

Prozessintegration durch einheitliches IT Service Management bei Energie Baden-Württemberg AG

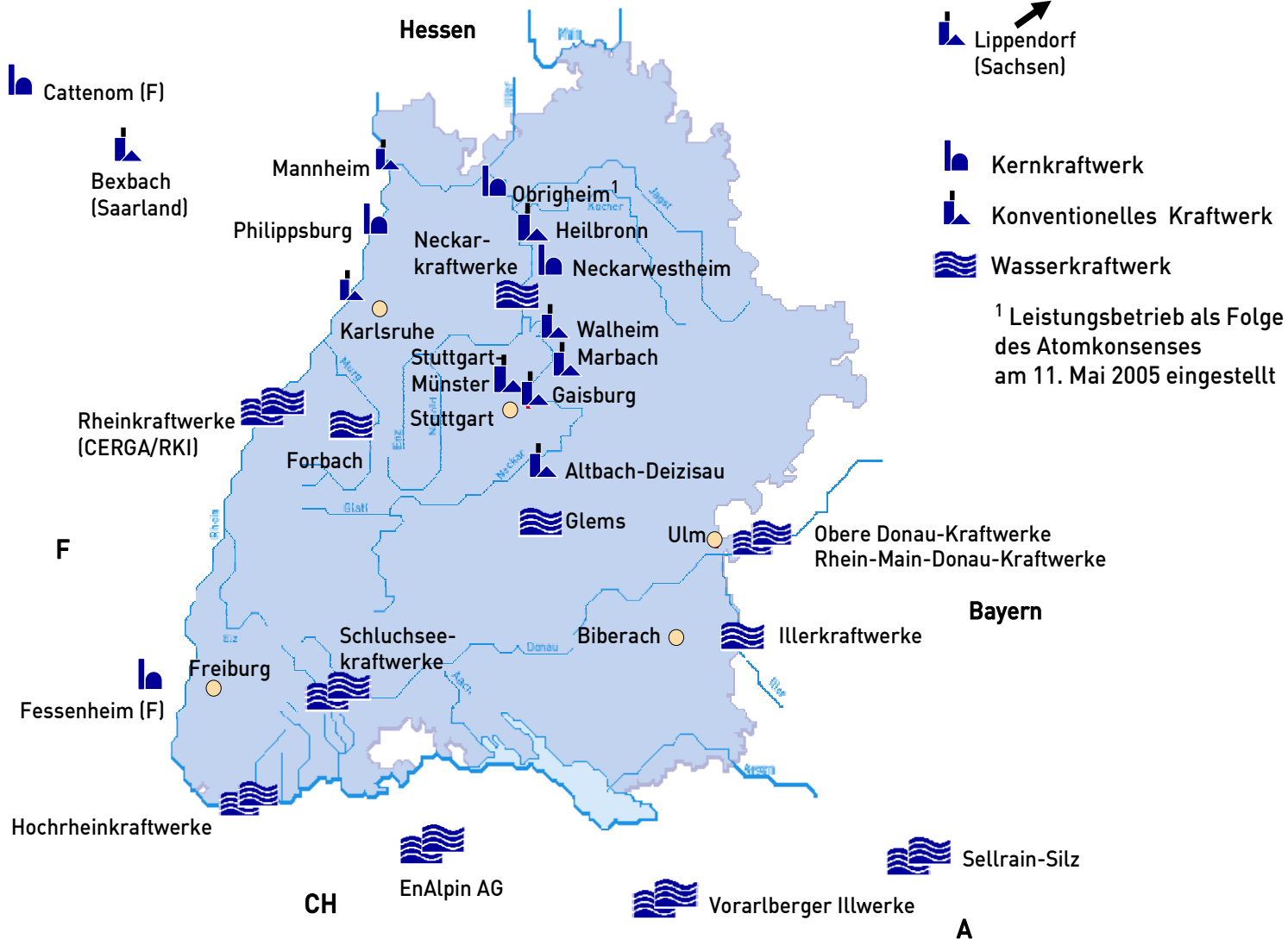
IT Service Management bei EnBW
Holding PI (IT Strategie)
Christian Sander
1.0 / 26.06.2008



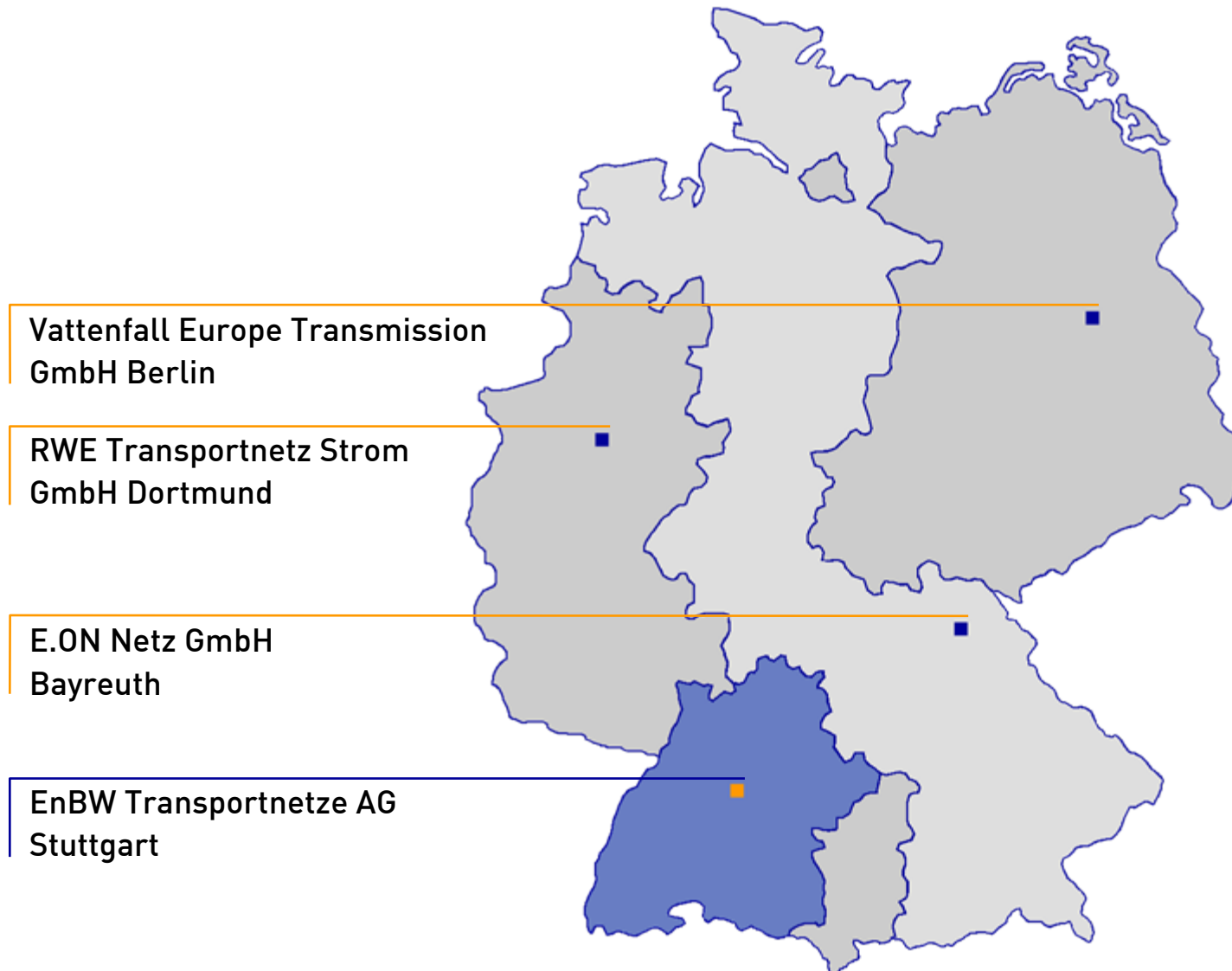
IT Service Management bei EnBW

- **Kurzportrait EnBW**
- **Zielrichtung der Prozesse**
- **Die zentralen Elemente des Frameworks**
- **Abbildungsmodelle für Qualitäten und Kosten**
- **Reifegradmessung der Prozesse**

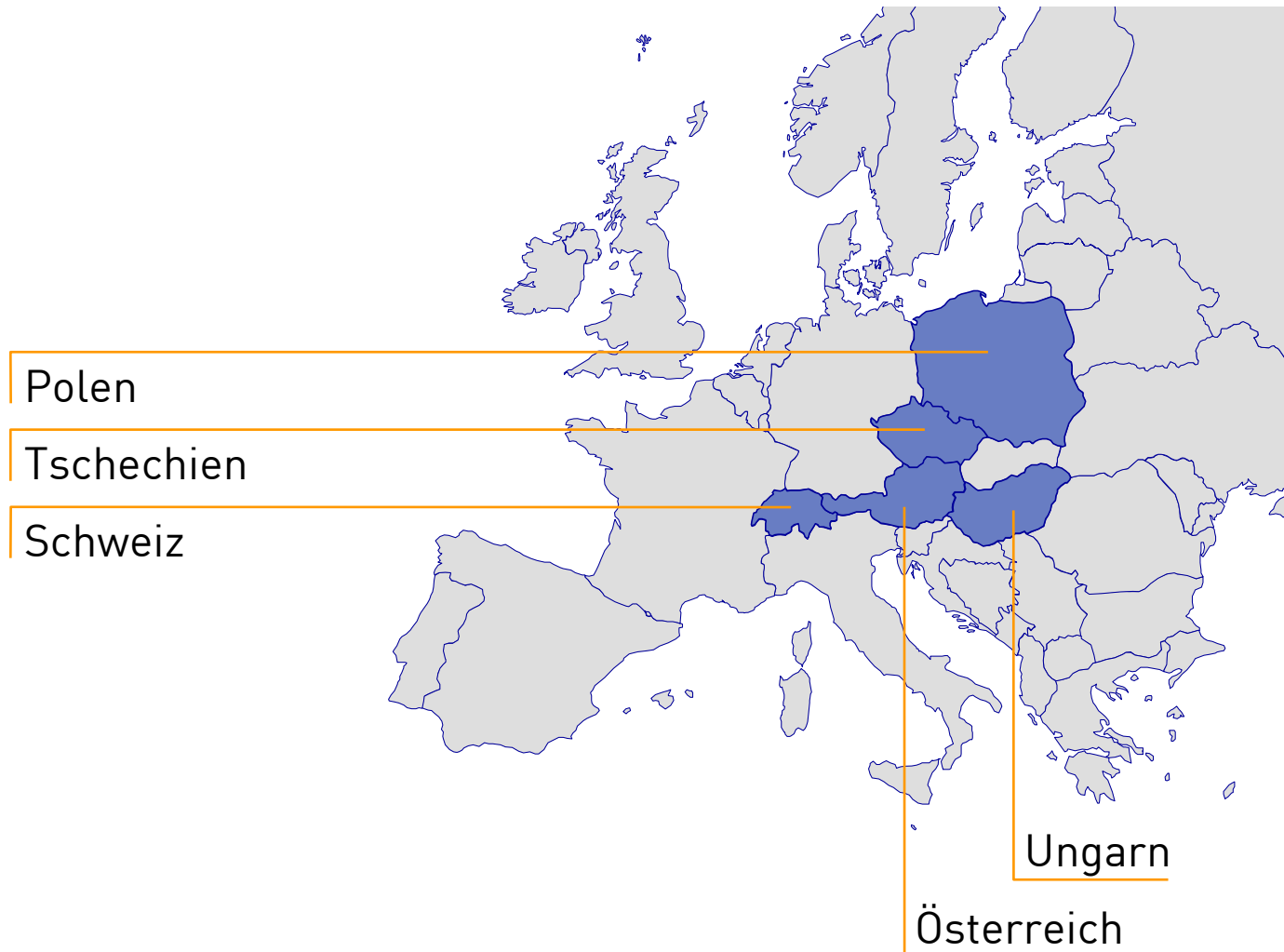
Kraftwerksstandorte und Beteiligungen (Auswahl)



Regelzonen in Deutschland



Beteiligungen in Europa



| EnBW-Konzern | 31.12. 2007 | 31.12.2006 |
|--|---------------|---------------|
| Strom | 11.632 | 11.754 |
| Gas | 891 | 827 |
| Energie- und Umweltdienstleistungen | 7.187 | 6.734 |
| Holding | 555 | 547 |
| Fortzuführende Aktivitäten | 20.265 | 19.862 |
| Nicht fortzuführende Aktivitäten | 0 | 1.286 |
| Gesamt | 20.265 | 21.148 |
| In Mitarbeiteräquivalenten | 19.424 | 20.282 |

Financial Management

Bereitstellen von betriebswirtschaftlichen Informationen zur Planung und Steuerung der Organisation.

Capacity Management

Sicherstellen der vereinbarten Leistungen zu wirtschaftlichen Bedingungen.

Availability Management

Gewährleisten der vereinbarten Service-Verfügbarkeit.

Continuity Management

Sicherstellen der Serviceleistungen in Ausnahmefällen.

Security Management

Daten und Services gemäß ihrem Wert für das Unternehmen in Bezug auf ihre Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit schützen.

Incident Management

Serviceleistungen werden schnellstmöglich in der vereinbarten Zeit wiederhergestellt.

Problem Management

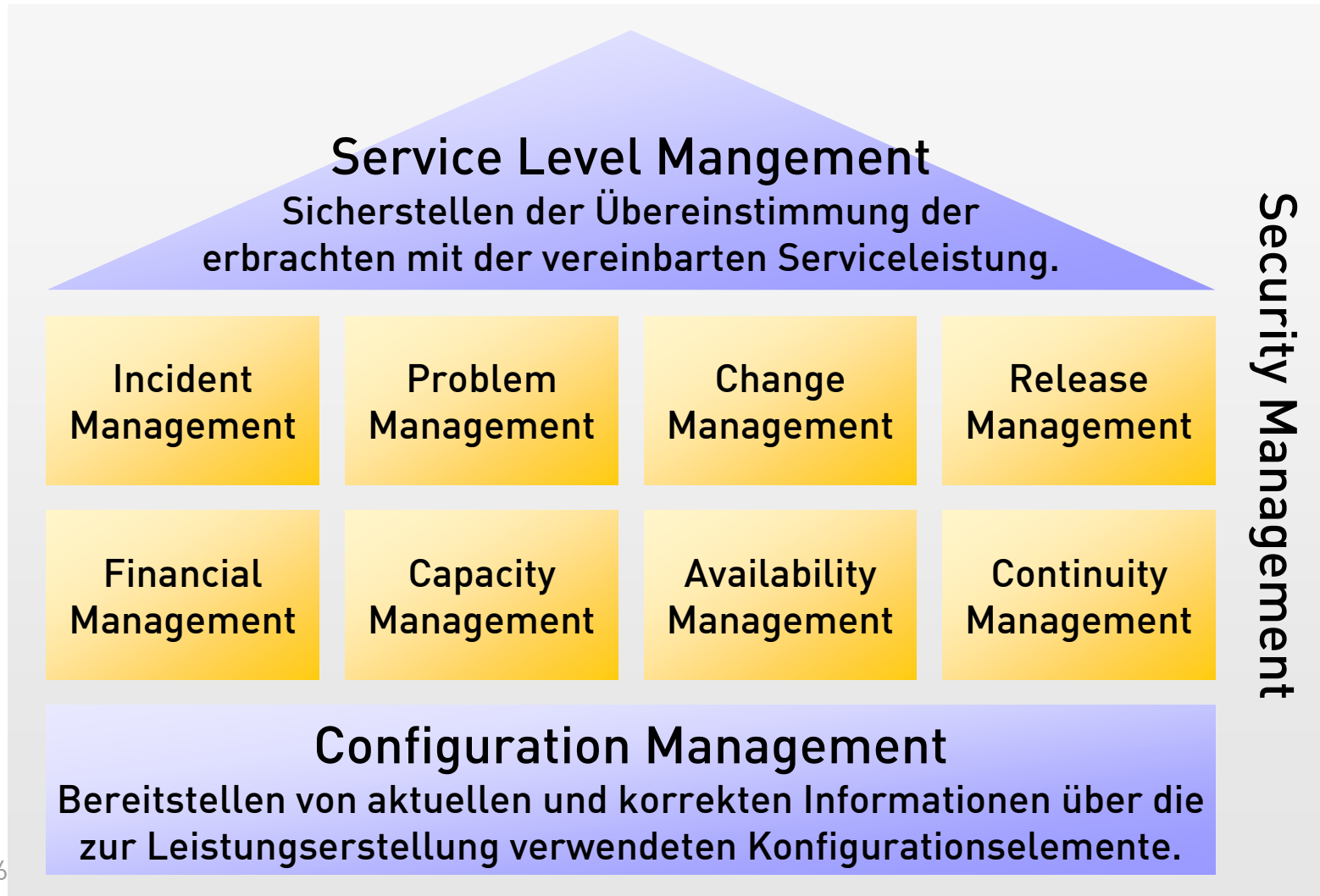
Störungen vorbeugen / reduzieren durch korrigieren / vermeiden von Fehlern.

Change Management

Termingerechtes Implementieren von Changes mit minimalen Risiken und minimalen negativen Auswirkungen auf die Servicequalität.

Release Management

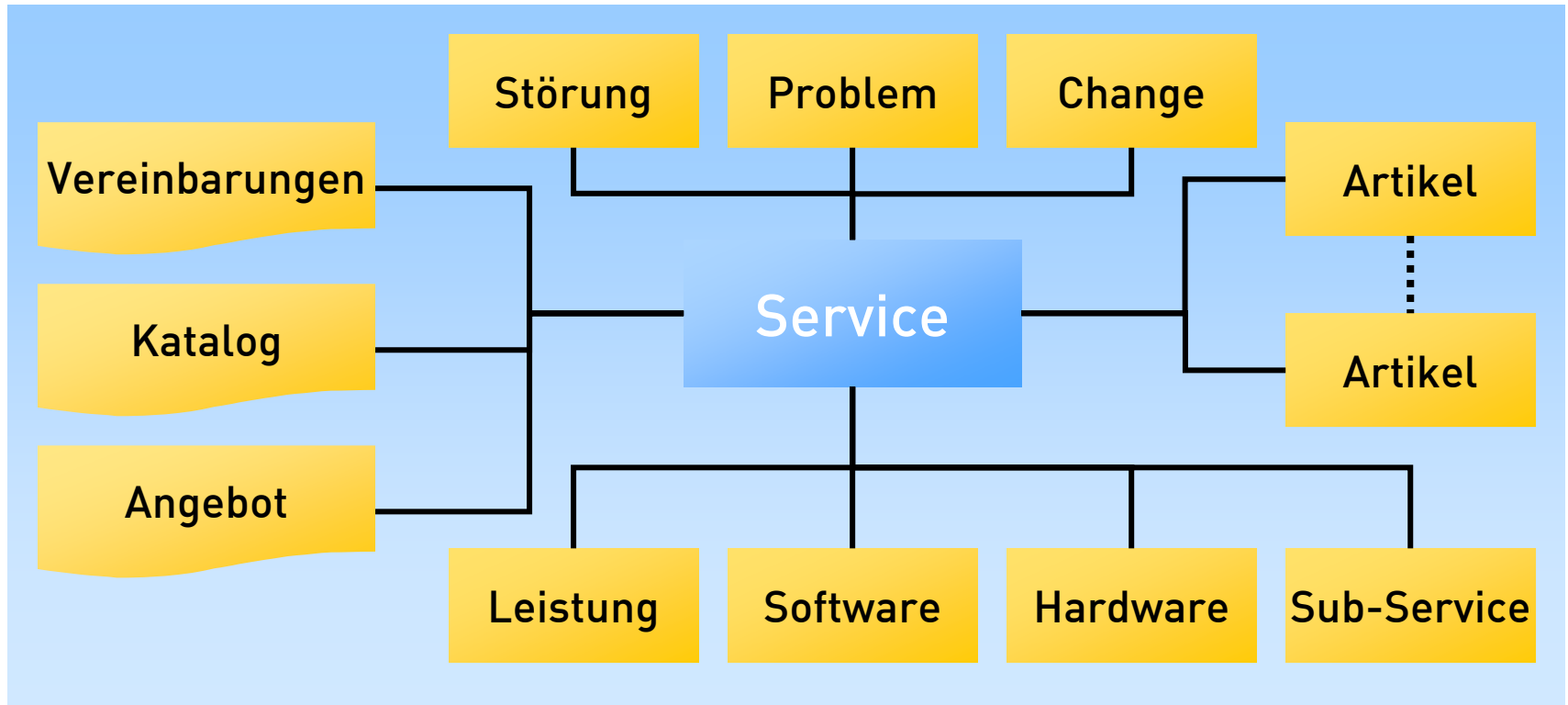
Termingerechte und störungsfreie Rollouts von geprüften und freigegebenen Hard- und Softwarekomponenten.



Standardisierte Prozesse der IT Leistungserstellung nach internationalem Best Practice ITIL



Die Service Struktur als zentrale statische Komponente des IT Service Managements



- Der Service ist der zentrale Informationsknotenpunkt.
- Jeder Prozess stellt die Verbindung zwischen den Informationen innerhalb des Prozesses mit dem Service dar.

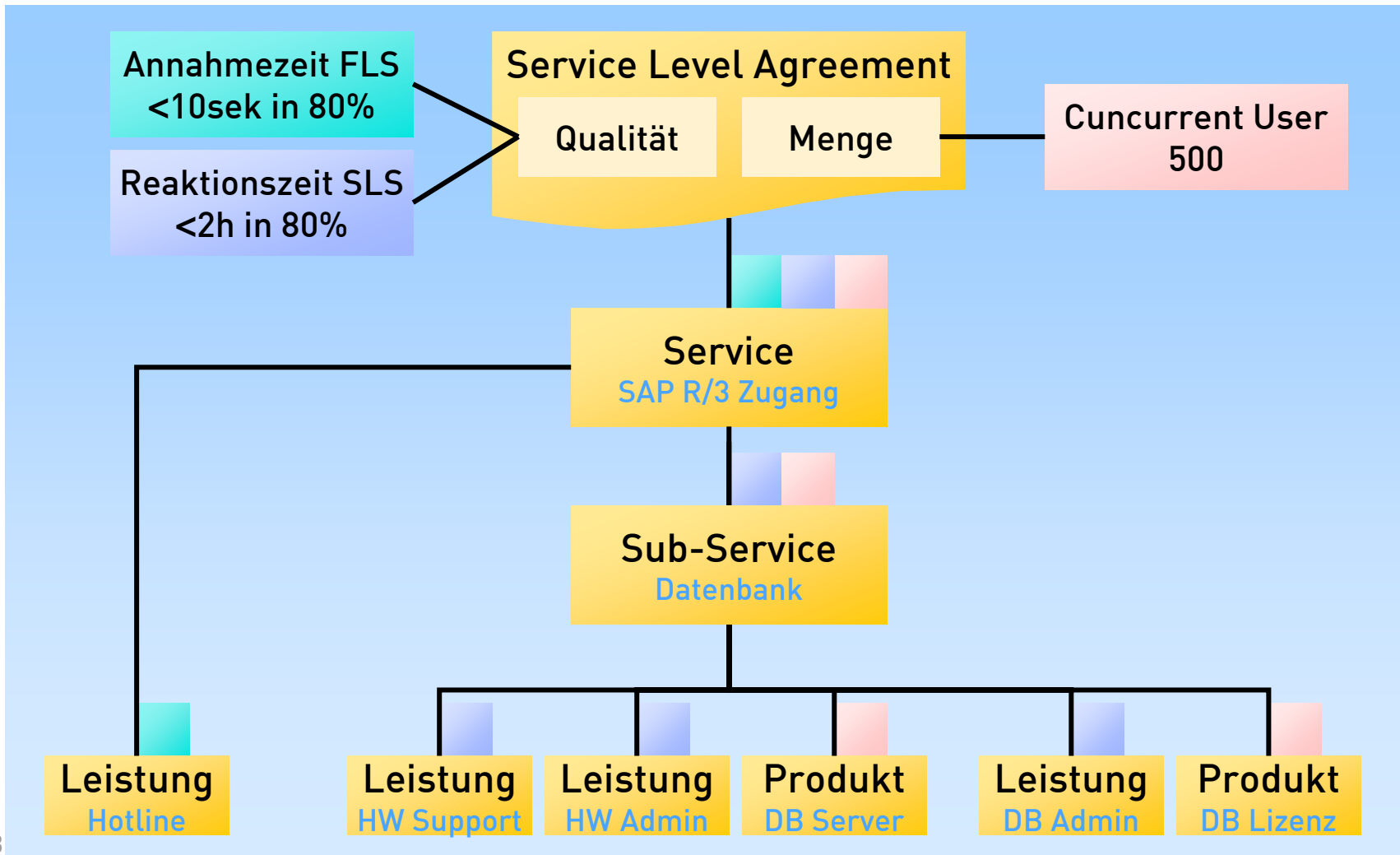
Der Service Life Cycle als zentrale dynamische Komponente des IT Service Managements



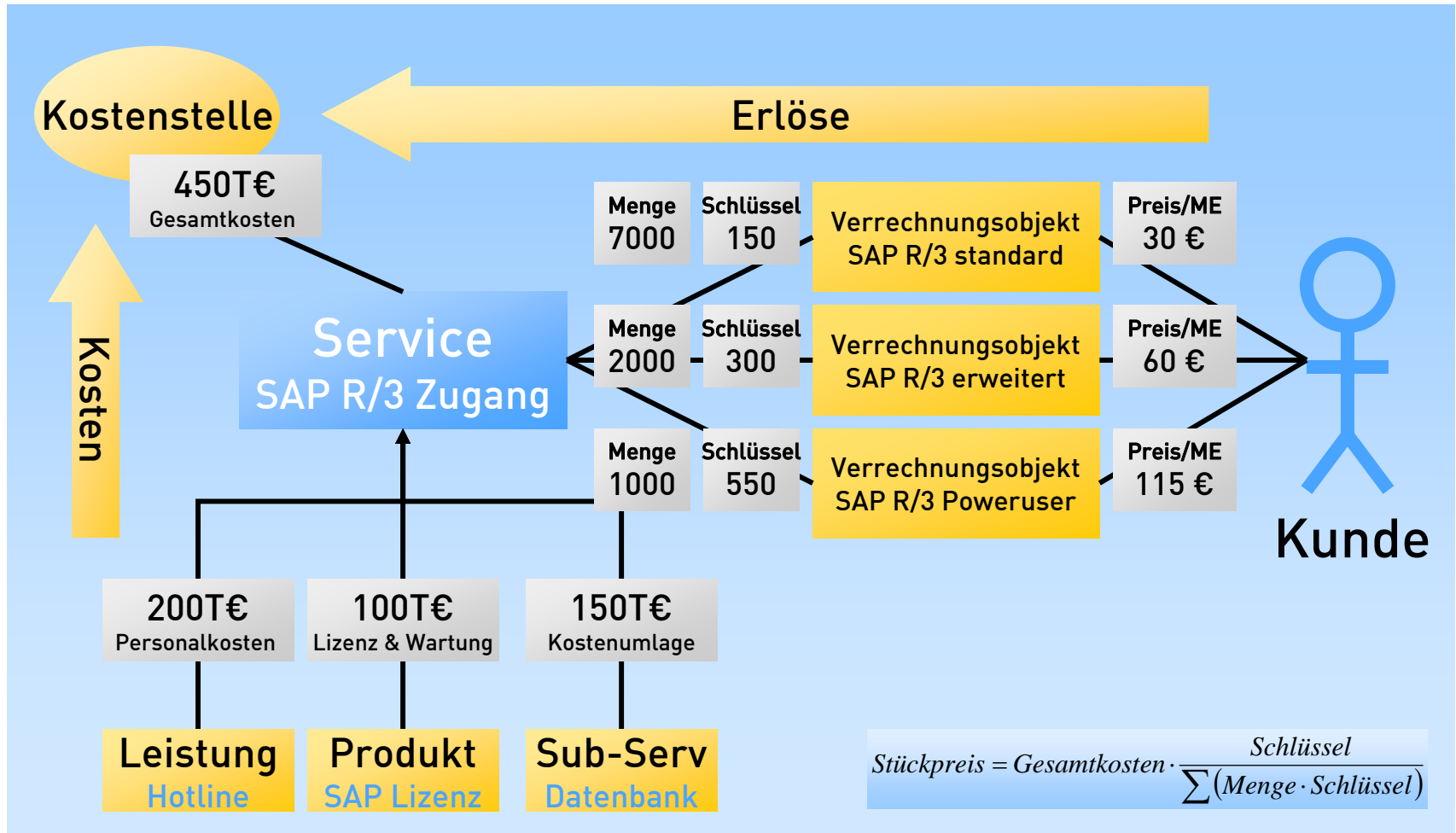
Die IT Service Management Prozesse dienen dem **Management** zur Steuerung der Leistungserbringung entlang der **Werschöpfungskette** des IT Service Providers.

- Der Service Life Cycle stellt die wertschöpfenden Leistungen in den Lebensphasen eines Services dar.
- Jeder Prozess beschreibt Aktivitäten in verschiedenen Phasen.
- Innerhalb des Service Life Cycles werden die Aktivitäten in Verbindung gesetzt.

Beispiel aus dem Prozess Service Level Management



Beispiel aus dem Prozess Financial Management



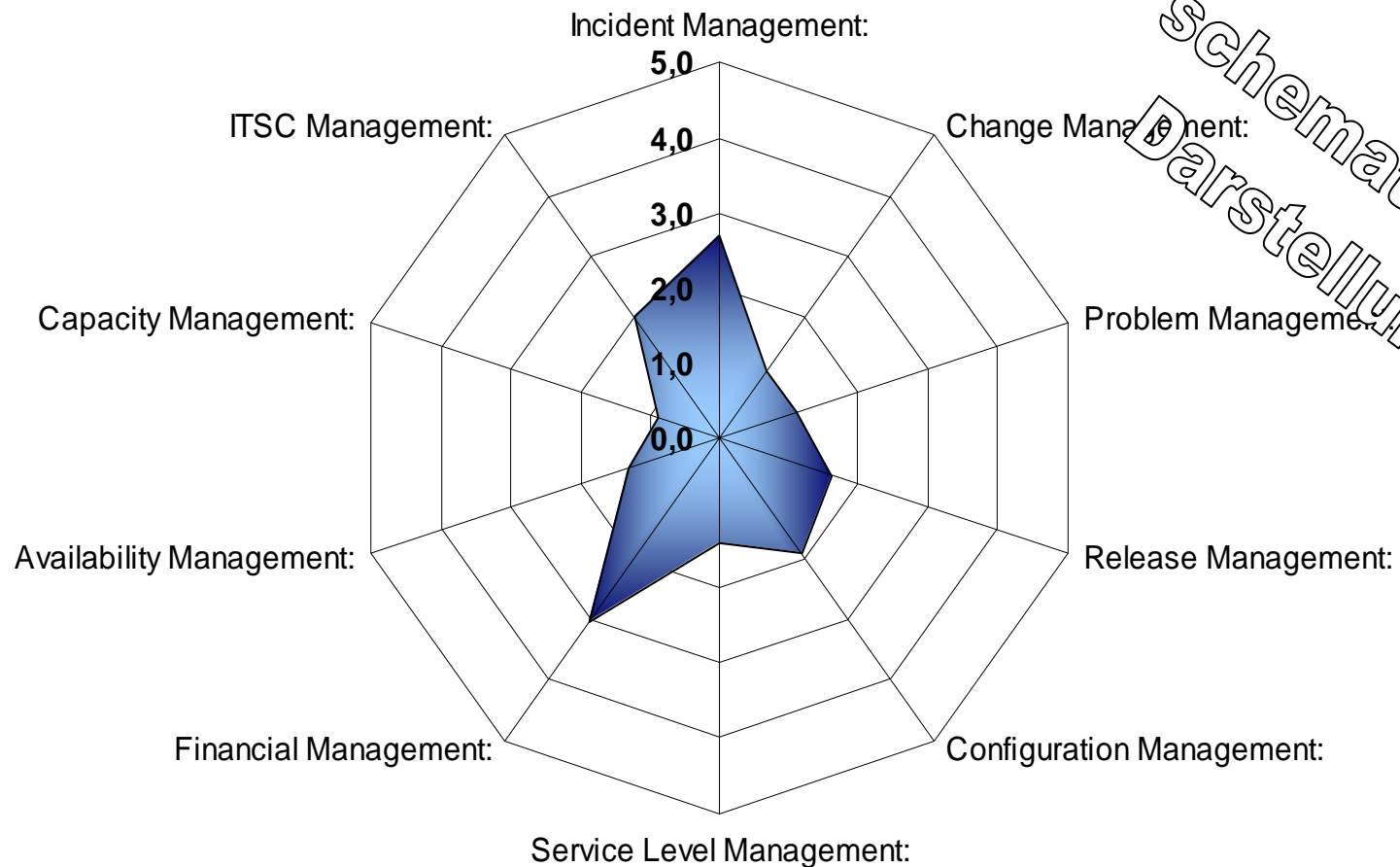
- Ausrichtung an „international best practice“ um von Erfahrungen anderer Unternehmen zu profitieren und sich am weltweiten Niveau der IT Leistungserbringung zu orientieren.
- Effiziente Umsetzung von bereichsübergreifenden Prozessschnittstellen aufgrund der gemeinsamen Ausrichtung an einer Referenz.
- Die Ausrichtung an ITIL ist ein Zeichen für die nachhaltige Zuverlässigkeit des IT Betriebs, da der Fokus auf Prozessausprägungen und kontinuierliche Verbesserung gelegt ist.
- Einheitliche Sprache im Unternehmen und im Kontakt mit anderen Unternehmen fördert die Effizienz in der Zusammenarbeit.
- Der Reifegrad und die Handlungsfelder können über Assessments ermittelt werden.
- Durch eine standardisierte Assessmentmethode ist die Vergleichbarkeit über Zeit und Bereiche möglich. Handlungsfelder können somit identifiziert werden. Der Erfolg von Verbesserungsmaßnahmen wird messbar.

Reifegradmessung

Reifegradstufen nach ISO 15504

| Level | Charakteristika | Wichtigster Unterschied zum vorherigen Level |
|---------------------------------|--|--|
| 5 Optimierend | <ul style="list-style-type: none"> – dynamische Anpassung an Geschäftsziele – Regelmäßige Prozessaudits | <i>der Prozess wird dynamisch den Geschäftsanforderungen angepasst</i> |
| 4 Voraus- sagbar | <ul style="list-style-type: none"> – Prozessleistung im vorgegebenen Rahmen – Trendanalyse der Prozessleistung – Prozesse gelten unternehmensweit | <i>die Prozessergebnisse sind voraussagbar</i> |
| 3 Etabliert | <ul style="list-style-type: none"> – Prozess definiert und etabliert – Kennzahlen steuern den Prozess – Benötigte Ressourcen werden bereitgestellt – Tools prozessunterstützend eingeführt | <i>definierter Prozesses wird gelebt</i> |
| 2 Geführt | <ul style="list-style-type: none"> – gemanagte Ressourcen und Zeit – dokumentierte Prozeduren – dokumentierter Output – belegbare Qualität | <i>die Ausführung der Arbeiten wird geplant und gemanagt</i> |
| 1 Situativ | <ul style="list-style-type: none"> – festgestellte Inputs – bekannte ausgeübte Handlungsweise – festgestellte Outputs | <i>Ziele werden grundsätzlich erreicht</i> |

Darstellung der Reifegrade im Ergebnis



Schematische Darstellung

Detaillierte Reifedargestellung im Ergebnisbericht

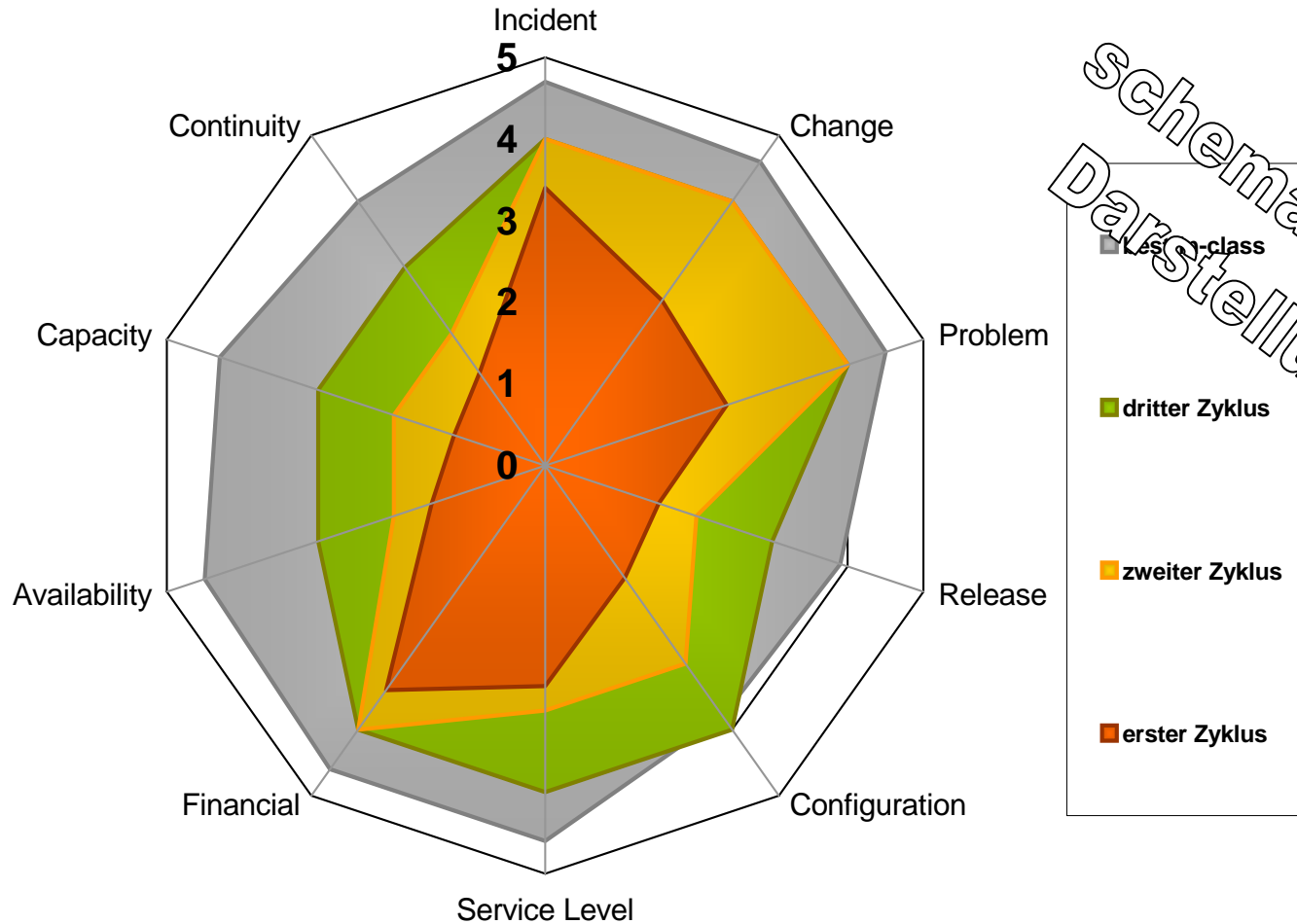
Im Ergebnisbericht erfolgt eine detaillierte Darstellung der Reifegradbewertung.

| | | | | | | |
|--|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|------------|
| Incident Management: | 2,5 | | | | | |
| Detaillierte Ergebnisse der Teilprozesse: | | | | | | |
| | Level 1 | Level 2 | Level 3 | Level 4 | Level 5 | |
| Allgemein | | | | | | 3,1 |
| Erkennen und Erfassen | | | | | | 2,7 |
| Beheben und Wiederherstellen | | | | | | 2,2 |
| Verfolgung und Reporten der Störung | | | | | | 2,1 |
| Legende: | Fully Achieved (86 - 100%) | | | | | |
| | Largely Achieved (51 - 85%) | | | | | |
| | Partially Achieved (16 - 50%) | | | | | |
| | Not achieved (0 - 15%) | | | | | |

Schematische Darstellung

Die für den Reifegrad 2 fehlenden Punkte „Routine Incidents“ und „Schließen der Tickets durch ServiceDesk“ sind unkritisch, die „nachhaltige Eskalation“ ist jedoch als wichtig einzustufen. Ein Reifegrad 2 kann auf jeden Fall gewährt werden, da der Prozess größtenteils in einem definierten Rahmen seine Ergebnisse erreicht und auch die Arbeitsschritte dokumentiert sind. Für einen Reifegrad 3 fehlt es vor allen an einem nach einer Vorgabe definierten und verfolgtem Service Reporting (auch der Subprozesse), dem Zugriff der Hotliner auf Informationen aus den Monitoring-Systemen sowie einer einheitlichen Wissensdatenbank.

Vergleich mehrer Assessments



Schematische Darstellung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

IT Service Management bei EnBW
Holding PI (IT Strategie)
Christian Sander
1.0 / 26.06.2008

