

Hauptseminar

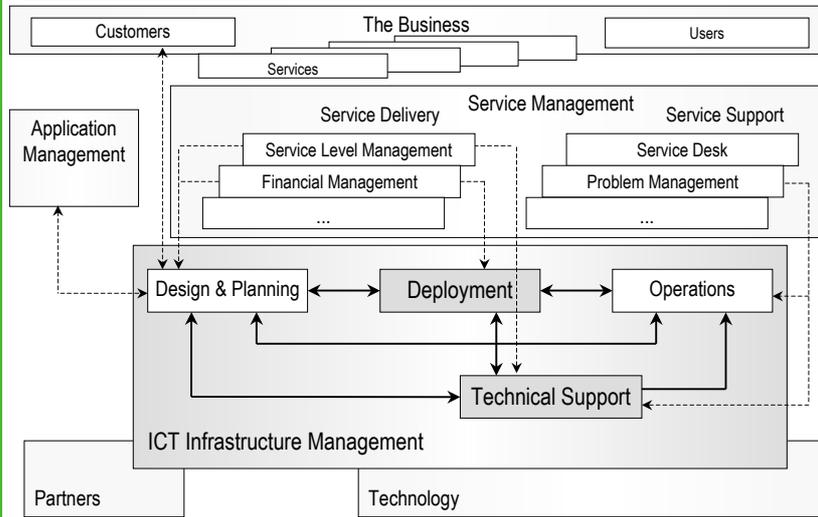
Neue Ansätze im IT-Service-Management –
Prozessorientierung (ITIL/eTOM)

ICT Infrastruktur Management

Deployment und Technical Support

Bearbeiter: Sabine Lehner
Betreuer: Dr. H. Reiser

1. Einleitung



Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04

nach ITIL

Sabine Lehner - Deployment und Technical Support im ICTIM

3

2. Deployment

Definition – Deployment Prozess

- Initialisierung, Planung, Implementierung und Rollout von ICT Lösungen
- minimale Störung der Geschäftsprozesse

Ziele

- Plan über Aufgabenbereich, Zeitplan und notwendige Ressourcen erstellen
- Durchführung anhand spezifizierter Pläne
- Wissenstransfer

Nutzen

- bessere Ausrichtung auf Unternehmensanforderungen
- verbesserte Kommunikation
- umfassend dokumentierte ICT Lösungen
- weniger Risiko beim Deployment

Kosten

- Bedarf an kompetenten Projekt Managern
- durchführen von Prozessverbesserungen und Prozessänderungen
- Training und Weiterbildung von Mitarbeitern

Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04

Sabine Lehner - Deployment und Technical Support im ICTIM

4

2.1. Rollen im Deployment

Deployment Prozess Owner

- verantwortlich für Projekt
- sorgen für Effektivität, Effizienz, Einhaltung eigener Standards
- kontinuierlichen Verbesserungsprozess realisieren

Deployment Projekt Manager

- entwickeln von Projekt Plänen
- managen des Deployment

Deployment Koordinator

- Koordination mit den Unternehmensaktivitäten
- reibungsloses Projekt Handover

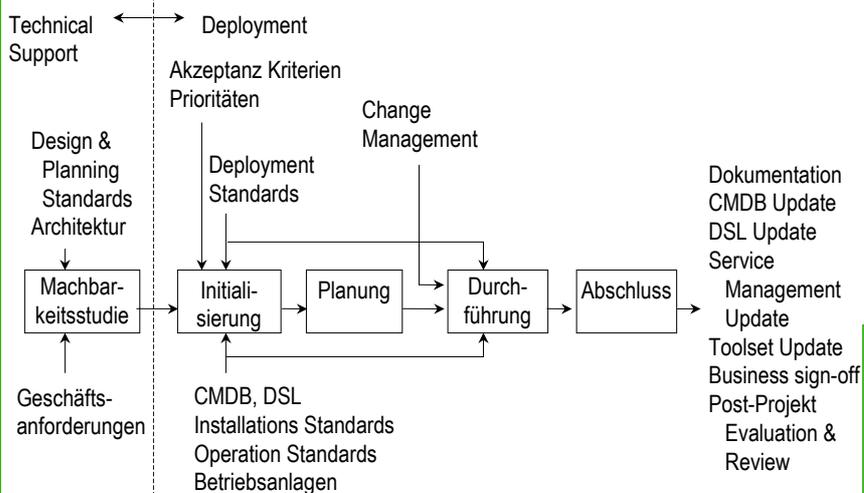
Deployment Analyst

- befolgen der Management Prozesse
- entwickeln von Projekt Plänen
- Einsatz legale und autorisierte Komponenten

Deployment Team Member

- durchführen des funktionalen und technischen Design
- erstellen der ICT Lösung

2.2. Basis Konzept



2.3. Projekt Initialisierung und Planung

Projekt Initialisierungsphase

- Projektumfang, Ziele, Zeitpläne, Ressourcen einschätzen
- wichtige Aufgaben hervorheben

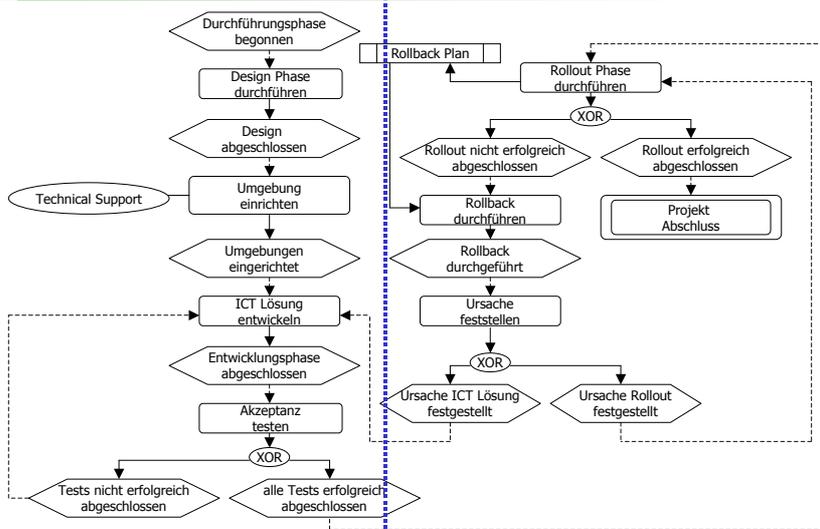
Projekt Planungsphase

- Ressourcenbedarfs, Budgets, Projektteam, Projektkontrollen, etc. endgültig festlegen
- => Projekt Plan, Zeitplan, Kommunikationsplan, Qualitätsplan, Festlegungen über Statusberichterstattung, etc.

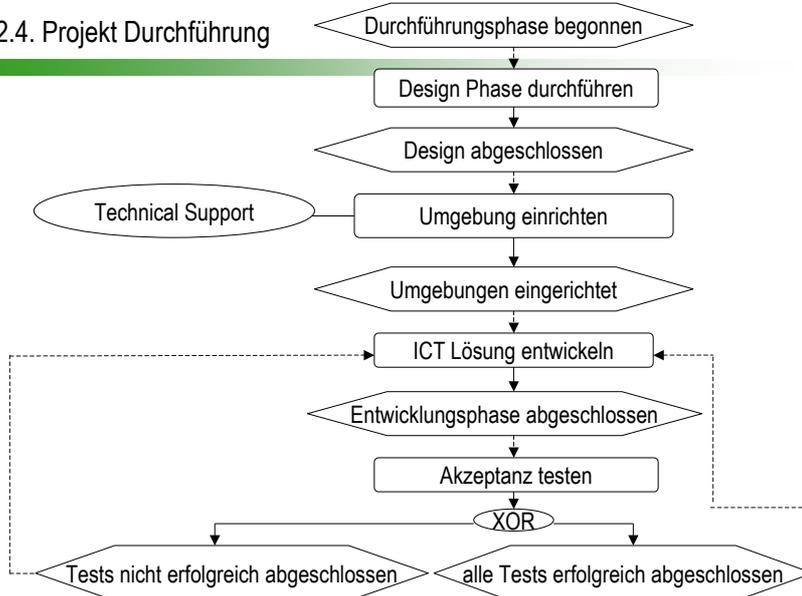
Beispiel einfacher Kommunikationsplan

	Führungstreffen	Projekttreffen	Arbeitsgruppen-treffen
Leitung	Dienstag 14 Uhr		
Projekt Manager	Dienstag 14 Uhr	Montag 10 Uhr	
Projektteam	auf Anfrage	Montag 10 Uhr	
Arbeitsgruppe		auf Anfrage	täglich

2.4. Projekt Durchführung



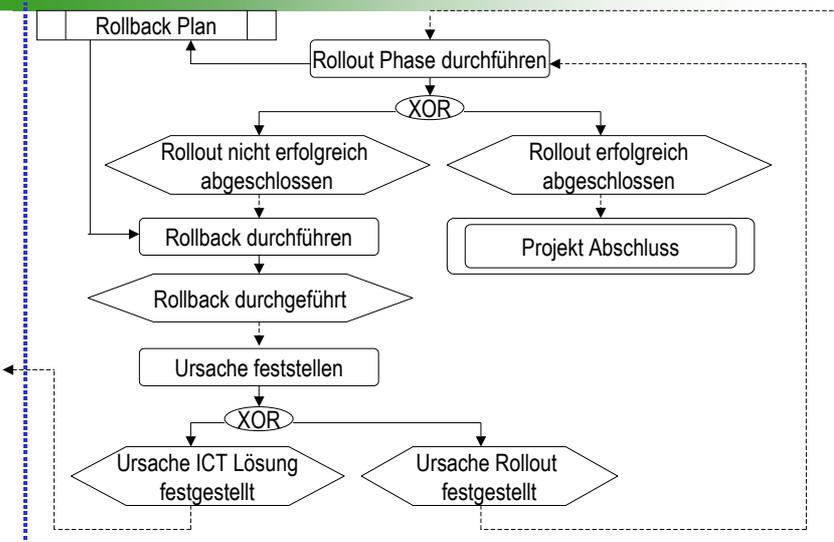
2.4. Projekt Durchführung



Sabine Lehner - Deployment und Technical Support im ICTIM

9

2.4. Projekt Durchführung



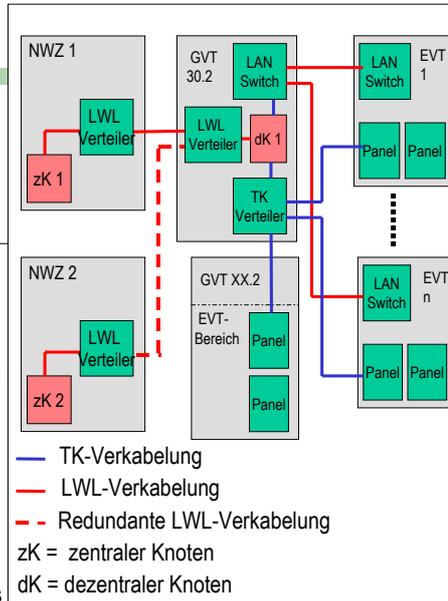
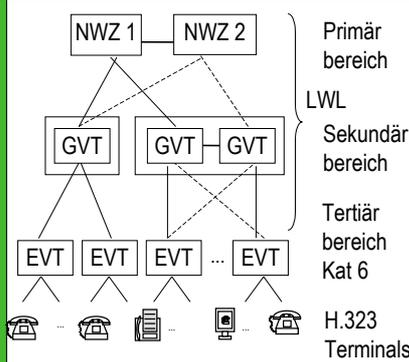
Sabine Lehner - Deployment und Technical Support im ICTIM

10

Beispiel: Design Phase

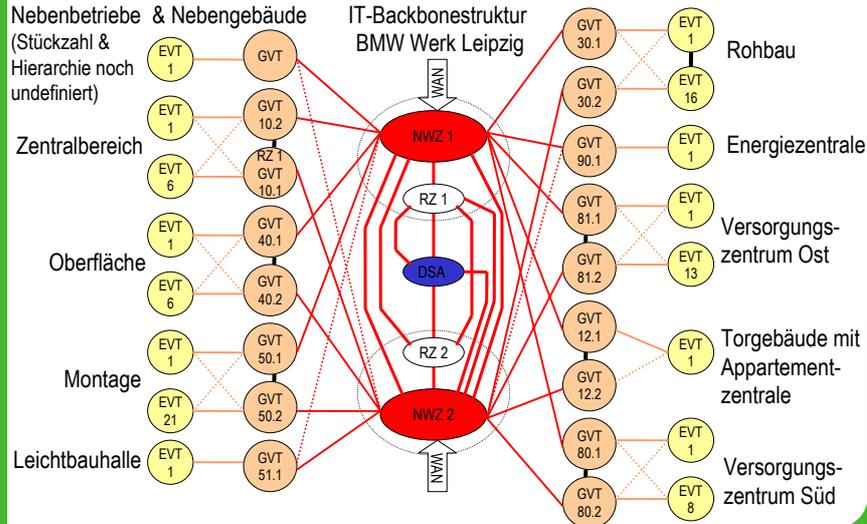
Beispielszenario:

Einführung von VoIP auf dem Werksgelände der BMW AG in Leipzig.



Beispiel: Design Phase

Schematische Darstellung IT-Netz

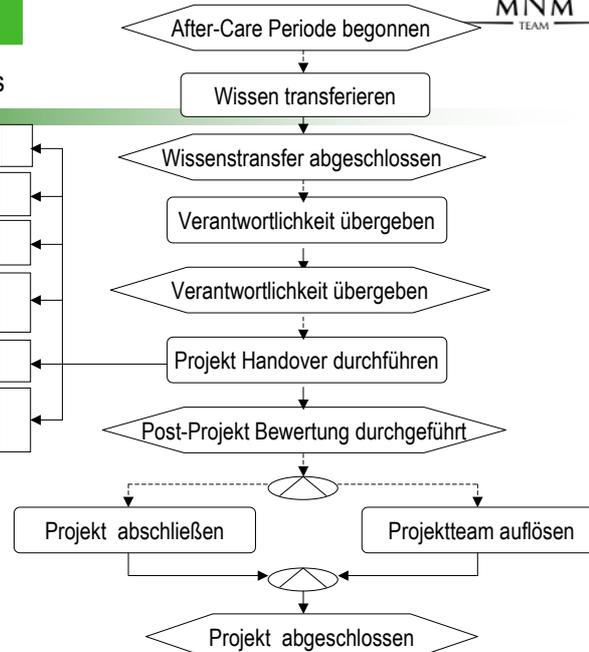


Beispiel: VoIP Umsetzung

- Überprüfung installationsrelevanter Daten
- vorbereiten der kompletten Konfiguration des Voice-System sowie zugehöriger Subsysteme
- Vorinstallation des ersten zentralen Knotens des Voice-Systems in der NWZ 2 (Werkschutzgebäude)
- Testphase
 - funktionale Test: Amtsanschluss, Querverbindung nach München, etc.
 - Performancetests
- Inbetriebnahme erster Endgeräte und erneutes testen
- Installation des zweiten zentralen Knotens des Voice-Systems in der NWZ 1 (Zentralbereich) und der dezentralen Knoten
- Installation der Endgeräte

2.5. Projekt Abschluss

Projekt Dokumentation
CMDB Update
DSL Update
Service Management Update
Toolset Update
Post-Projekt Evaluation & Review



2.6. mögl. Probleme im Deployment

- Mangel an Management Engagement
- ungenügende Fähigkeiten und Kompetenzen
- Mangel an geeigneter Planung
- schlechtes Verbindungsmanagement und Mangel an Interaktion und Bereichskoordination
 - > ungenügende Informationen
 - > Versionskonflikte
 - > Projektscheitern
- unpassende Tools oder ungeeignetes Training
- ungeeignete Qualitätsvorgaben
- Mangel an Projektüberwachung
 - > Änderungsprozessablauf wird nicht eingehalten
- starke Mittelbindung und Unfähigkeit Zeit- und Budgetvorgaben einzuhalten
 - > Projektscheitern

3. Technical Support

Definition – Technical Support Prozess

- Unterstützung und Bewertung aller ICT Infrastrukturen (gegenwärtige & zukünftige)

Ziele

- kosteneffizienter 3rd-Level Support
- Beziehungen mit technischen Zulieferern managen
- Release- und Hardwaretests unterstützen
- Bewertungen neuer Tools und Technologien

Nutzen

- erhöht Serviceverfügbarkeit
- bessere Performance unterstützter Prozesse
- „Centre of excellence“

Kosten (3P)

- Processes: Ressourcenbedarf
- People: Personalkosten
- Products: Anschaffung, Einsatz von Tools

3.1. Rollen im Technical Support

Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04

Technical Support Manager

- Unterstützung anderen ICTIM und Service Management Prozesse sicherstellen
- Effektivität und Effizienz des Technical Supports

Technical Planner

- Erforschung und Entwicklung neue ICT Infrastrukturen
- technische Planung und Konfiguration

Technical Support Analyst

- Bewertung aller ICT Lösungen
- Analyse der technischen ICT Infrastruktur Gegebenheiten
- Erstellung von Machbarkeitsstudien

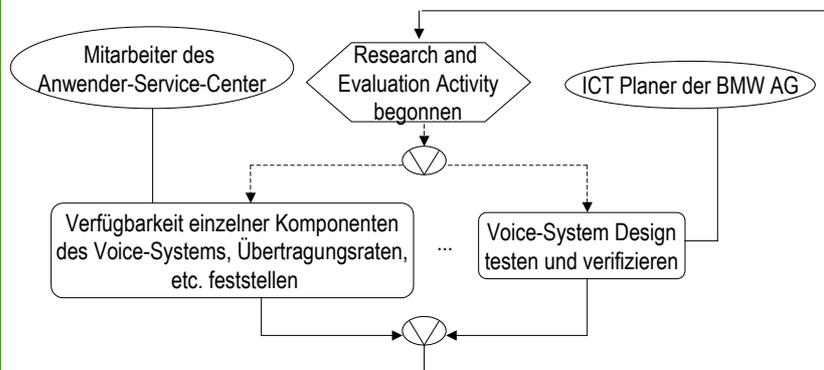
Technical Support Specialist/ Team Member

- Erstellen und Testen neuen Deployment Lösungen unterstützen
- technischer Referenzpunkt
- Instandhaltung der Test- und Entwicklungsanlagen

3.2. Funktionsbereich: Research and Evaluation

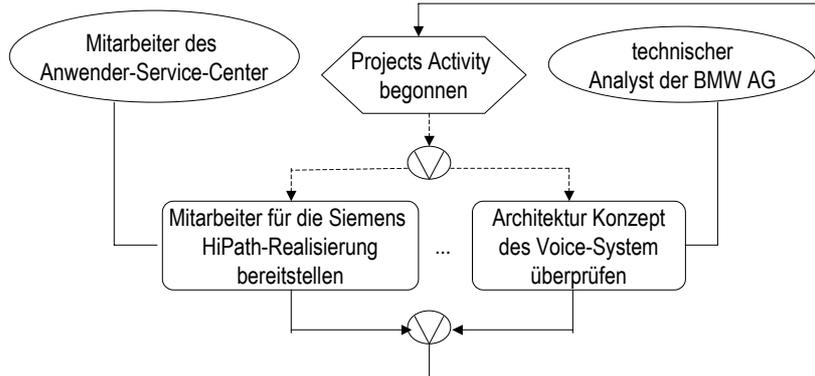
Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04

- Output Überprüfung und Analyse von Management Tools
- Erstellung von Performanceberichten
- Infrastruktur Design testen und verifizieren



3.2. Funktionsbereich: Projects

- Test- und Entwicklungsumgebungen erstellen und pflegen
- Konzepte und Entwicklungen überprüfen
- technische Hilfestellung

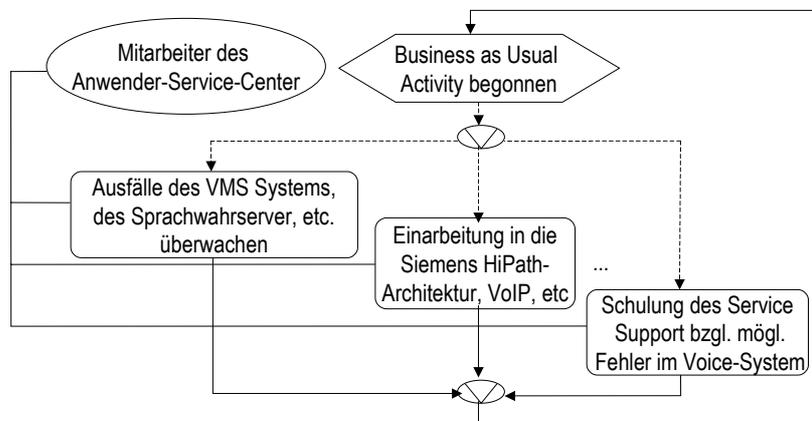


Sabine Lehner - Deployment und Technical Support im ICTIM

19

3.2. Funktionsbereich: Business as Usual (BaU)

- kontinuierlichen Verbesserung und Pflege der Wissensbasis im Unternehmen
- Überwachung von Incidents und Problemen
- Training des Service Support



Sabine Lehner - Deployment und Technical Support im ICTIM

20

3.3. Input / Output

Input

- Dokumentation der gegenwärtigen ICT Infrastruktur
- Operational Level Agreements (OLAs)
- Service Level Agreements (SLAs)
- IT Service Continuity Pläne
- Output von Überwachungstools
- technische Empfehlungen und Richtlinien

Output

- Analyse und Empfehlung zur Performance einzelner Komponenten und der Infrastruktur als Ganzes
- technische Reports zur Kontrolle von Problemen und Incidents
- Hilfe beim Deployment Prozess
- Feedback für Design und Planning

3.4. mögl. Probleme im Technical Support

- Personalressourcen
 - > zu wenig Personal und schlechte Arbeitsbedingungen
 - > Frustration
- unzureichende Dokumentation und Kommunikation
 - > erschwerte Fehlersuche
 - > langsamere Fehlerbehebung
- ungeeignete Überwachungstools
- schlechte Einstellung und Umgehen von eingesetzten Prozessen
 - > „Das kann ich auch selber“
 - > Probleme werden noch vergrößert
- unrealistische Ziele und Erwartungen
- nicht abgestützte OLAs
- künstliche Mauern
- technisches Personal, das Change Management Prozeduren umgeht
 - > „Ach das ändere ich schnell mal“
 - > unautorisierte, ggf. nicht dokumentierte Änderungen an Systemkonfigurationen

4. Tools

Projekt Management Tools

- SAP PS, etc.

Entwicklungstools ?

Test Tools

- Stresstests
- Checkliste

Infrastruktur Management Tools

- Tivoli NetView, TransView SAX, HP OpenView ManageX, etc.

Kriterien für den Einsatz von Tools

- Datenaustausch
- Wiederverwendbarkeit
- Wartbarkeit
- Standardisierung
- Automatisierung, etc.

Fazit

- keine speziellen ITIL-Tools für Deployment und Technical Support

5. Bewertung

- Projekte gut strukturierbar
 - => Wann lohnt sich der zusätzliche Arbeitsaufwand? (Nutzen vs. Kosten)
- Deployment Prozess sehr geradlinig definiert, kaum Rückschritte
 - => Was, wenn sich Anforderungen während des Projektes ändern?
- enge Rollenbeschreibung und Zuweisung von Verantwortlichkeiten
 - => in der Praxis nur eingeschränkt möglich
- einerseits strikte Trennung der einzelnen Prozesse, andererseits starke Interaktion angestrebt
 - => viele Schnittstellen
 - => hoher Koordinationsaufwand