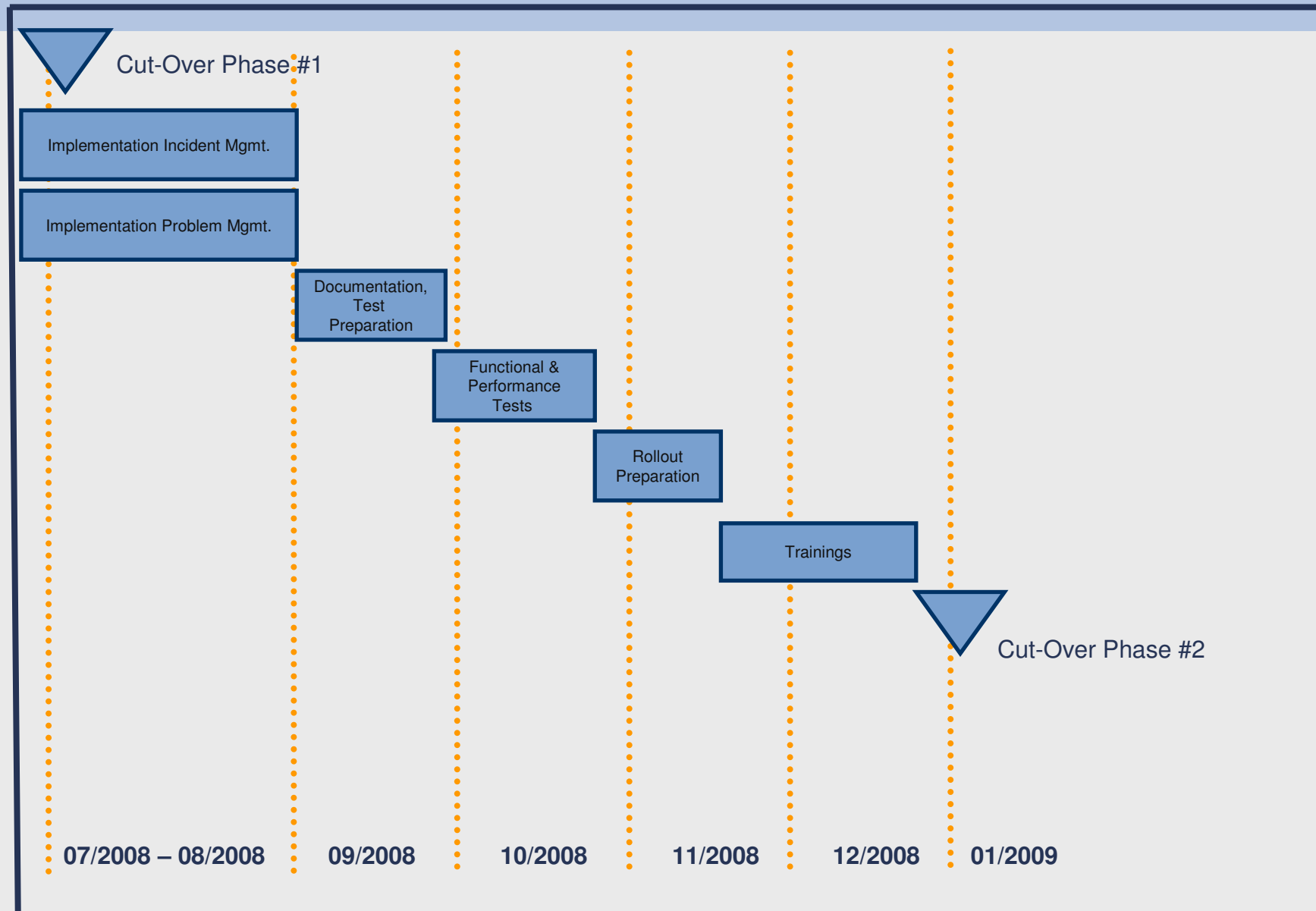
Das Projekt wird **nicht**:

- Jedes derzeit vorhandene Feature abbilden, egal was es kostet (außer es ist von entscheidender Bedeutung für die Anwender/Prozesse)
- Die Funktionen in der gleichen Weise abbilden (Nutzung OOB wo immer möglich)

Timelines (Critical Path of Main Project): Phase #1



Timelines (Critical Path of Main Project): Phase #2



- Fristgerechte Lieferungen von SM 7.0 (Beta, RC, Final, SP1) und zugehöriger Produkte (Connect-IT, Integrationen, CCM 3.0, uCMDB 7.0)
- Finales Produkt enthält kritische Fehler und fehlende Funktionen, die die Nutzung unterbinden
- Realisierung trifft nicht die Kundenerwartung (Funktionen und Performance)
- Keine “Beschränkung” auf das Notwendige
- Fehlende Benutzerakzeptanz wegen mangelnder Kommunikation, schlechter Schulung aber auch fehlender Funktionen

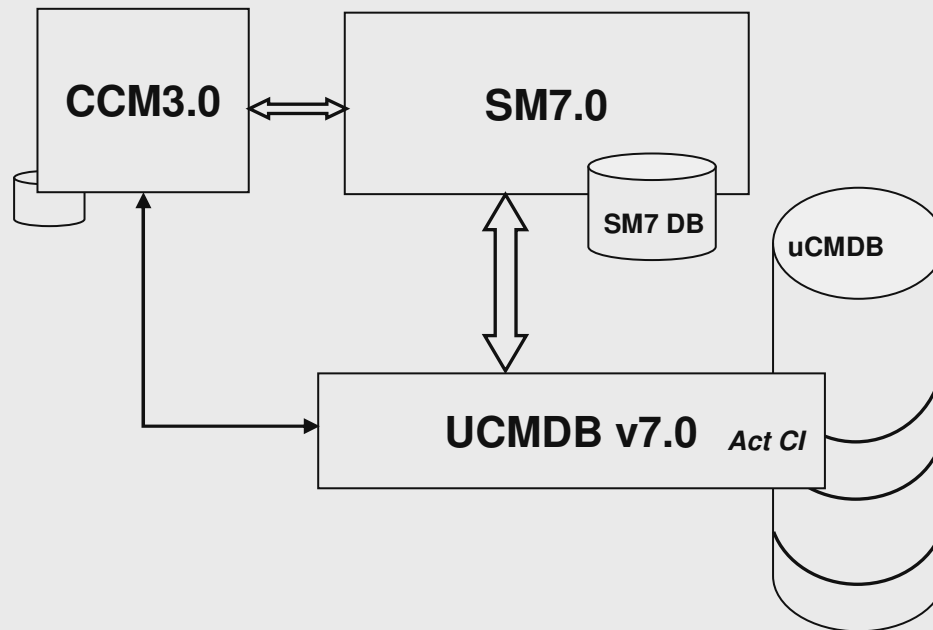
MR Integriertes Service Management und HP BTO Planung und “under discussion”

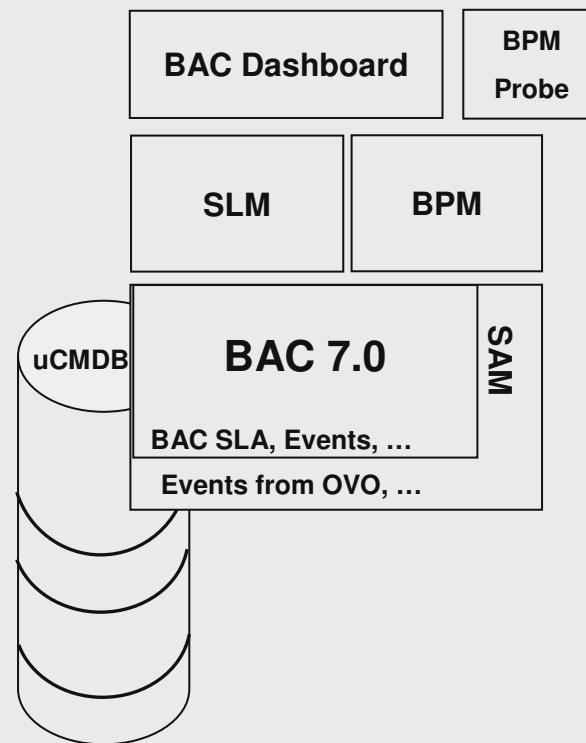


Münchener Rück
Munich Re Group

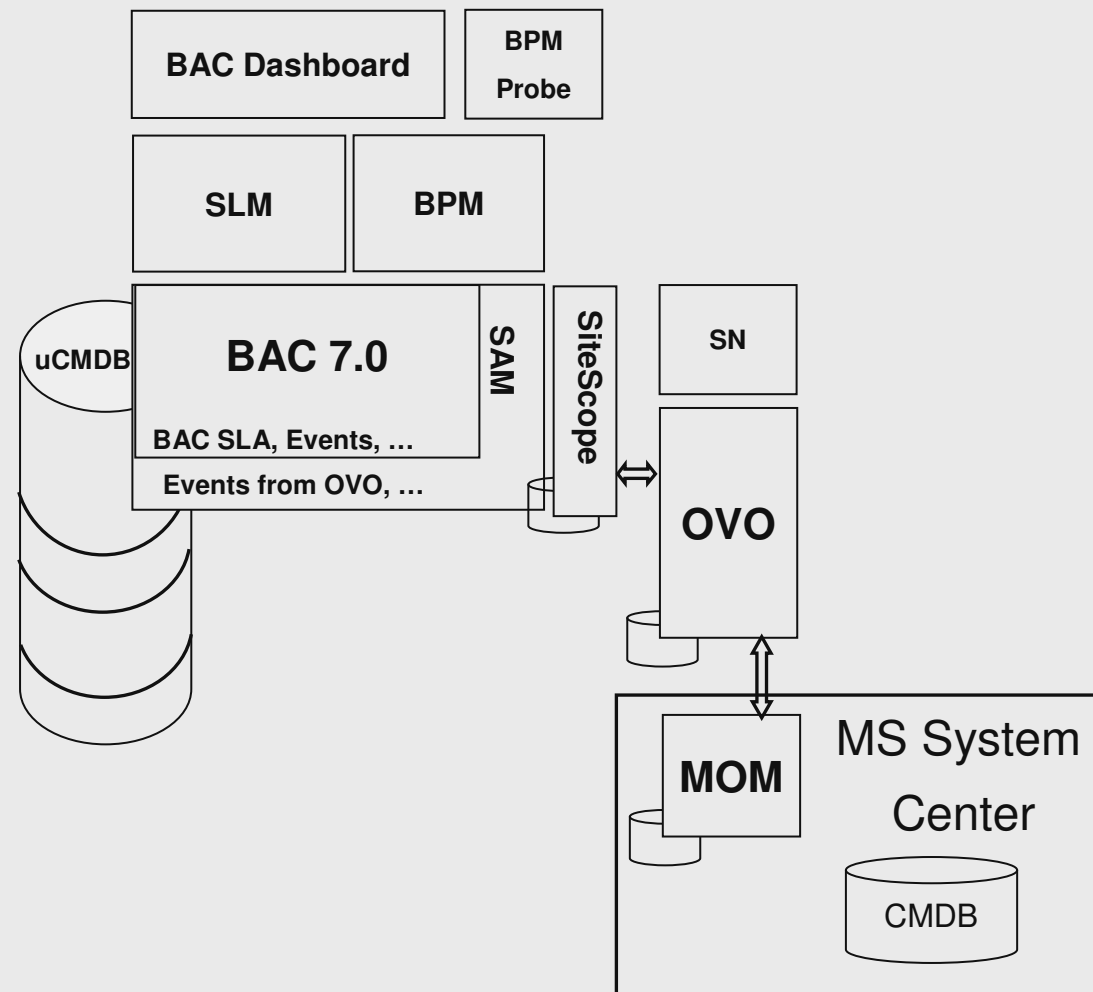


Service Manager 7.0 (inklusive CCM3.0) mit uCMDB





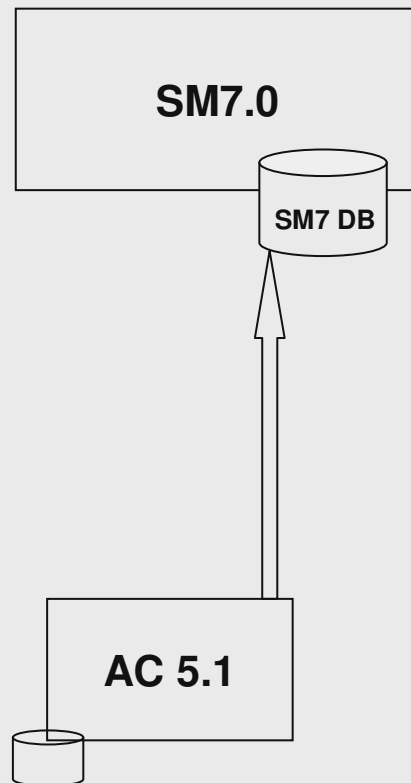
BAC 7.0 mit uCMDB mit Integration zum System Monitoring



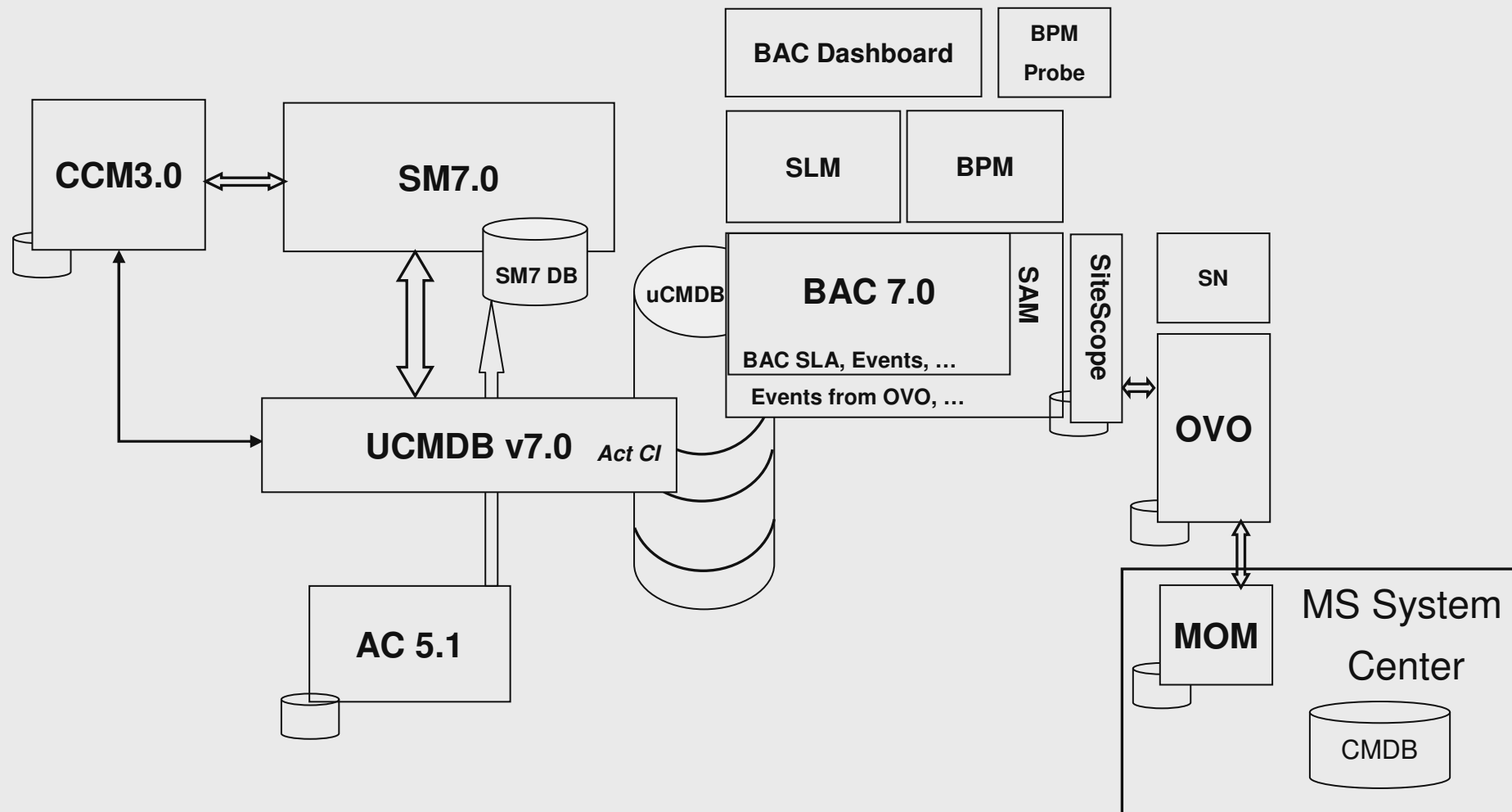
Asset Center für TCO (Cost Preprocessing) mit Integration zur CMDB



Münchener Rück
Munich Re Group



Integriertes Service Management geplant für Ende 2008



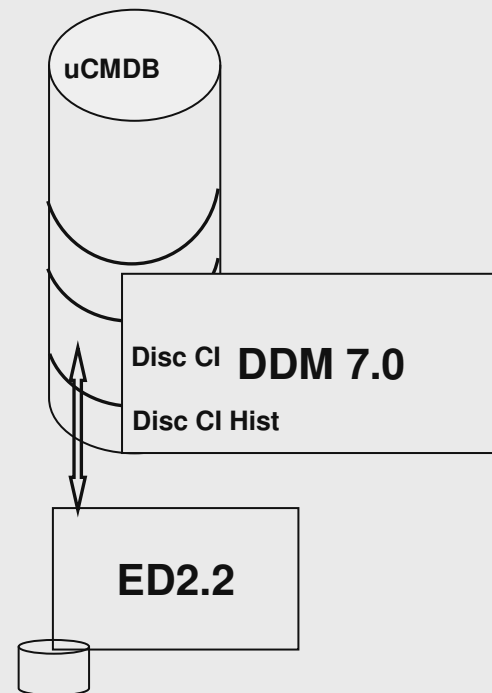
Testinstallationen / Tools in Diskussion

Reporting / Discovery

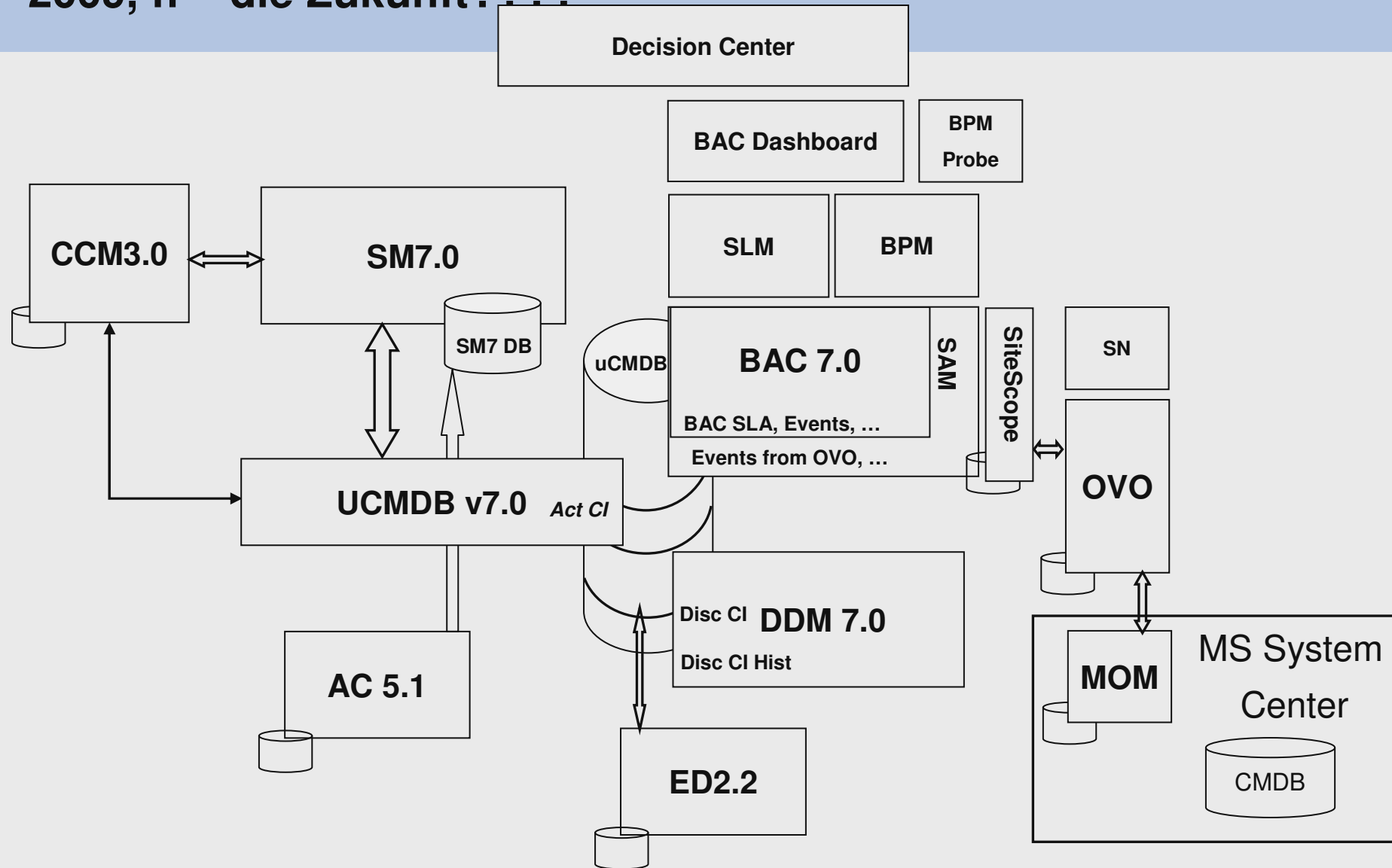


Münchener Rück
Munich Re Group

Decision Center



Integriertes Service Management 2009, ff – die Zukunft????



Fragen?



Münchener Rück
Munich Re Group

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Gerhard Bayer

gbayer@munichre.com



Münchener Rück
Munich Re Group



See you in ?