

Inside

2/2011

Das lesenswerte plain it Magazin
mit Inhalt und echten Mehrwerten.



Unser Service
führt Sie weiter

Spital STS AG

Cherwell Service Management® im Einsatz

ITIL® 2011 Edition

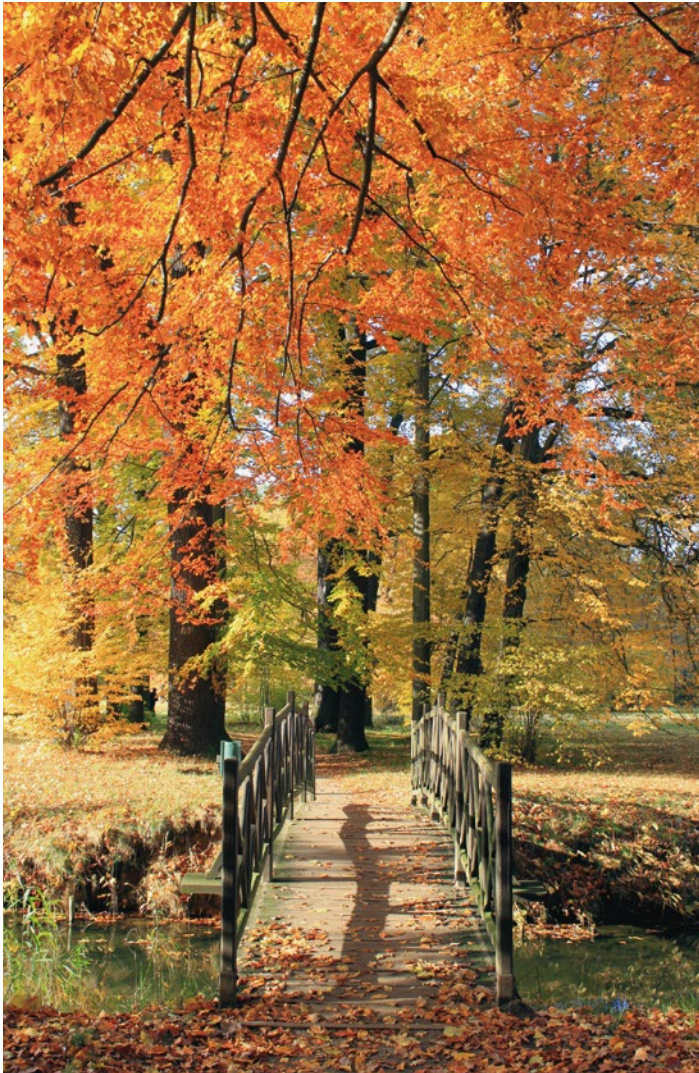
Überarbeitetes Service Strategy Buch

Cherwell Release 3.6

Grafischer Workflow-Designer

«Ein gerader
Weg führt immer
nur ans Ziel.»

André Gide



Inhaltsverzeichnis

Editorial	3
Referenz-Case	
Spital STS AG Thun	4
Inside	
plainINFO – Workshops und sonstige Events	8
plain it AG – neue Geschäftsstelle Zürich-Kloten	8
plain it AG – Projekte	9
plain it AG – Team	9
Fachberichte	
ITIL® 2011 Edition	10
Cherwell Release 3.6	13



Liebe Leserinnen und Leser

Die Faktoren Mensch, Mitarbeitermotivation sowie Kultur- und Organisationsveränderung werden immer wichtigere Aspekte für eine erfolgreiche Unternehmensführung in unseren dynamischen und komplexen Märkten. Zur Bewältigung der daraus entstehenden Aufgaben sind Unternehmen auf eine fundierte und aktuelle Wissensbasis angewiesen, die vor allem mittlere und grössere Unternehmen mit Unterstützung der Informatik verwalten wollen.

Diese Anforderungen aus dem Wissensmanagement sind zumindest teilweise in die aktuelle Version 3 von ITIL® eingeflossen. Dabei nimmt ITIL® für sich nicht in Anspruch, ein neues Lehrbuch für Wissens- und Veränderungsmanagement zu sein, sondern ist auf die Verwaltung dieses Wissens fokussiert.

ITIL® V3 führt dafür den Begriff des Service Assets ein. Es wird zwischen den beiden Asset-Typen Ressourcen und Fähigkeiten unterschieden und deren Verwaltung wird im Prozess Service Asset and Configuration Management behandelt. Der Typ Ressourcen einerseits wird in die Kategorien Finanzkapital, Infrastruktur, Anwendungen, Informationen und Mitarbeiter unterteilt, welche als Ressourcen der Produktion direkt zur Verfügung stehen. Der Typ Fähigkeiten andererseits wird in Management, Organisation, Prozesse, Wissen und Mitarbeiter unterteilt und hat seine Aufgaben in der Koordination, der Steuerung und der Bereitstellung der Ressourcen. Es liegt auf der Hand, dass Fähigkeiten äusserst schwierig zu gewinnen, zu verwalten und zu multiplizieren sind. Der Prozess Service Asset & Configuration Management stellt Ihnen Good Practices zur Verfügung, um diese Erkenntnisse zu sammeln, in die Managementsysteme und -prozesse einfliessen zu lassen und geeignet zur Verfügung zu stellen. Eine erfolgreiche Umsetzung dieser komplexen Aufgabe vertieft die Einzigartigkeit Ihres Unternehmens und hilft, den Kunden und notabene den Mitarbeiter an Ihr Unternehmen zu binden.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen beim Lesen unserer Kundenzeitschrift und bin überzeugt, dass wir Ihr Wissen oder Ihre Fähigkeiten mit dem einen oder andern Artikel bereichern können.

Adrian Aerni
Leiter Consulting & Integration Services
Mitglied der Geschäftsleitung

Spital STS AG

Cherwell Service Management® im Einsatz

Die Spital Simmental-Thun-Saenenland (STS) AG gewährleistet als Regionales Spitalzentrum (RSZ) mit ihren Spitälern in Thun, Zweisimmen, Saanen und der Klinik Erlenbach (Postakute Pflege) die medizinische Versorgung für die Wohnbevölkerung in der Spitalregion von 132000 Menschen. Seit fast einem Jahr nutzt die IT der Spital STS AG bereits Cherwell Service Management®.

Spital STS entscheidet sich für Cherwell Service Management®

Die IT der Spital STS AG erwog seit einiger Zeit die Beschaffung einer Service-Management-Lösung. Ein Ticketing Tool sollte die Bearbeitung der zahlreichen Meldungen von über 1600 Mitarbeitern aus vier Standorten vereinfachen und durch elektronische Dokumentation nachvollziehbar machen.

Die Spital STS AG hat die internen Werkzeuge und Verfahren in den vergangenen paar Jahren bereits massiv ausgebaut. Was noch fehlte war eine Art «Cockpit», eine Führungsunterstützung, die einige zentrale Aspekte (z.B. 7x24-h-Betrieb mit weniger als zehn Vollzeitstellen in der IT) unterstützen sollte.

Die Spital STS AG wollte sich an den Erfahrungen und Best Practices von IT Service Management orientieren und entschied sich für Cherwell Service Management® und für den Lösungspartner plain it AG.

Projektvorgehen und -ablauf

Jedes Cherwell-Einführungsprojekt ist anders – das schematische, phasenorientierte Vorgehen der plain it AG ist jedoch bei allen gleich. Das Projekt bei der Spital STS AG kann diesbezüglich als gutes Beispiel herangezogen werden (siehe Bild auf der nächsten Seite).

Von der Idee zur Umsetzung...

Basierend auf einem Proof of Concept (PoC) konnte die Leistungsfähigkeit von Cherwell Service Management® nochmals demonstriert werden. Gleichzeitig wurde dieser Tag genutzt, um die Projektziele und Anforderungen der Spital STS AG aufzunehmen. Einige Kernanforderungen kristallisierten sich schnell heraus:

- Die ITSM-Abläufe sind lückenlos dokumentiert (Incidents, Releases usw.).
- Mehr Übersicht trotz der zunehmenden Dezentralisierung und Durchdringung (während «früher» lediglich Bereiche wie Finanzen und Personal von der IT profitierten, bietet sie heute Leistungen für rund 95 Prozent des gesamten Betriebes an, und das an rund zehn verschiedenen Lokalitäten).
- Der Mitarbeiter Eintrittsprozess soll unterstützt und automatisiert werden.
- Die Verwaltung von Configuration Items (Asset Management mit Monitoring und Inventory) ist zentral für die IT.

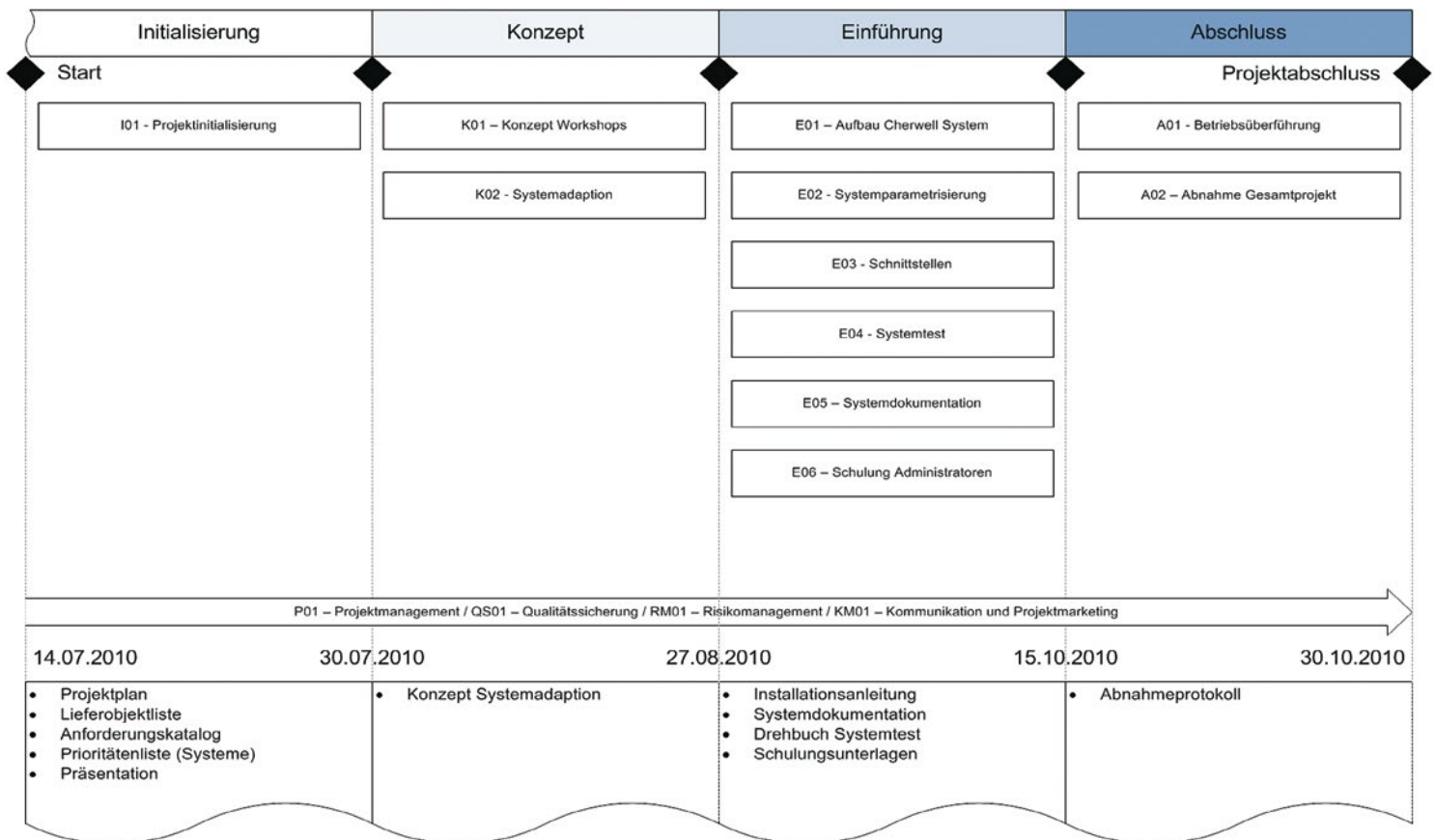
Nach dem PoC wurden in mehreren Konzeptworkshops die detaillierten Anforderungen an die Parametrisierung und Konfiguration vorgenommen. Die Resultate der Workshops wurden in einem Systemadaptionkonzept festgehalten; mit der Freigabe des Konzeptes gab die STS AG den Startschuss für den Bau des Systems.

Nach der Installation von Cherwell Service Management® konnten die Baupläne mit dem Inhalt der Systemparametrisierung für die Spital STS AG auf einfachste Weise eingespielt werden. Schnittstellenabhängige Funktionen (Anbindung des Inventory- und Eventmanagementtools) wurden teils vor Ort, teils auch via Remotezugang erstellt.

Keine Einführung ohne Ausbildung...

Die STS AG bezog das standardisierte Schulungsverfahren «Administratorenschulung Cherwell». Ziel der Schulung ist es, den Kunden dazu zu befähigen, den grössten Teil künftiger Modifikationen und Wartungsarbeiten selbst vorzunehmen.

Nach einer zweitägigen Schulung im November/Dezember 2010 stand der Übergabe in den Betrieb nichts mehr im Weg.



Schematische, phasenorientierte Vorgehensplanung.

Korrekturen «on the fly»...

Während der Umsetzungsarbeiten wurden auch neue Detailanforderungen verarbeitet, die erst während der gemeinsamen Konzeption und Parametrisierung auftauchten. Parallel dazu wurden die

Abnahmekriterien verfeinert und geprüft, sodass Abnahme und Abschluss des Projektes nur noch eine Formsache waren.



Interview mit Herrn Ueli Dummermuth, Leiter IT der STS Spital AG

Was war Ihr Beweggrund, eine Service-Management-Lösung bei Ihnen einzuführen?

Wir wollten ursprünglich insbesondere das Thema «Messung» angehen, weil wir dort Verbesserungspotenzial vermutet haben. Nach einer Analyse stellte sich aber heraus, dass es für uns wertvoller ist, wenn uns die benötigten Informationen zeitgerechter und besser dokumentiert vorliegen, damit wir proaktiv Probleme angehen können.

Daneben haben wir vor der Einführung von Cherwell Service Management® Störungsmeldungen immer lediglich auf Papier festgehalten; dies hatte viele Nachteile. Der Kerngedanke war deshalb, ein Ticketingsystem zu nehmen, das sich mit unserer Überwachungsinfrastruktur koppeln liess.

So wollten wir eine bessere Übersicht haben über die Systeme und Leistungen unserer Kunden, die mittlerweile fast jede Einheit (von der Wäscherei bis zur Logistik) umfassten und auf zehn Standorte verteilt sind.

Was hat Sie an Cherwell begeistert und überzeugt, diese Lösung bei Ihnen zu implementieren?

Die meisten Produkte sind fertige Lösungen mit wenig Spielraum für Entwicklungen und Anpassungen. Cherwell schien uns hier offener und besser an unsere Bedürfnisse anpassbar; dieser Eindruck hat sich im Nachhinein bestätigt.

Wie beurteilen Sie die Umsetzung des Projekts, welches die plain it AG in Ihrem Auftrag realisiert hat? Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit der plain it AG?

Wir waren mit der plain it AG als Partnerin sehr zufrieden. Dass diese in Thun angesiedelt ist, hatte überhaupt keinen Einfluss da-

rauf, uns für sie als Lösungspartnerin zu entscheiden. Überzeugt haben uns die plain it Mitarbeiter mit ihrer Kompetenz und Flexibilität.

Was sind die Lessons learned aus dem Projekt? Wo lagen die Schwierigkeiten?

Wir hatten den Aufwand für uns selbst etwas unterschätzt. Zu Beginn hofften wir, dass Cherwell uns die Probleme einfach abnehmen wird. Wir haben dann aber gemerkt, dass wir uns intensiv mit der Lösung beschäftigen müssen; dies betraf z. B. das Thema «Service Architektur». ITIL® alleine konnte uns hier zu wenig unterstützen, hier waren wir für die Inputs und Erfahrungen der plain it AG dankbar.

Sie benutzen Cherwell nun seit ungefähr einem Dreivierteljahr. Welchen mess- und spürbaren Nutzen sehen Sie?

Wir haben die nötigen Informationen zeitgerecht und in der richtigen Form und können uns so auf das Tagesgeschäft konzentrieren. Die Störungen sind in den Tickets dokumentiert und jederzeit nachvollziehbar, die Mitarbeiter können ihre Arbeiten organisieren. Und ganz wichtig: Cherwell Service Management® wird von den Mitarbeitern akzeptiert!

Was ist Ihr «Lieblingsfeature/Prozess/Mechanismus» von Cherwell?

Wir können heute die Zugriffsanfragen unserer Lieferanten auf unsere Systeme mit Cherwell tracken (siehe Bild rechts oben). So haben wir einerseits den Überblick, wer wann was auf unseren Systemen per Fernzugriff macht und andererseits ist alles dokumentiert und nachweisbar. Dieses Feature haben wir mit Cherwell realisiert und möchten wir nicht mehr missen.

The screenshot shows a web-based interface for incident management. At the top, there are navigation tabs: 'Kunden Incidents (15)', 'Ähnliche Service Requests (249)', 'Journale', 'Genehmigungen (0 / Ausstehend 0)', and 'Aufgaben (0)'. Below the tabs is a toolbar with icons for creating incidents, deleting, refreshing, and other actions. The main area displays a table with the following data:

Incident-ID	Status	Betreff	Besitzer	Beschreibung
20110207-0018	Geschlossen	Adminkonto aktiviert Admin-Konto plain it AG Vis:	Fahmi Mathias	Adminkonto aktiviert Admin-Konto pl
20110209-0023	Geschlossen	/Adminkonto deaktiviert 09.02.2011 01:57	Stucki Roman	/Adminkonto deaktiviert 09.02.2011
20110215-0022	Geschlossen	Adminkonto Admin-Konto plain it AG aktiviert 24.02.2011 12:01/Admin...	Fahmi Mathias	Adminkonto Admin-Konto plain it AG
20110215-0023	Geschlossen	Adminkonto Admin-Konto plain it AG aktiviert 15.02.2011 17:25/Admin...	Fahmi Mathias	Adminkonto Admin-Konto plain it AG
20110215-0052	Geschlossen	Adminkonto Admin-Konto plain it AG aktiviert 15.02.2011 04:11/Admi...	Baumgartner Andrea	Adminkonto Admin-Konto plain it AG
20110222-0012	Geschlossen	Adminkonto Admin-Konto plain it AG aktiviert 22.02.2011 17:00/Admi...	Bühler Marc	Adminkonto Admin-Konto plain it AG
20110307-0012	Geschlossen	Adminkonto Admin-Konto plain it AG aktiviert bis/ 07.03.2011 17:00/A...	Fahmi Mathias	Adminkonto Admin-Konto plain it AG

Übersicht abgeschlossener Incidents.

In welchem Bereich möchten Sie Cherwell in Zukunft noch (vermehrt) einsetzen?

Als Beispiel fällt mir hier der Mitarbeiterprozess ein. Wir nutzen hier für Cherwell schon heute, allerdings nur für die IT. Künftig soll der gesamte Prozess über Cherwell gesteuert werden, und zwar vom Anlegen der Stammdaten durch die Abteilung Human Resources über die Bereitstellung aller nötigen Arbeitsmittel, von der Wäsche bis zu den Büromöbeln.

Wir prüfen momentan auch, ob sich Cherwell als Lösung für das Identity Management und CRM eignet.



plainINFO

Workshops und sonstige Events

- 22.11.2011** **Event | D-Mainz**
Service Desk Forum 2011
- 05.12.2011** **Event | D-Kassel**
itSMF Jahreskongress 2011
- 03.05.2012** **Event | CH-Thun**
04.05.2012 10 Jahre plain it AG/Customer Day
- 04.06.2012** **Event | CH-Sarnen**
4. ITIL®-Forum Schweiz 2012

Weitere Informationen und Anmeldung unter www.plain-it.ch



Neue Geschäftsstelle der plain it AG Thun in Zürich-Kloten

plain it AG hat für die Geschäftsstelle in Zürich-Kloten die neuen Räumlichkeiten bezogen. Der Standort liegt in der Nähe des Flughafens und zeichnet sich durch ausgezeichnete Bahn-, Bus-, Flugzeug- und Autobahnanschlüsse aus.

Mit der Niederlassung in Zürich-Kloten will die plain it AG mit Hauptsitz in Thun noch näher zu den Kunden im Grossraum Zürich, im süddeutschen Raum und in Österreich rücken. plain it AG baut damit ihre Präsenz als Partnerin von Cherwell Service Management® weiter aus.

Ausgewiesene Fachkompetenz, langjährige praktische Prozess-erfahrungen in unterschiedlichsten Bereichen, Kundennähe, kurze Wege und Reaktionszeiten zeichnen die erfolgreiche Zusammenarbeit mit den Kunden der plain it AG aus.

«Ich freue mich als Leiter der plain it AG, Niederlassung Zürich-Kloten, darauf, diese Kundennähe im Grossraum Zürich und zu den angrenzenden Nachbarländern für die erfolgreiche Umsetzung zahlreicher, spannender Projekte nutzen zu können», sagt Andreas Lenggen, Mitglied der Geschäftsleitung, motiviert.

plain it AG – Projekte

Auszug Projektliste

Flughafen München GmbH, München

- Ablösung der bestehenden Service-Management-Lösung durch Cherwell Service Management®

Osram AG, München

- Weltweite Einführung Cherwell Service Management®

Selecta Management AG, Cham

- Europaweite Einführung Cherwell Service Management®

Stadtverwaltung Langenthal

- Ablösung helpLine durch Cherwell Service Management®

Schneeberger AG, Roggwil

- Europaweite Einführung Cherwell Service Management®

Universitätsspital Basel

- Einführung des Business-Prozesses: VEP Vorhabenseingabeprozess basierend auf Cherwell Service Management®

Baur Versand GmbH & Co KG, Burgkunstadt,

- Einführung Cherwell Service Management® in Kooperation mit unserem Partner Traffix Network Partner GmbH, Hamburg

Axpo Informatik AG, Baden

- Einführung Cherwell Service Management®

plain it AG – Team

Am 1. August 2011 ist Martin Lees zum plain it Team gestossen. Mit seiner vielseitigen Erfahrung in grösseren Unternehmen im In- und Ausland verstärkt er unseren Bereich Managed Services entscheidend. Er stellt die Umsetzung Ihrer Anforderungen in Cherwell Service Management® sicher und integriert die Lösung in Ihre Systemumgebung. Als zertifizierter ITIL®-V3-Experte bringt er neben seinem technischen Know-how Prozessdenken und Methodik in die Realisierung ein. Während seiner langjährigen Berufspraxis hat er sich in verschiedenen Organisationen auf Kunden- wie auch Dienstleisterseite im Management von Informatik-Infrastrukturen behauptet. Martin Lees freut sich auf spannende Herausforderungen und die erfolgreiche Zusammenarbeit im Team.



Martin Lees

Als Executive Master of Strategic Management hat Adrian Aerni per 15. August 2011 die Leitung der Consulting & Integration Services und die Leitung der Personalabteilung bei der plain it AG übernommen. Nach vier Jahren in der öffentlichen Verwaltung beim KAIO, Amt für Informatik und Organisation des Kantons Bern, bei welchem er als Abteilungsleiter IT-Management Kanton Bern und stellvertretender Amtsvorsteher tätig war, wechselt er wieder zurück in die Privatwirtschaft. Adrian Aerni bringt mehr als 25 Jahre ICT-Erfahrung mit, war als Leiter der ABACUS-Abteilung und der Management Services eine der treibenden Kräfte bei DELEC und gründete nach dem Verkauf der Firma die Schweizer Niederlassung des deutschen Softwareherstellers OMNINET. Adrian Aerni ist überzeugt, in seinen neuen Funktionen bei der plain it AG seine Erfahrungen und Ausbildungen gewinnbringend einbringen zu können, und freut sich auf eine prosperierende Zusammenarbeit mit dem neuen Team.



Adrian Aerni

ITIL® 2011 Edition

Vollständig überarbeitetes Service Strategy Buch

Am 29. Juli 2011 erschien die ITIL® 2011 Edition. Die Service Strategy wurde nachhaltig überarbeitet und leitet nun konsequenter in die anderen vier Bücher über. Zudem ist das ganze Rahmenwerk konsistenter, einfacher zu lesen und praxisorientierter.

Geschichte und Entwicklung

Die IT Infrastructure Library (ITIL®) beschreibt in Form einer Sammlung von Best Practices respektive Good Practices die mögliche Umsetzung des Service-Management-Ansatzes bei Informatikbetrieben und -abteilungen. Dabei steht die Ausrichtung auf die Geschäftsprozesse der Kunden im Zentrum. ITIL® gilt heute als de facto Standard, wurde in den 1980er-Jahren im Auftrag der britischen Regierung entwickelt und erschien im Jahr 2000 in der wesentlich überarbeiteten Version 2. Für die am 1. Juli 2007 veröffentlichte ITIL®-Version 3 (2007 Edition), die völlig neu strukturiert und konsequenter auf den Service Lebenszyklus ausgerichtet war, gingen in kurzer Zeit über 500 Verbesserungsvorschläge ein. Um dem eigenen Anspruch eines lebendigen Frameworks gerecht zu werden, wurden die Vorschläge einem Continual-Service-Improvement (CSI-)Prozess unterzogen und resultieren in der nun vorliegenden ITIL® 2011 Edition.

Update oder neue Version?

Mit der Veröffentlichung der 2011 Edition existiert die Version 1 nicht mehr und die Version 2 soll in einem noch zu definierenden Zeitrahmen vom Markt genommen werden. So wird das Werk nicht mehr nach Versionen nummeriert, sondern nur noch mit dem jeweiligen Erscheinungsjahr verknüpft.

Die 2011 Edition ist «nur» ein Update und soll folgende Ziele erfüllen:

- Alle Fehler oder Widersprüchlichkeiten im Text und in den Grafiken der ITIL® V3 sind behoben.

- Die Bücher sind, basierend auf Anmerkungen und Verbesserungsvorschlägen der ITIL® Community, weiter verbessert. Dies bezieht sich im Wesentlichen auf Klarheit, Stimmigkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit der Kernpublikationen.
- Die Änderungsvorschläge, die von Schulungsunternehmen eingereicht wurden, um die Vermittlung von ITIL® zu erleichtern, sind eingearbeitet.
- Das Buch Service Strategy ist überarbeitet, um sicherzustellen, dass die Konzepte so klar, präzise und verständlich wie möglich erklärt werden. Dabei sind die Konzepte nicht zu vereinfachen oder zu verändern, sondern vielmehr ist deren Darstellung und Verständlichkeit zu verbessern.

Erscheinungsbild der ITIL® 2011 Edition

Sie erscheint in den bekannten fünf Kernpublikationen zu den Themen Strategy, Design, Transition, Operation und Continual Service Improvement die mit 2011 Edition gekennzeichnet sind. Seit Ende



Juli 2011 sind die englischen Ausgaben verfügbar und die deutschen Übersetzungen sind in Bearbeitung.

Seminare und Examen

Da die grundlegenden Konzepte und Inhalte die gleichen bleiben, hat dieses Update keine größeren Auswirkungen auf Ausbildungen und Zertifizierungen. Der vorgeschriebene Inhalt für Seminare und Examen ist bereits seit August 2011 in Englisch verfügbar. Ab Januar 2012 müssen die englischen Prüfungen nach ITIL® 2011 Edition absolviert werden. Für die deutschen Prüfungen gilt dies voraussichtlich ab Sommer 2012. Prüfungen nach der 2007 Edition behalten ihre Gültigkeit und müssen nicht wiederholt werden.

Aktualisierungen an den Kernpublikationen

Globale Änderungen

In allen fünf Büchern ist Kapitel 1 einheitlich aufgebaut und Kapitel 2, das Service Management näher beleuchtet, ist überall identisch. Eine neue Übersicht in Kapitel 3 zeigt den primären In- und Output der jeweiligen Phase auf, um dem Anwender die Interaktion mit dem Service Lebenszyklus besser verständlich zu machen. Die Rollenbezeichnungen und -verwendungen sind vereinheitlicht und in einem neuen Anhang sind jeweils Modelle, Standards und Qualitätssysteme aufgeführt, die Synergien mit dem Service Lebenszyklus haben. Alle Prozesse sind nun hinsichtlich ihres Aufbaus und Inhalts bereinigt. Die Funktion des Produktmanagers ist konsequent durch den Service Manager ersetzt.

Service Strategy



Das grundlegende Konzept ist verständlicher, ohne dass die übergreifenden Aussagen verändert wurden. Es enthält mehr praktische Anleitungen und Beispiele. Unter anderem wurde der Prozess Strategy Management for IT Services hinzugefügt. Er ist verantwortlich für die Entwicklung und Erhaltung der Business- und IT-Strategien. Das Financial Management wurde erweitert und das Business Relationship Management sowie das Demand Management sind neu ebenfalls als Prozesse abgedeckt.

Service Design



Ein besonderer Fokus wurde auf die Anbindung an die Phase Service Strategy gelegt. Eine Reihe von Konzepten und Prinzipien wurde verdeutlicht. So beinhaltet der neue Prozess Design Coordination alle Aktivitäten, um insbesondere neue und veränderte Services in die produktive Umgebung zu überführen. Weiter wurde die Verständlichkeit des Service Design, des Service Portfolios Design und der Terminologie der Service Katalogdarstellung verbessert.

Service Transition



Die Struktur, der Inhalt und die Beziehungen von Configuration Management System (CMS) und des Service Knowledge Management Systems (SKMS) sind klarer beschrieben und deren Schlüsselkonzepte sind nun verständlicher. Inhaltlich überarbeitet ist die Funktion eines Change Proposal. Der Evaluation-

Prozess ist umbenannt in Change Evaluation und die Anwendung und der Umfang sind modifiziert und verdeutlicht. Der Inhalt des Service Asset und Configuration Management Prozesses ist in Bezug auf Asset Management ergänzt und es gibt Verbesserungen im Ablauf und der Integration einer Anzahl von Prozessen in Bereichen Change Management, Release und Deployment Management sowie Change Evaluation.

Service Operation



Alle Prozessabläufe sind aktualisiert oder ergänzt, insbesondere bei den Prozessen Request Fulfillment, Access Management und Event Management. Die Schlüsselprinzipien rund um die Themen Service Requests, Request Models sowie beim proaktivem Problem Management sind klarer beschrieben. Des

Weiteren ist nun ausführlicher erläutert, wie die drei Eventtypen Information, Warnung und Ausnahme durch Filter und Regelwerke effektiver behandelt werden können, um aussagekräftige Eventinformationen zu erhalten. Auch überarbeitet ist die Darstellung der Beziehung zwischen Application-Management-Aktivitäten und Application-Development-Aktivitäten. Weitere Klarstellungen finden sich bei den Techniken der Problemanalyse, den Prozeduren für Incident Matching und für die Eskalation von Incidents in das Problem Management. Zudem wurde die Beschreibung des Facility Management ausgebaut.

Continual Service Improvement



Der Sieben-Schritte-Verbesserungsprozess und sein Bezug zum Deming Cycle sowie zum Knowledge Management sind verdeutlicht. Das CSI Model wurde in CSI Approach umbenannt und das Konzept des CSI Registers wurde eingeführt, damit Details zu allen

Verbesserungsinitiativen innerhalb einer Organisation festgehalten werden können. Zusätzlich wurde ein besonderer Wert auf das Dokumentieren der Schnittstellen von CSI zu den anderen Lifecycle-Phasen gelegt.

Ausblick

Die Erstellung der 2011 Edition hat über zwei Jahre in Anspruch genommen. Die aktuelle Ausgabestrategie spricht nicht von echten neuen Versionen sprich neuen Konzepten, sondern davon, dass kommende Editionen an neue Erkenntnisse und Marktveränderungen angepasst werden. Insofern darf oder muss – je nach Perspektive – mit einer Stabilisierung dieser Good Practices gerechnet werden, auch hinsichtlich Ausbildungen, Zertifizierungen und grundlegenden Anpassungen von ITIL®-basierten Anwendungen wie Cherwell Service Management®.

Abschliessende Betrachtung

Im Rahmen der eng geführten Zusammenarbeit bei der Erstellung der neuen Edition wurde jedes der fünf Bücher zwei öffentlichen Qualitätsüberprüfungen unterzogen. Die Kritiker äusserten sich durchwegs positiv: Einerseits wird der neuen Ausgabe mehr Klarheit und Konsistenz attestiert und andererseits sei sie lesbarer und verständlicher geschrieben. Insbesondere das Service-Strategy-Buch sei nachhaltig verbessert, praxisorientierter und nun besser mit den anderen Büchern verknüpft. Experten und Verlage haben die neue Edition ausführlich thematisiert. Auf Anwenderseite ist jedoch kaum ein Echo zu vernehmen. Die 2011 Edition bietet eben vor allem Klärung und eine vollständige Überarbeitung der Service Strategy, stellt aber keinen ähnlichen Meilenstein in der Entwicklung von ITIL® dar, wie es dies beim Wechsel von Version 2 auf Version 3 der Fall war.

Literaturverzeichnis

– ITIL® Lifecycle Suite Edition 2011, ISBN: 9780113313235

Weblinks

- www.itsmf.com
- www.best-management-practice.com
- www.itsmf.ch
- www.itsmf.de

Cherwell Release 3.6

Grafischer Workflow-Designer

Cherwell bringt mit dem Release 3.6 den «Visual Workflow Process Designer» und ermöglicht damit mehr Transparenz und Komfort in der Erstellung und Dokumentation von Workflows in Cherwell.

Prozessunterstützung mit Cherwell

Cherwell Service Management® bot bis anhin bereits verschiedene Möglichkeiten, Geschäftsprozesse abzubilden und zu automatisieren. Im neuen Release 3.6 ist mit dem Visual Workflow Designer die Funktion dazugekommen, die Erstellung und Visualisierung grafisch zu unterstützen. Sie erlaubt nicht nur ein übersichtlicheres und damit weniger fehleranfälliges Arbeiten, sondern auch eine grafische System- und Schulungsdokumentation. So bilden die verschiedenen Vorgänge in Cherwell keine Blackbox mehr, sondern sind transparent und für jedermann verständlich einsehbar.

Businessprozesse und One-Steps

Kenner von Cherwell wissen um die Mächtigkeit von One-Steps und Businessprozessen. Diese beiden Features bilden weiterhin die Basis für die neue grafische Funktion.

One-Steps werden schwellwert-, zeit- oder ereignisgesteuert ausgelöst und führen eine nahezu beliebige Anzahl von vordefinierten Aufgaben aus. Dabei können auch weitere One-Steps aufgerufen, die zu verändernden Datensätze selektiert und die Ausführung von bestimmten Kriterien abhängig gemacht werden. Sie eignen sich somit, um dem Agenten Standardarbeiten abzunehmen wie zum Beispiel das Zurücksetzen von Passwörtern: Der One-Step ruft ein externes Programm auf, welches das Passwort zurücksetzt, und sendet gleichzeitig ein Mail oder eine SMS mit den neuen Anmeldeinformationen an den User. Die Einsatzmöglichkeiten eines One-Step sind nahezu unbeschränkt, wie nachfolgende Liste zeigt:

- Neue Business-Objekte wie Incidents, Kunden oder Kontakte anlegen oder aktualisieren
- Aufgaben generieren
- E-Mail senden

- Berichte erstellen
- Dateien schreiben
- Externe Programme starten
- Techniker benachrichtigen
- Excelvorlage erstellen
- Queues bearbeiten (hinzufügen, entfernen, auschecken, einchecken usw.)

Businessprozesse können in beliebiger Zahl erstellt werden; sie laufen im Hintergrund und «warten» auf das Eintreten eines bestimmten Zustandes, woraufhin sie eine definierte Aktion auslösen. Cherwell kennt drei Arten von Businessprozessen:

Schwellwert-Prozess

Wartet auf das Überschreiten eines Wertes wie z.B. die maximale Anzahl Beschwerdemeldungen eines Monats und wird dann ausgelöst.

Einfacher aktionsbasierter Prozess

Der Prozess versendet zum Beispiel umgehend ein Umfragemail, wenn ein Incident in den Status «geschlossen» gewechselt hat.

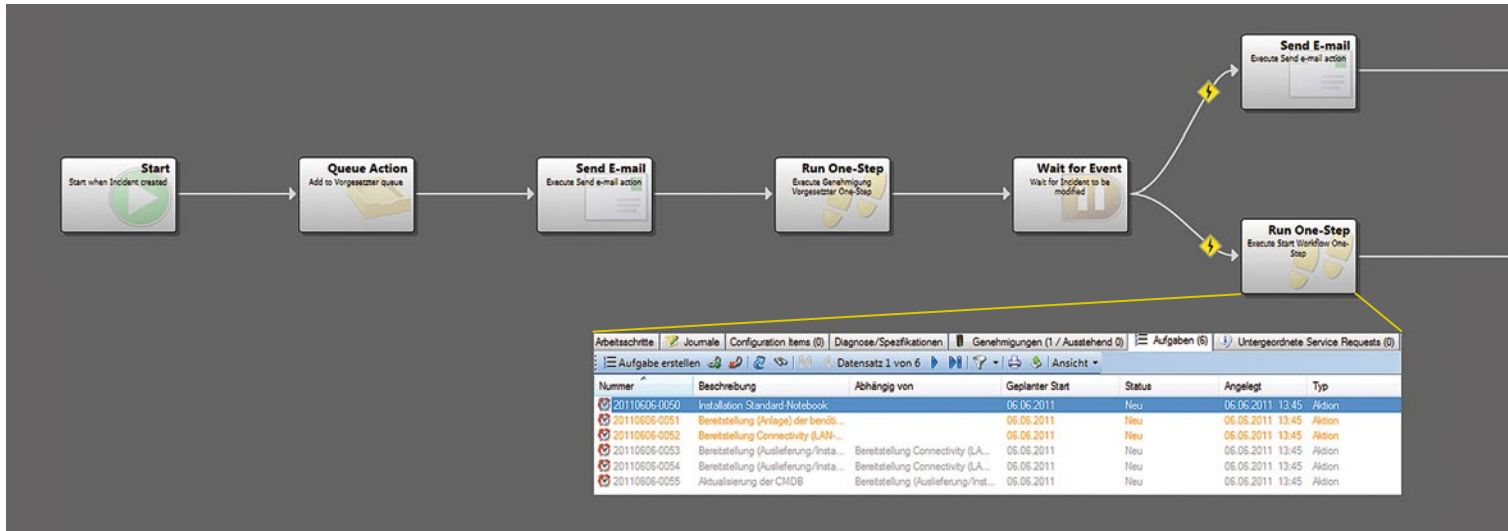
Zeitbasierter Prozess

Der Prozess wartet auf einen fix definierten oder variablen (abhängigen) Zeitwert wie zum Beispiel das Ablaufen einer Genehmigungsfrist.

Visual Workflow Process Designer

Der Designer bietet nun die Möglichkeit, die zeitbasierten Businessprozesse nicht wie bis anhin nur als hierarchische Baumstruktur an-





In einem One-Step können mehrere Aufgaben (Tasks) zusammengefasst werden.

zuzeigen, sondern grafisch als Ablauf darzustellen. Dabei können zusätzlich zu weiteren vordefinierten Aktionen und Ereignissen die vorher erwähnten One-Steps eingesetzt werden.

Illustration anhand des Beispiels «Mitarbeitereintritt»

Beim Bekanntwerden eines anstehenden Mitarbeitereintritts erstellt die Personalabteilung manuell oder über die Personalmanagementlösung einen neuen Service Request. Dieser enthält die im Prozess notwendigen Stammdaten des neuen Mitarbeiters und die Bestellung der gewünschten Hard- und Software sowie der nötigen Berechtigungen.

Da der Mitarbeiter jedoch erst in einigen Monaten eintreten wird und auch erst dann den Arbeitsplatz benötigt, werden die zu erteilenden Aufgaben (Tasks) bis zwei Wochen vor dem Eintritt noch zurückgehalten.

Das Cherwell Service Management® löst nun die Prozessinstanz für diesen neuen Mitarbeiter aus. Das Request Fulfillment Team erhält die Anfrage zur Überwachung und parallel dazu werden die nötigen Tasks automatisch für die vordefinierten Stellen generiert, zugewiesen und – wenn definiert – per Mail kommuniziert. Dabei werden nicht nur Aufgaben an Informatikbereiche erteilt, sondern an alle internen und externen Stellen, die im Zusammenhang mit einem Neueintritt Aufgaben wahrnehmen:

- Hardware bereitstellen
- Active-Directory-Eintrag erstellen

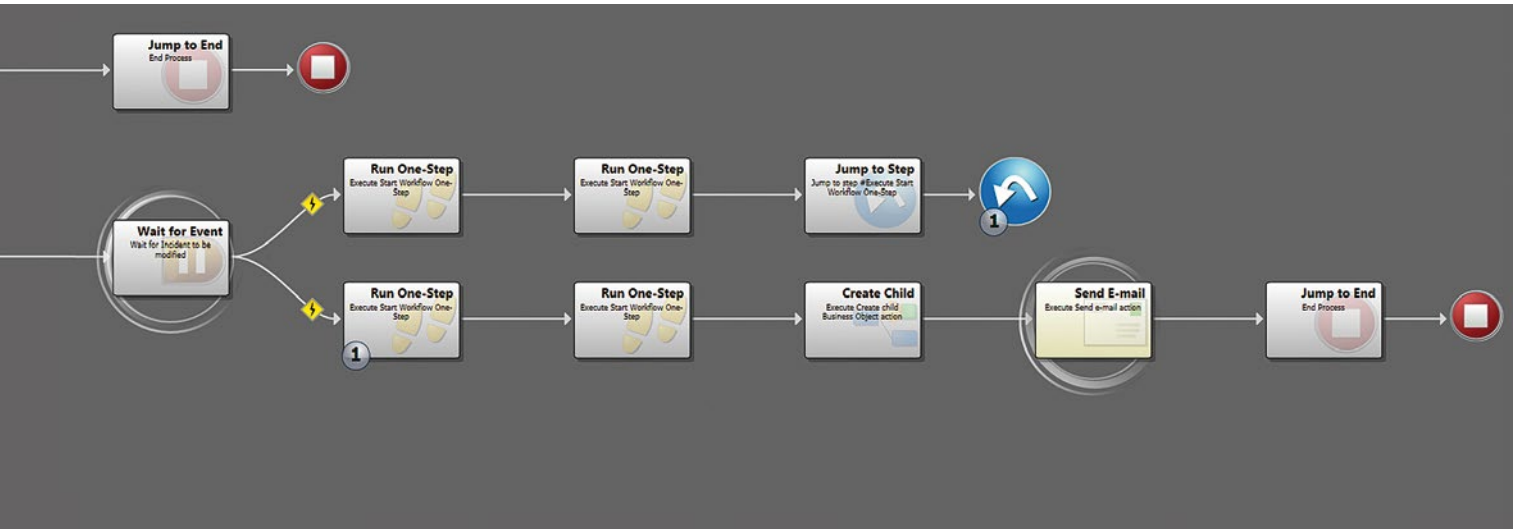
- E-Mail-Adresse einrichten
- Applikationsberechtigungen vergeben
- Telefon bereitstellen und Telefonbucheintrag aktualisieren
- Batch und Schlüssel bereitstellen
- Visitenkarten drucken
- Begrüßungsgeschenk bestellen

Die beauftragten Stellen haben nun innerhalb einer vordefinierten Frist ihre Arbeiten abzuschliessen und ihre Aufgabe auf den Status «erledigt» zu setzen.

Sind die Arbeiten nicht rechtzeitig in Angriff genommen oder nach Ablauf des Erfüllungsdatums noch nicht abgeschlossen worden, verschickt Cherwell automatisch eine Mahnung mit der Bitte um umgehende Erledigung und es wird eine neue Frist gesetzt. Verstreicht auch diese Frist ungenutzt, leitet Cherwell Service Management® das Versäumnis an eine Eskalationsstelle weiter.

Läuft der Prozess jedoch korrekt ab, das heisst, alle Teams schliessen die ihnen zugewiesenen Tasks rechtzeitig ab, markiert Cherwell den ursprünglichen Service Request mit «To check», woraufhin im Dashboard des Request-Fulfillment-Teams ersichtlich ist, dass diese Anfrage erledigt wurde und überprüft werden kann.

Wie die Abbildungen zeigen, können in einem Schritt mehrere Aufgaben verwaltet, eintretende Ereignisse abgefangen, zeitgesteuerte Aktionen ausgelöst und parallele Schritte abgebildet werden.



Die Darstellung ist einfach lesbar und erfordert keine zusätzliche Ausbildung.

Nutzen

Beim Erstellen insbesondere von komplexen Prozessen kann mit Drag-and-Drop-Funktionen gearbeitet werden, die verfügbaren Funktionen sind jederzeit ersichtlich und die eingefügten Objekte werden automatisch ausgerichtet. Abhängigkeiten, fehlende Prozessschritte und Prozesszweige ohne definiertes Ende sind schnell erkannt und Verletzungen der Notation werden automatisch angezeigt. Zu guter Letzt kann die Darstellung zur Dokumentation verwendet werden.

Ausblick...

Cherwell legt Wert darauf hinzuweisen, dass dies nur der erste Schritt der grafischen Workflowunterstützung ist. Neben dem Prozessdesign kann sie zum Beispiel auch den User bei seiner Arbeit unterstützen, indem der Arbeitsstand in Zukunft grafisch dargestellt wird. Man darf gespannt sein, wie rasch der Ausbau dieses Features weitergehen wird...

Infobox «Mitarbeitereintrittsprozess»

Die plain it AG hat bereits in diversen Cherwellprojekten Mitarbeitereintritts- und -austrittsprozesse implementiert. Das vorliegende Beispiel zeigt einige mögliche Aspekte, wie Cherwell diesen Prozess unterstützen kann.

Auch wenn das Design solcher Abläufe komplex ist, so zahlt es sich doch rasch aus, dass Daten nur einmalig erfasst werden müssen und danach allen Prozessbeteiligten in der gleichen Qualität zur Verfügung stehen. Zum Beispiel wird aus dem Antragsformular direkt ein neuer Mitarbeiter in Cherwell angelegt. Diese Daten können dann weiterverwendet werden, zum Beispiel zur Provisionierung ins Active Directory zur (halb-)automatischen Erzeugung des Benutzerkontos. Weiter können auch andere Systeme wie das Personalinformationssystem, ein Telefonverzeichnis oder Notfallisten von der gemeinsamen Datenbasis profitieren.

Ein weiterer Kundenwunsch ist die Automatisierung der auszuführenden Arbeiten, damit diese nicht bei jedem Eintritt manuell angestoßen und zugewiesen werden müssen. Die Aufträge für die diversen Stellen mit den auszuführenden Arbeiten werden dynamisch erstellt und systembasiert überwacht.

Selbstverständlich lässt sich der Initialaufwand für das Einrichten eines Mitarbeitereintrittsprozesses mit etwas Aufwand auch auf einen Austritts- oder Mutationsprozess, auf die Mitarbeiterrekrutierung oder auf das Partnermanagement übertragen.



plain it AG

Thun · Zürich-Kloten

Militärstrasse 5

CH-3600 Thun

Telefon +41 (0)33 224 01 24

Fax +41 (0)33 224 01 25

E-Mail inbox@plain-it.ch

www.plain-it.ch

www.cherwell-software.ch