

# IT Service Management auf Basis IT-Service Tablet

Heiko Maneth, BWI IT D SDM ISP Ltg.  
17./18.09.2014



## 14. Seminar GIS & Internet Universität der Bundeswehr

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited

# HEIKO MANETH

**20.02.1967**

Aschersleben (Sachsen Anhalt), verheiratet, 2 Kinder

**1988 – 1993**

Studium der Arbeitswissenschaften an der TU Magdeburg

**1993 – 2007**

**SIEMENS, Siemens Business Services GmbH Co. OHG**

Aufgabenschwerpunkte:

- Realisierungskordinierung SIEMENS Corporate Network (SCN)
- Qualitätsmanagement und Geschäftsprozessmanagement
- Strategic Business Development (Outsourcing Strategy)
- Portfolio and Service Management (Prozesse)

**seit 02/2007**

**BWI Informationstechnik GmbH**

Design, Einführung und Verbesserung des IT Service Managements und der Prozesse, basierend auf ITIL®, in der BWI IT

## Qualifikationen

**07/2006**

Manager's Certificate in IT Service Management (V2)

**07/2009**

ITIL® Expert in Service Management (V3)

**10/2012**

ISO 20000 Consultant / Manager



# Inhalt

Vorstellung BWI

IT SERVICE TABLET<sup>©</sup>

IT Service Management

Einführungsmodell

# Inhalt


Vorstellung BWI

IT SERVICE TABLET<sup>©</sup>

IT Service Management

Einführungsmodell

# Die Entstehungsgeschichte

- 
- 1999**      Beschluss zur Modernisierung
  - 2001**      Ausschreibung eines europaweiten Vergabeverfahrens  
 Angebote von ISIC 21 (CSC, EADS, Mobilcom) und  
 TIS (T-Systems, IBM, Siemens)
  - 2004**      Abbruch der Verhandlungen mit ISIC 21
  - 2005**      Verhandlungsbeginn mit SI-Konsortium (Siemens, IBM)
  - 2006**      Verhandlungen abgeschlossen, SI geht als Auftragnehmer hervor  
 Gründung BWI/Start Projekt HERKULES

## Die BWI – strategischer Partner ...

- ... für Informations- und Kommunikationstechnik der Bundeswehr.
- Die BWI erneuert die gesamte nichtmilitärische IT- und Telekommunikations-Infrastruktur der Bundeswehr.

### BWI Leistungsverbund – Verantwortung

**140.000**

Arbeitsplatzsysteme.

Einführung und Schulung von  
**45.000**  
 SASPF-Fachanwendern.

**3**

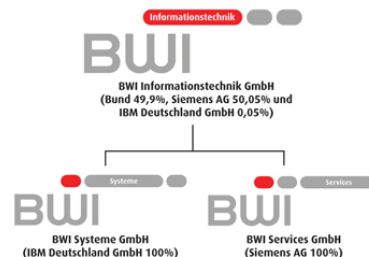
Rechenzentren  
 (Wilhelmshaven, Strauberg und Kala/Mana).

Die Telekommunikationsinfrastruktur mit  
**300.000**  
 Telefonen in den Liegenschaften.

**12.000**

Kilometer leistungsstarkes  
 Weltverkehrsnetz.

### BWI Leistungsverbund – Struktur

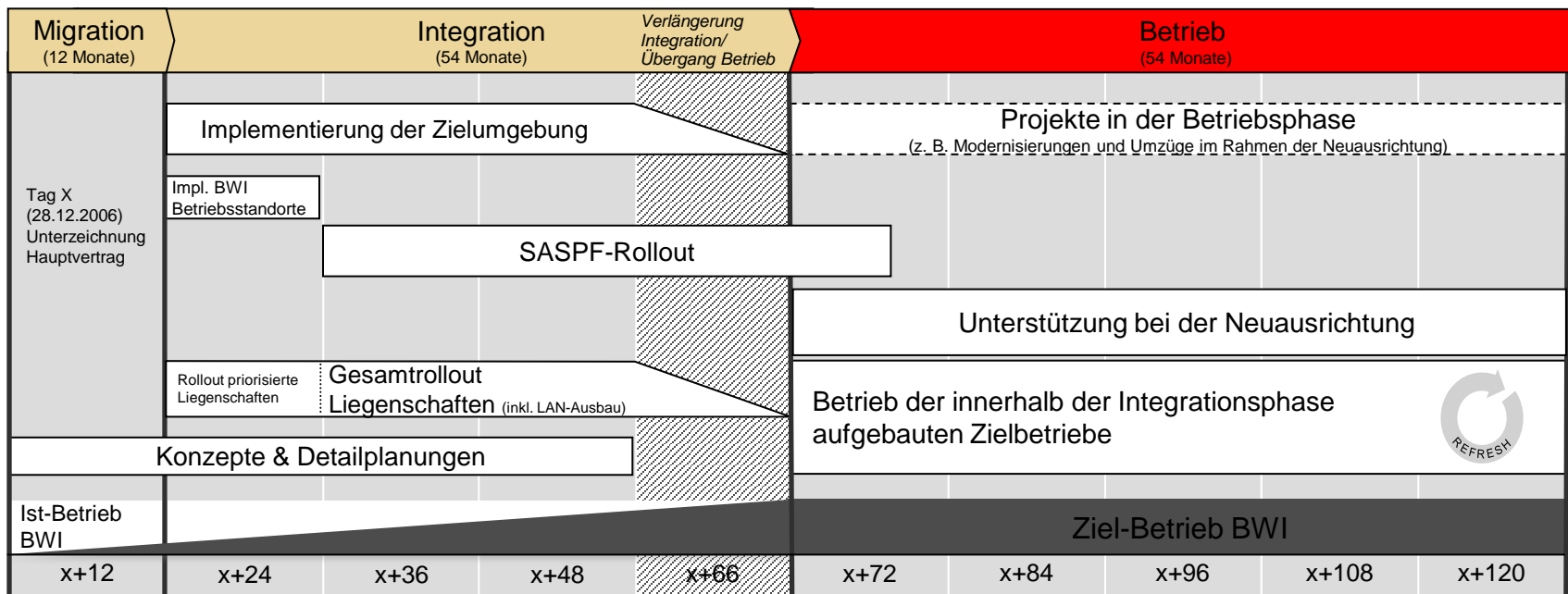


### BWI Leistungsverbund – Mitarbeiter



Stand: 31.12.2013

# Gesamtdurchführungsplan







# Inhalt

Vorstellung BWI

**IT SERVICE TABLET<sup>©</sup>**

IT Service Management

Einführungsmodell

# Drei wesentliche Prinzipien der ITIL®

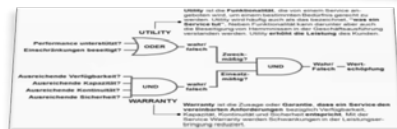
## Service Design Aspekte



## Service Assets



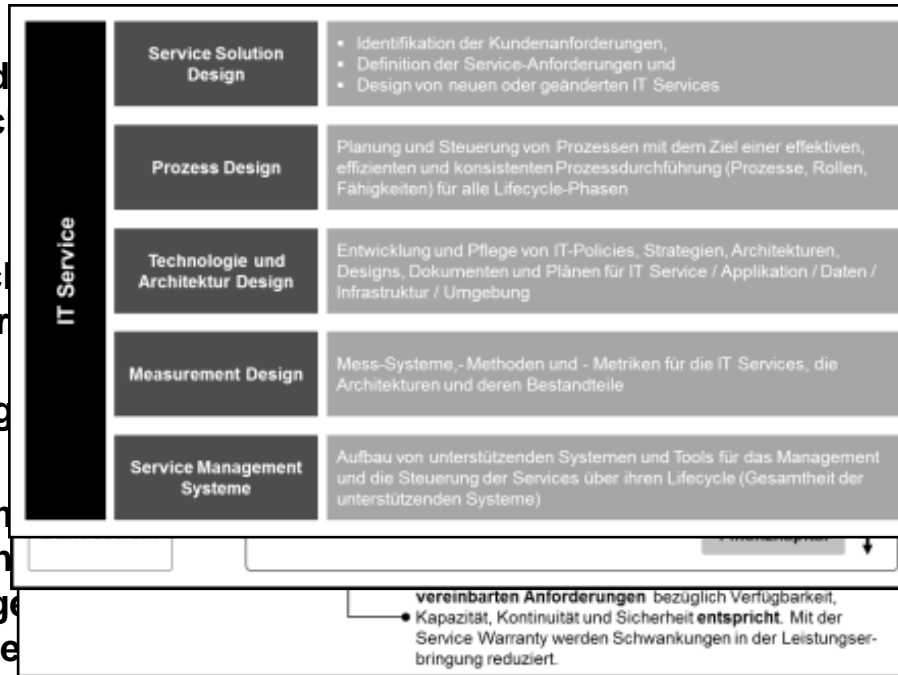
## Utility & Warranty



Neue und/oder bestehende Services werden durchgängig

Die zielgerichtete Nutzung von Ressourcen für **SERVICE** Services gegenüber anderen Services

IT Services müssen sicherstellen, dass vereinbarte Anforderungen bezüglich Verfügbarkeit und Sicherheit



Quelle: nach ITIL® - Publikation „Service Strategy“ und „Service Design“

# Drei wesentliche Prinzipien der ITIL®

## Service Design Aspekte



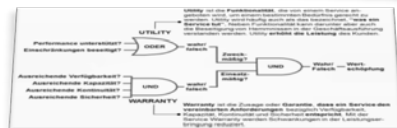
Neue und/oder geänderte Anforderungen an einen IT Service werden durch die **SERVICE DESIGN ASPEKTE** ganzheitlich betrachtet

## Service Assets



Die zielgerichtete Bündelung, Koordination und Steuerung von Ressourcen und Fähigkeiten und den damit verbundenen **SERVICE ASSETS** ist die Basis für wertschöpfende IT Services gegenüber dem Kunden.

## Utility & Warranty



IT Services müssen eine bestimmte Funktionsfähigkeit sicherstellen – **UTILITY** UND den vereinbarten Anforderungen bezüglich Verfügbarkeit, Kapazität, Kontinuität und Sicherheit entsprechen – **WARRANTY**

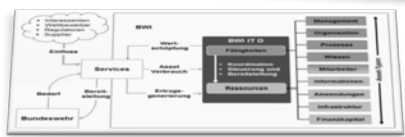
Quelle: nach ITIL® - Publikation „Service Strategy“ und „Service Design“

# IT SERVICE TABLET<sup>®</sup> basiert auf den Prinzipien der ITIL<sup>®</sup>

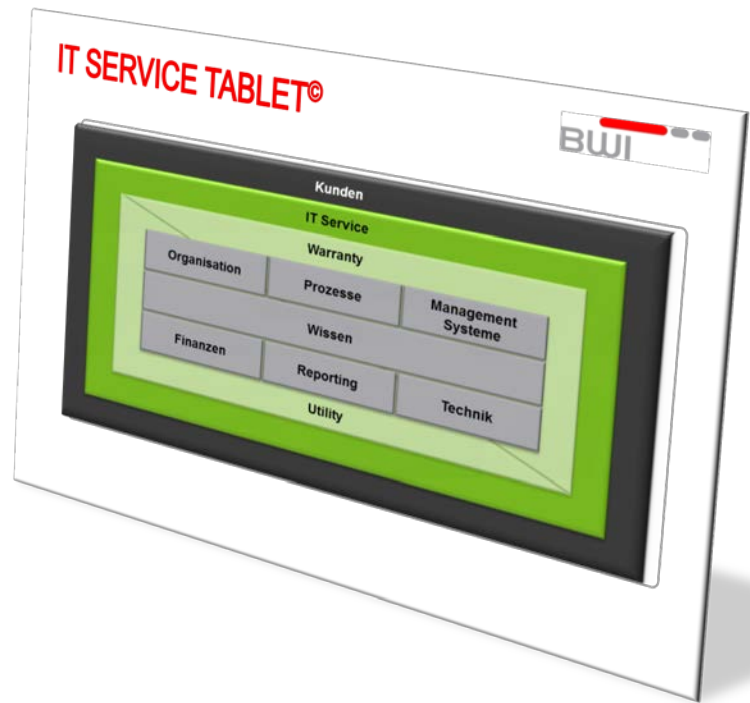
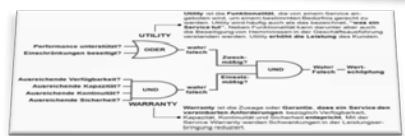
## Service Design Aspekte

ITIL	Service Strategy	Service Strategy ist die Grundlage für die Service Design, Service Transition und Service Operation. Sie definiert die Geschäftsziele, die durch IT Services erreicht werden sollen, und die Rollen der IT Services in der Erreichung dieser Ziele.
	Service Design	Service Design ist der Prozess, der die Service Design Packets (SDPs) erstellt, die die Details der Service Design, Service Transition und Service Operation definieren. SDPs sind die Grundlage für die Service Design, Service Transition und Service Operation.
	Service Transition	Service Transition ist der Prozess, der die Service Design Packets (SDPs) in die Service Operation überführt. Es umfasst die Planung, die Implementierung und die Überwachung der Service Transition.
	Service Operation	Service Operation ist der Prozess, der die Service Design Packets (SDPs) in die Service Operation überführt. Es umfasst die Planung, die Implementierung und die Überwachung der Service Operation.
	Continual Improvement	Continual Improvement ist der Prozess, der die Service Design Packets (SDPs) in die Service Operation überführt. Es umfasst die Planung, die Implementierung und die Überwachung der Continual Improvement.

## Service Assets



## Utility & Warranty



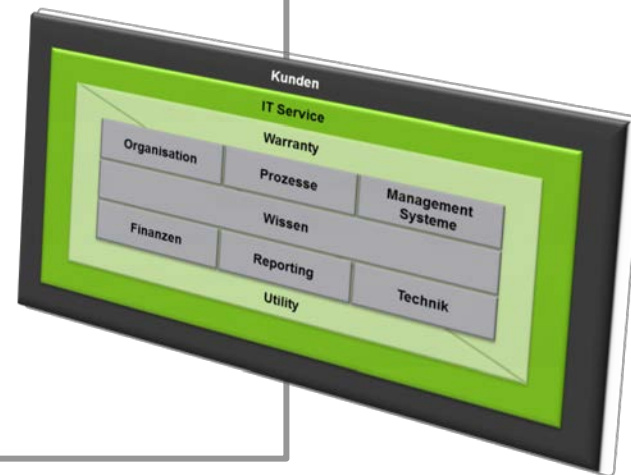
Quelle: nach ITIL<sup>®</sup> - Publikation „Service Strategy“ und „Service Design“

# IT SERVICE TABLET<sup>®</sup> basiert auf den Prinzipien der ITIL<sup>®</sup>

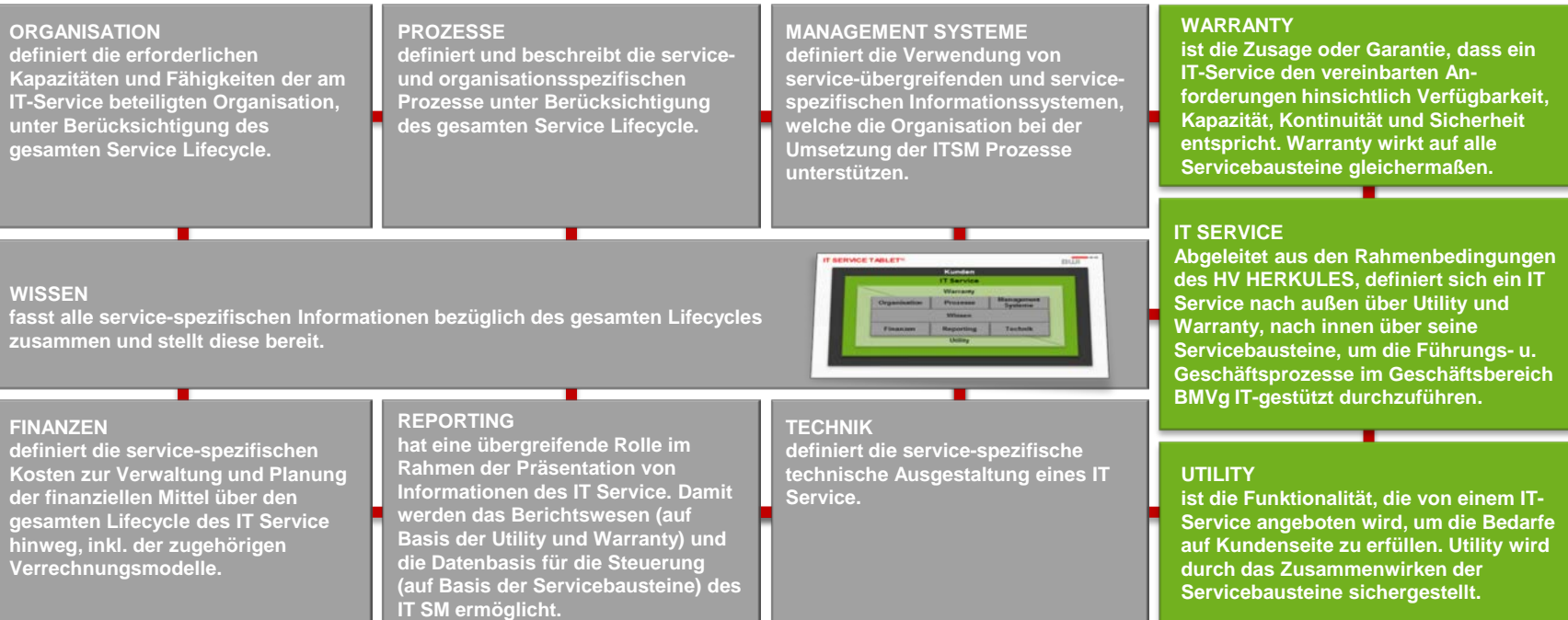
Das IT SERVICE TABLET ist eine standardisierte Methode zur Beschreibung aller IT Services, basierend auf drei grundlegenden Elementen der ITIL<sup>®</sup>.

Das IT Service Tablet integriert diese Elemente in einem standardisierten, strukturierten und ganzheitlichen Ansatz und bildet somit die Grundlage für eine vollumfängliche Beschreibung eines IT Service.

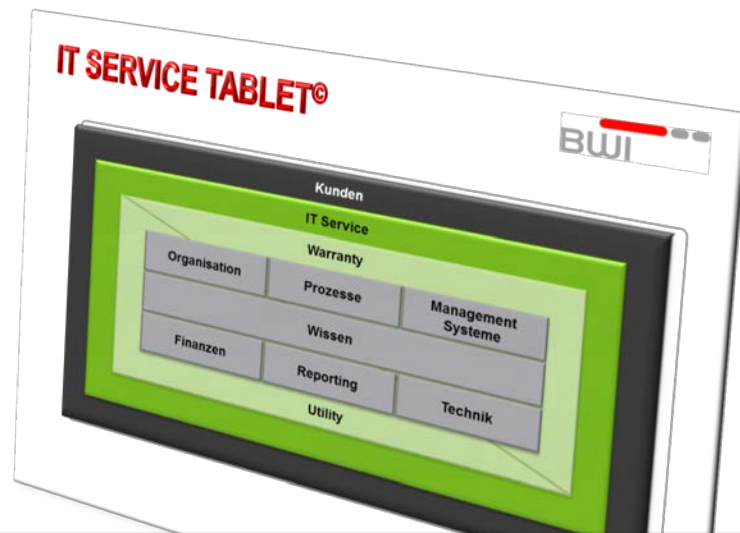
Damit wird sichergestellt, dass IT Services übergreifend über ihren gesamten Lifecycle verwaltet, kontrolliert, bewertet, gesteuert und weiterentwickelt werden können.



# IT SERVICE TABLET<sup>®</sup> – Definition der Service Bausteine

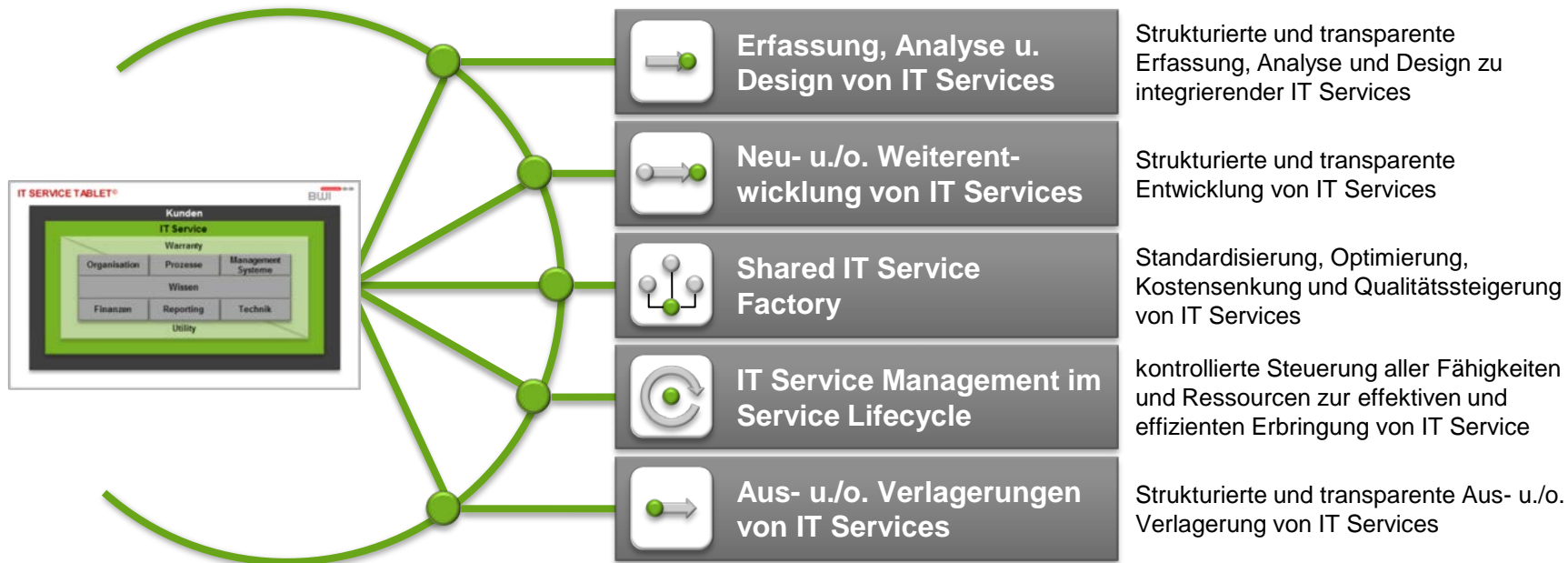


# Das IT SERVICE TABLET<sup>®</sup> der BWI basiert auf ITIL<sup>®</sup>



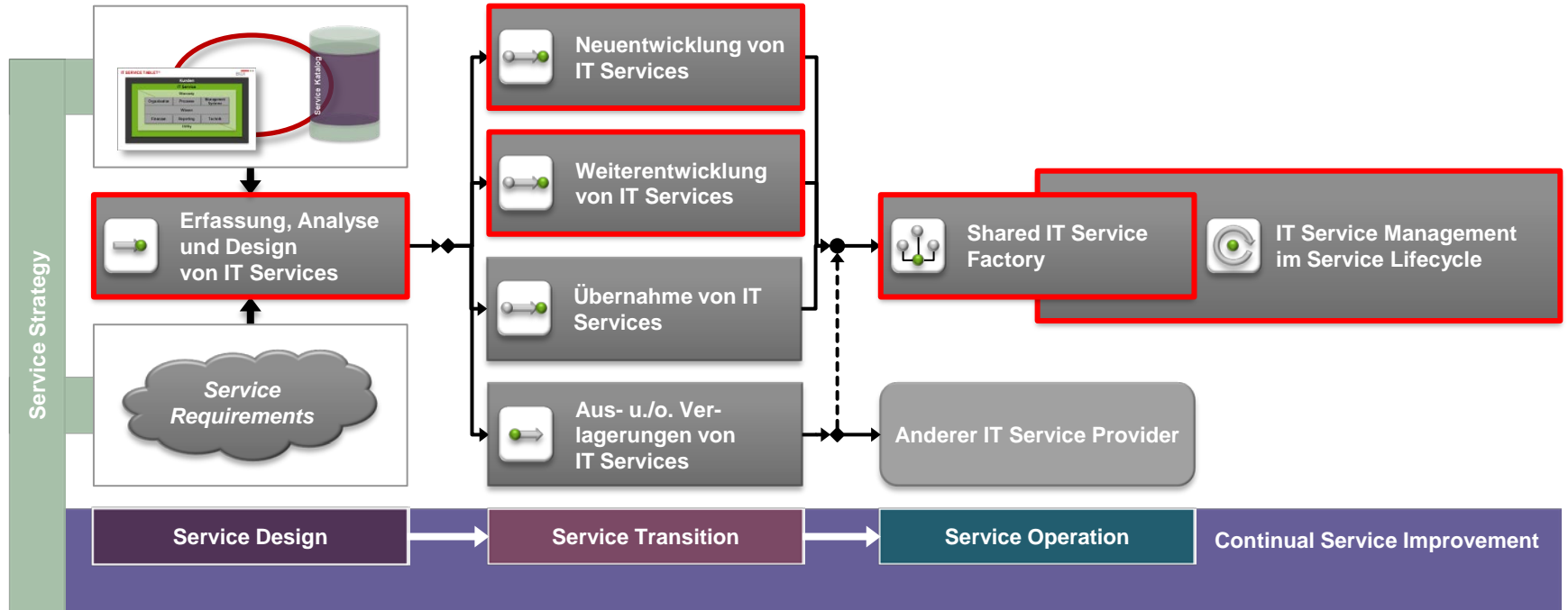
**Service Lifecycle – Orientierung, d.h. ganzheitliches, standardisiertes und transparentes IT Service Management durch ITIL<sup>®</sup> V3 erweitert um die ganzheitliche, systematische Betrachtungsweise mit Hilfe des IT SERVICE TABLET<sup>®</sup> der BWI**

# Anwendungsgebiete des IT SERVICE TABLET<sup>®</sup>

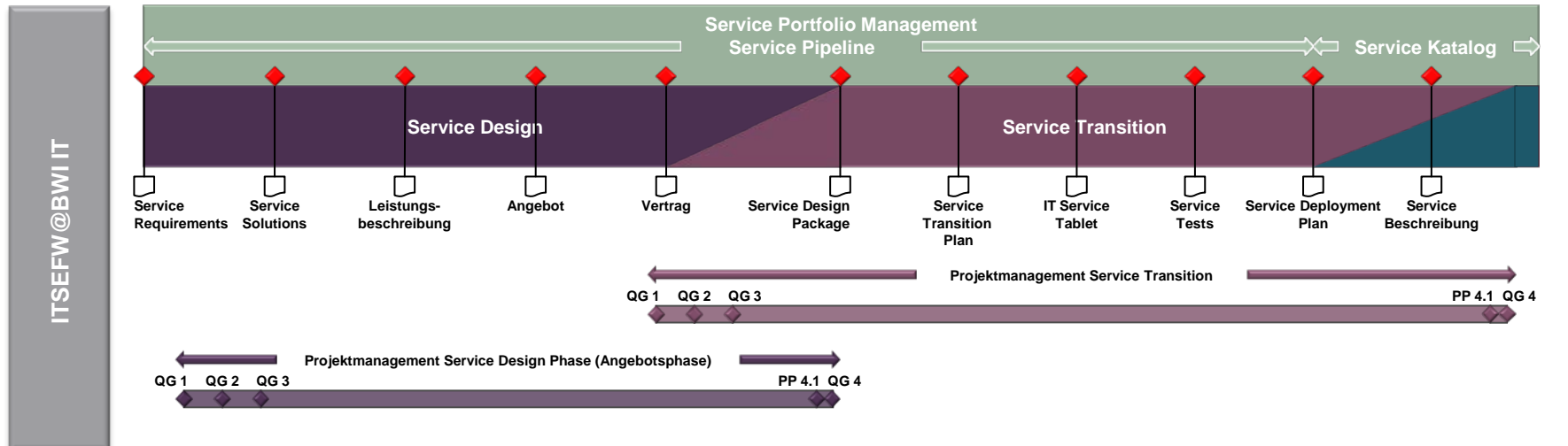




# IT SERVICE TABLET<sup>®</sup> ist die Basis für den Service Lifecycle



# ITSEFW@BWI IT

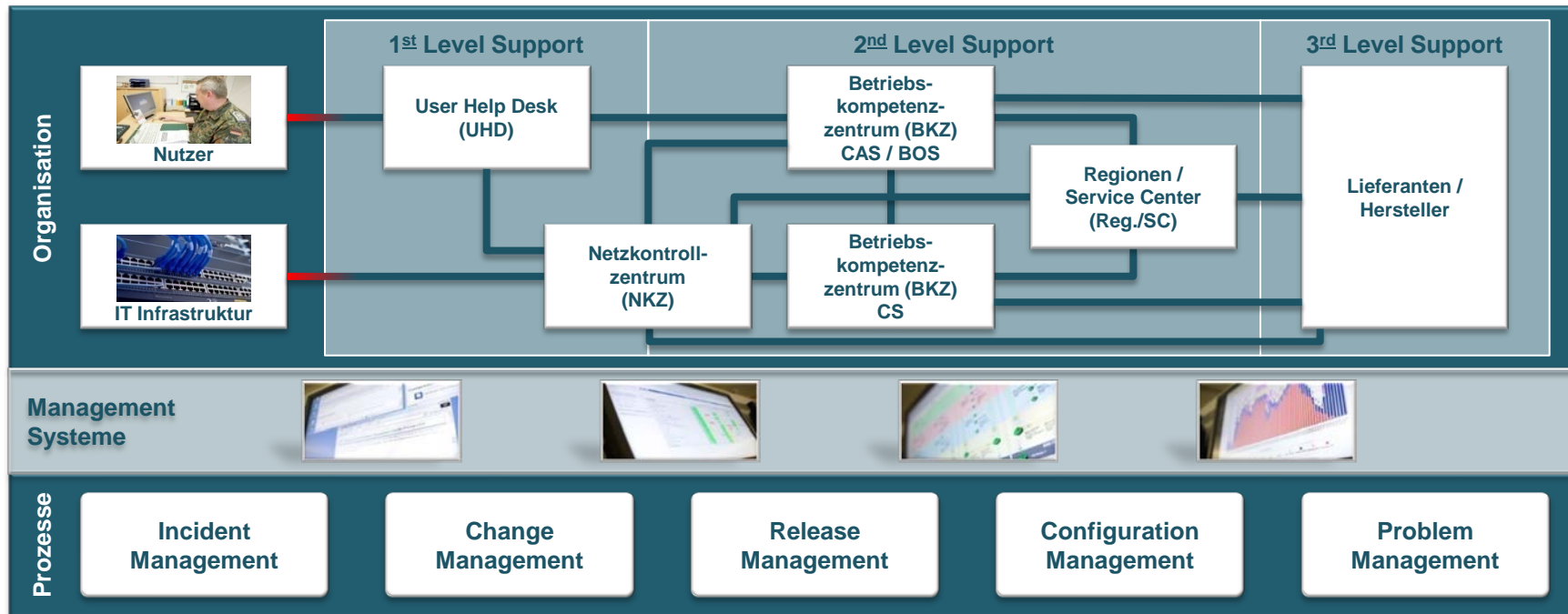


Das **IT Service Entwicklungsframework@BWI IT (ITSEFW@BWI IT)** definiert die Vorgehensweisen bei Service Entwicklungsprojekten (Neu- und/oder Weiterentwicklungen) innerhalb der BWI IT, initiiert durch den Kunden Bw (externe Sicht) oder durch die BWI IT Delivery (interne Sicht), kontinuierliche Service-Verbesserung).

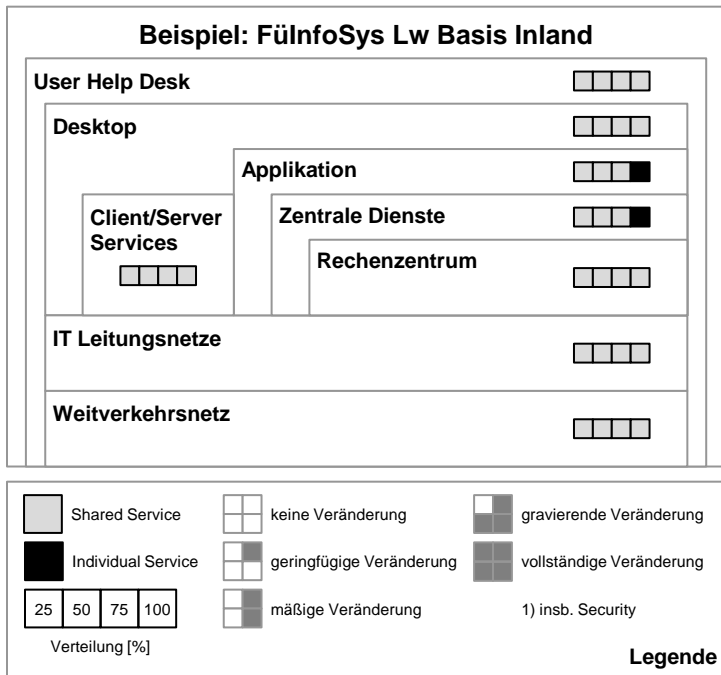
Der Service Lifecycle nach ITIL® (Service Strategy (hier Service Portfolio Management), Service Design und Service Transition), das IT Service Tablet® sowie PM@BWI bilden die methodische Basis für das **ITSEFW@BWI IT**.

# Service Operation – Kompakt

Continual Service Improvement

Service  
StrategyService  
DesignService  
TransitionService  
Operation

# Shared IT Service Factory



Continual Service Improvement

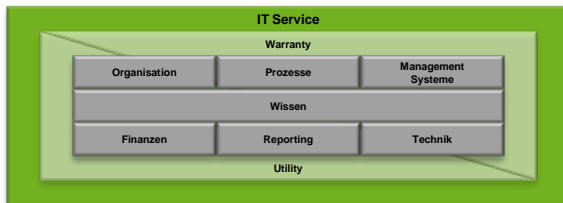
Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation
------------------	----------------	--------------------	-------------------

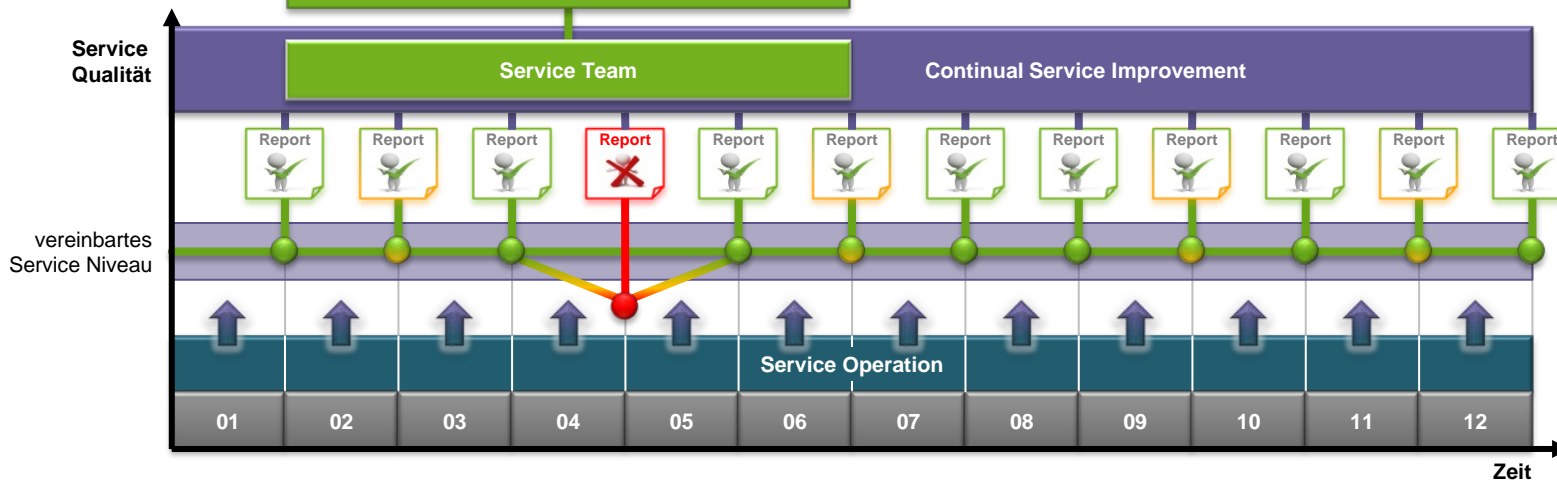
**Bewertung der Veränderungen beim Shared IT Service Factory IT-SysBw**

IT Service	Organisation	Prozesse	Mgmt. Systeme	Technik	Reporting	Finanzen	Wissen	Warranty <sup>1)</sup>	Utility
User Help Desk	□□	□□	■□	□□	□□	□□	□□	□□	□□
Desktop	□□	□□	■□	■□	□□	□□	□□	□□	□□
Client/Server Services	□□	□□	■□	■□	□□	□□	□□	□□	□□
Applikation	■□	■□	■□	■□	□□	□□	■□	■□	■□
Zentrale Dienste	■□	■□	■□	■□	□□	□□	■□	■□	■□
Rechenzentrum	□□	□□	■□	■□	□□	□□	□□	□□	□□
IT Leitungsnetze	□□	□□	■□	■□	□□	□□	□□	□□	□□
Weitverkehrsnetz	□□	□□	■□	■□	□□	□□	□□	□□	□□

# CSI – Kompakt



- Analyse der Service Bestandteile
- Identifikation von Maßnahmen
- Zuordnung Verantwortlichkeiten/Termine
- Verfolgung/Abschluss der Maßnahmen



# Inhalt

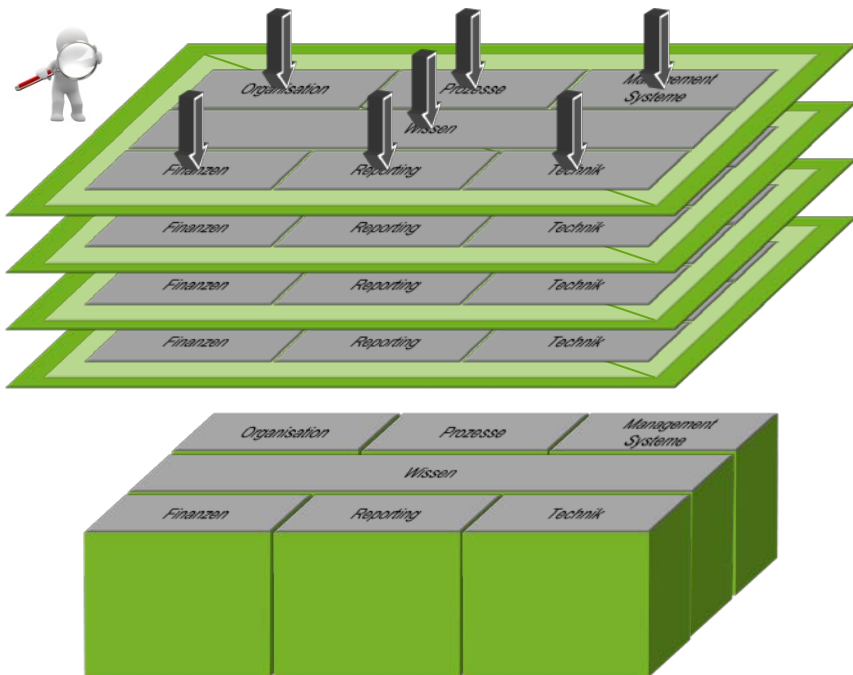
Vorstellung BWI

IT SERVICE TABLET<sup>©</sup>

IT Service Management

Einführungsmodell

# IT Services mit IT SERVICE TABLET<sup>®</sup> strukturieren und managen



- 

Sicht auf alle Kapazitäten und Fähigkeiten der an allen IT Services beteiligten Organisationseinheiten
- 

Sicht auf das Geschäftsprozessmodell mit dem IT Services prozessual sichergestellt werden
- 

Sicht auf alle Management Systeme im Sinne eines Bebauungsplanes
- 

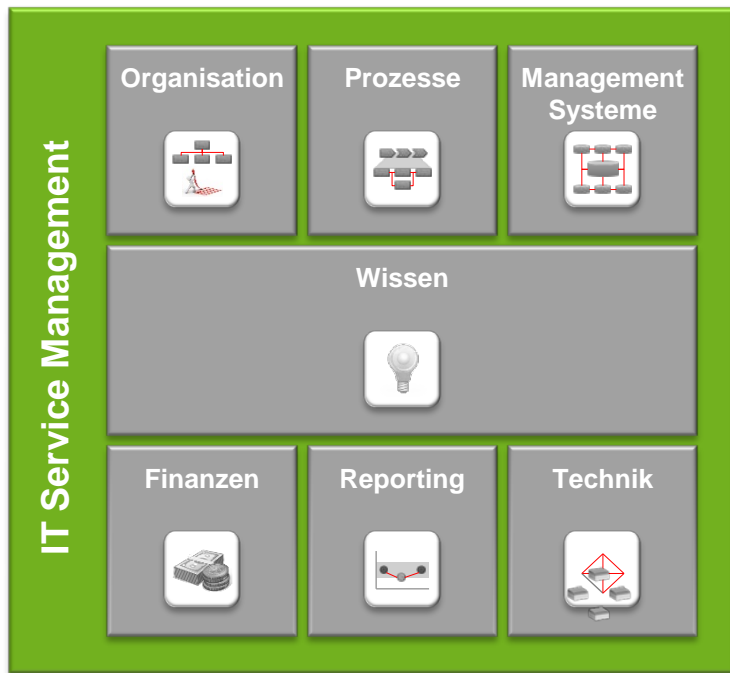
Sicht auf die gesamte technische Architektur der Infrastruktur
- 

Sicht auf alle zum Management aller IT Services erforderlichen Reports
- 

Sicht auf das Gesamtbudget und Investitionsplanungen aller IT Services
- 

Sicht auf alle Informationen und Dokumentationen aller IT Services

# Elemente des IT Service Managements



- 

Sicht auf alle Kapazitäten und Fähigkeiten der an allen IT Services beteiligten Organisationseinheiten
- 

Sicht auf das Geschäftsprozessmodell mit dem IT Services prozessual sichergestellt werden
- 

Sicht auf alle Management Systeme im Sinne eines Bebauungsplanes
- 

Sicht auf die gesamte technische Architektur der Infrastruktur
- 

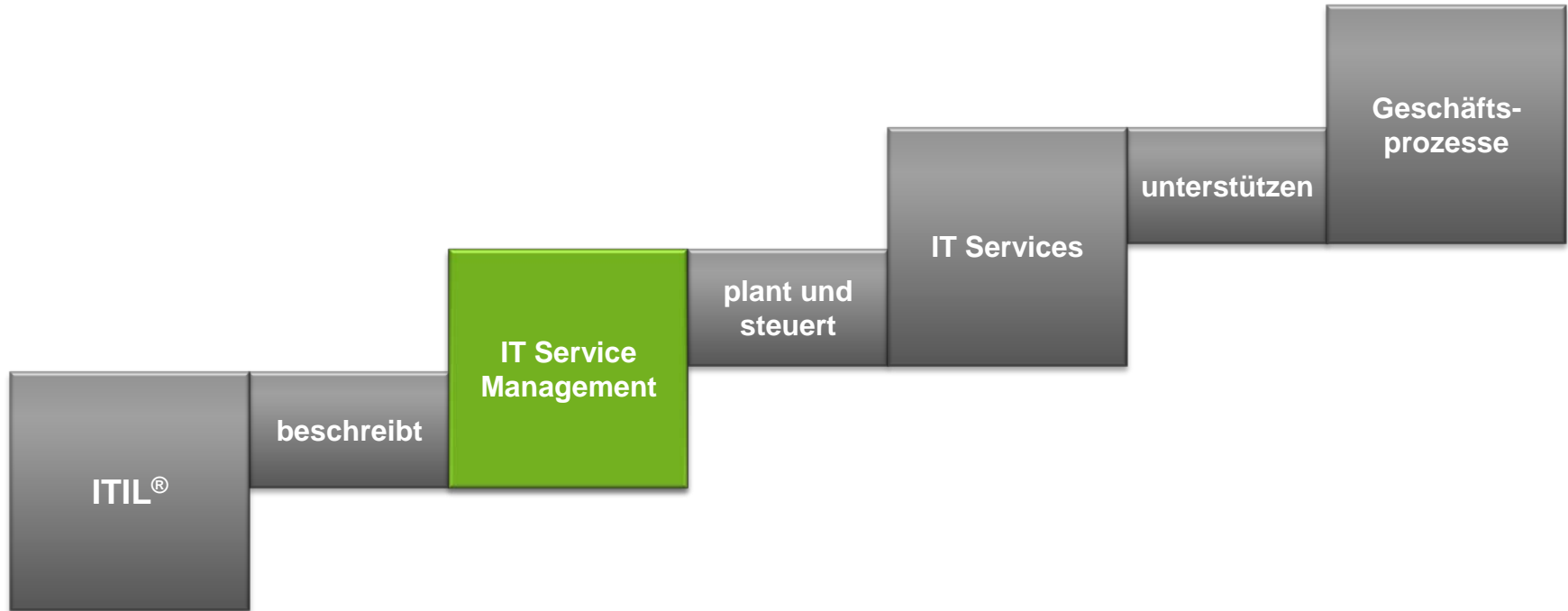
Sicht auf alle zum Management aller IT Services erforderlichen Reports
- 

Sicht auf das Gesamtbudget und Investitionsplanungen aller IT Services
- 

Sicht auf alle Informationen und Dokumentationen aller IT Services

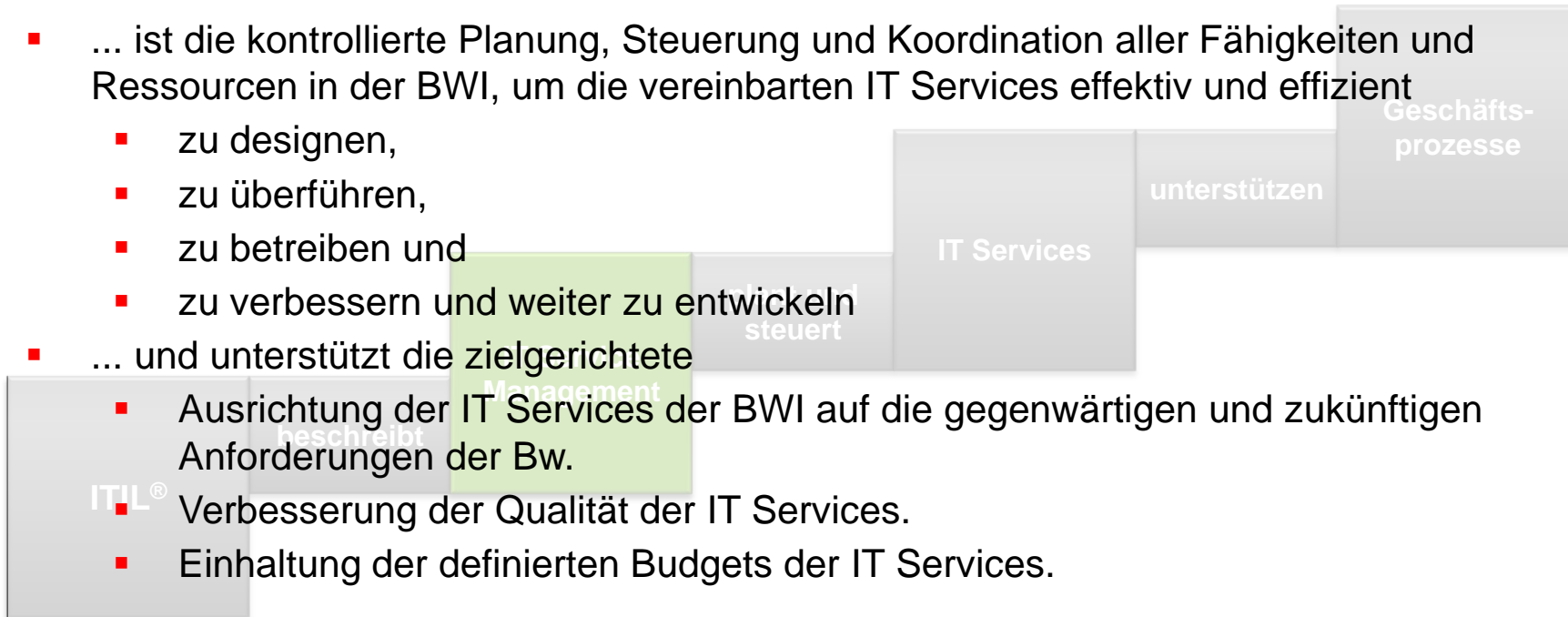


# Positionierung des IT Service Management

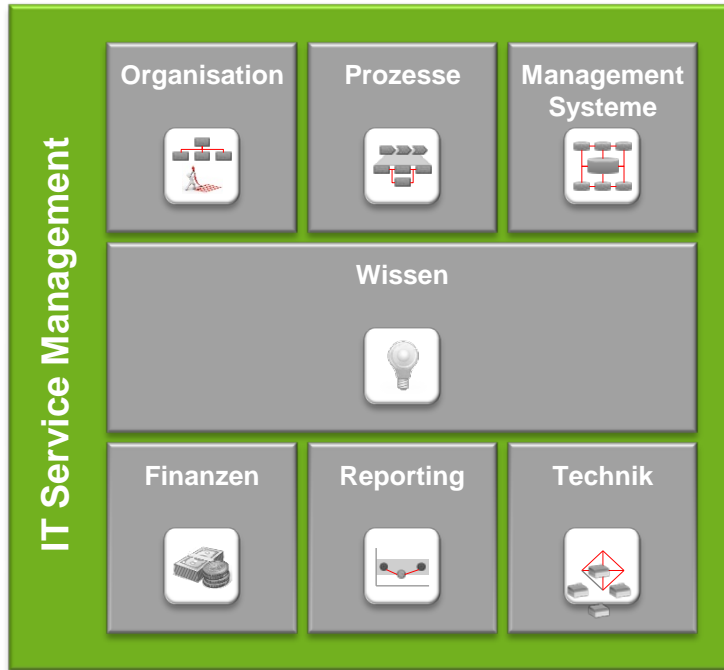


## IT Service Management ...

- ... ist die kontrollierte Planung, Steuerung und Koordination aller Fähigkeiten und Ressourcen in der BWI, um die vereinbarten IT Services effektiv und effizient
  - zu designen,
  - zu überführen,
  - zu betreiben und
  - zu verbessern und weiter zu entwickeln
- ... und unterstützt die zielgerichtete
  - Ausrichtung der IT Services der BWI auf die gegenwärtigen und zukünftigen Anforderungen der Bw.
  - Verbesserung der Qualität der IT Services.
  - Einhaltung der definierten Budgets der IT Services.



# Elemente des IT Service Managements



Um eine ganzheitliche Planung, Steuerung und Koordination aller Fähigkeiten und Ressourcen sicherzustellen, ist das IT Service Management in diese Elemente zu unterteilen.

Die Elemente sind eigenständig, stehen aber immer in Beziehung zueinander.

Ein ausgewogenes IT Service Management bedeutet, die Elemente unter Berücksichtigung ihrer Abhängigkeiten zu planen, umzusetzen und zu verbessern.

# Inhalt

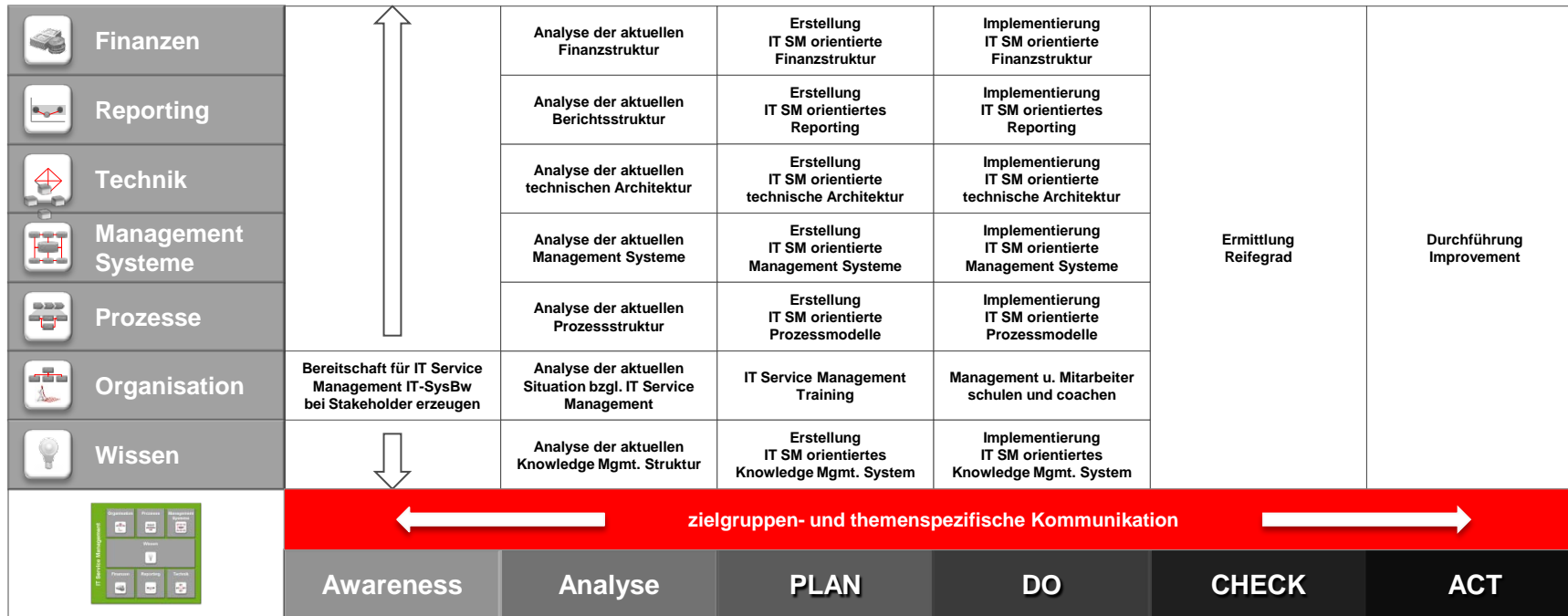
Vorstellung BWI

IT SERVICE TABLET<sup>©</sup>

IT Service Management

Einführungsmodell

# Einführungsmodell IT Service Management



# VIELEN DANK FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT



ITIL® V3 Expert  
ISO 20000 Consultant / Manager  
IT Service Management Prozesse  
IT Service Management Methoden  
Geschäftsprozessmanagement  
Organisationsberatung