

Einführung des Event Management Prozesses in der NOW IT GmbH in Anlehnung an ITIL®

Kevin Neumann

Bachelor-Verteidigung

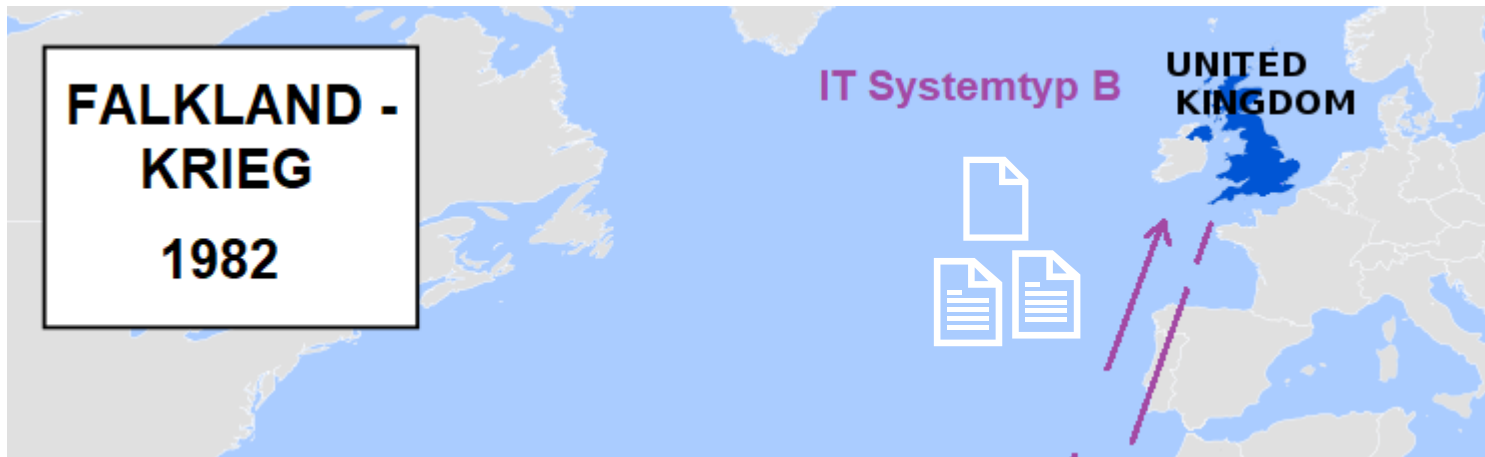
Leipzig / 26.09.2017

Inhaltsverzeichnis

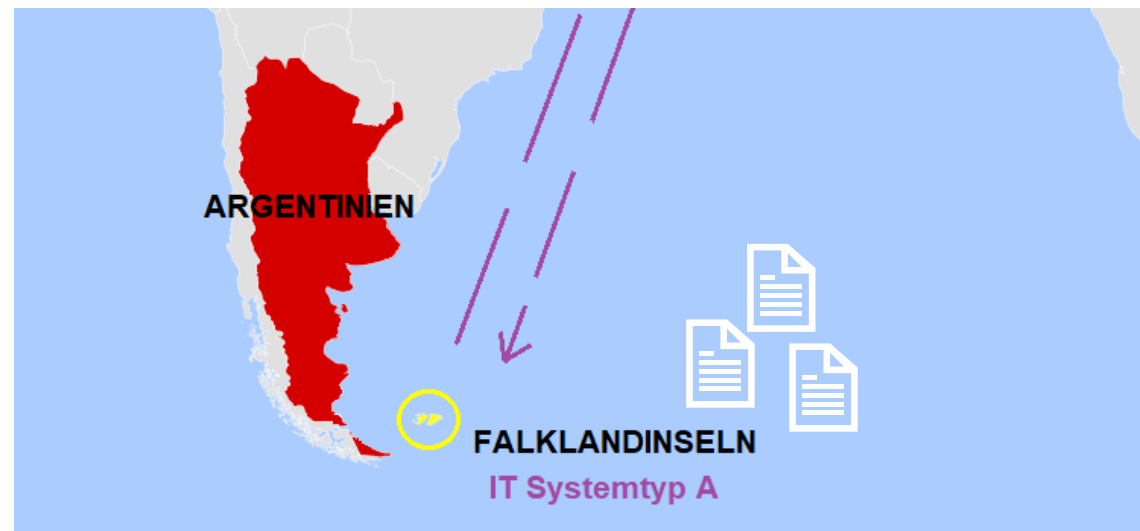
1. ITIL® und die NOW IT GmbH
2. Problem- und Zielstellung
3. Aufbau der Bachelor-Thesis
4. Ergebnisse
5. Fazit



1. ITIL® und die NOW IT GmbH



Ursprung
von
ITIL®



1. ITIL® und die NOW IT GmbH

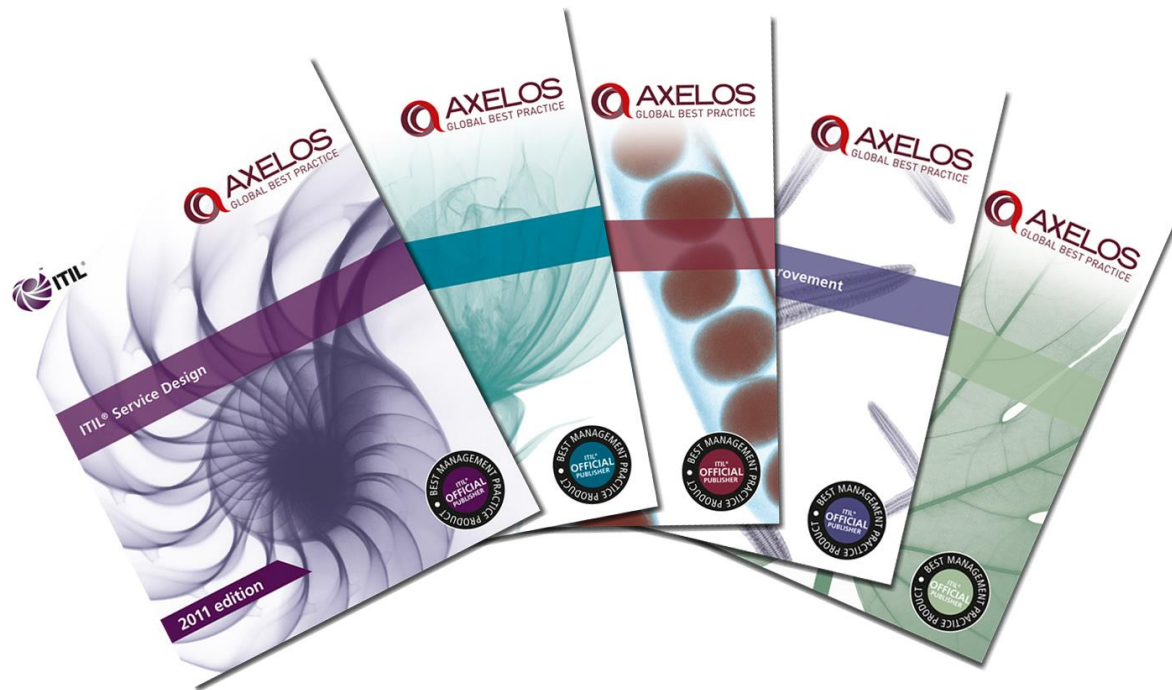
ITIL® = IT Infrastructure Library

1. ITIL® und die NOW IT GmbH

ITIL® = IT Infrastructure Library

Aktuellste Version: ITIL® Version 3 Edition 2011

5 Publikationen



1. ITIL® und die NOW IT GmbH

NOW IT GmbH – über 600 Mitarbeiter, 10 Standorte

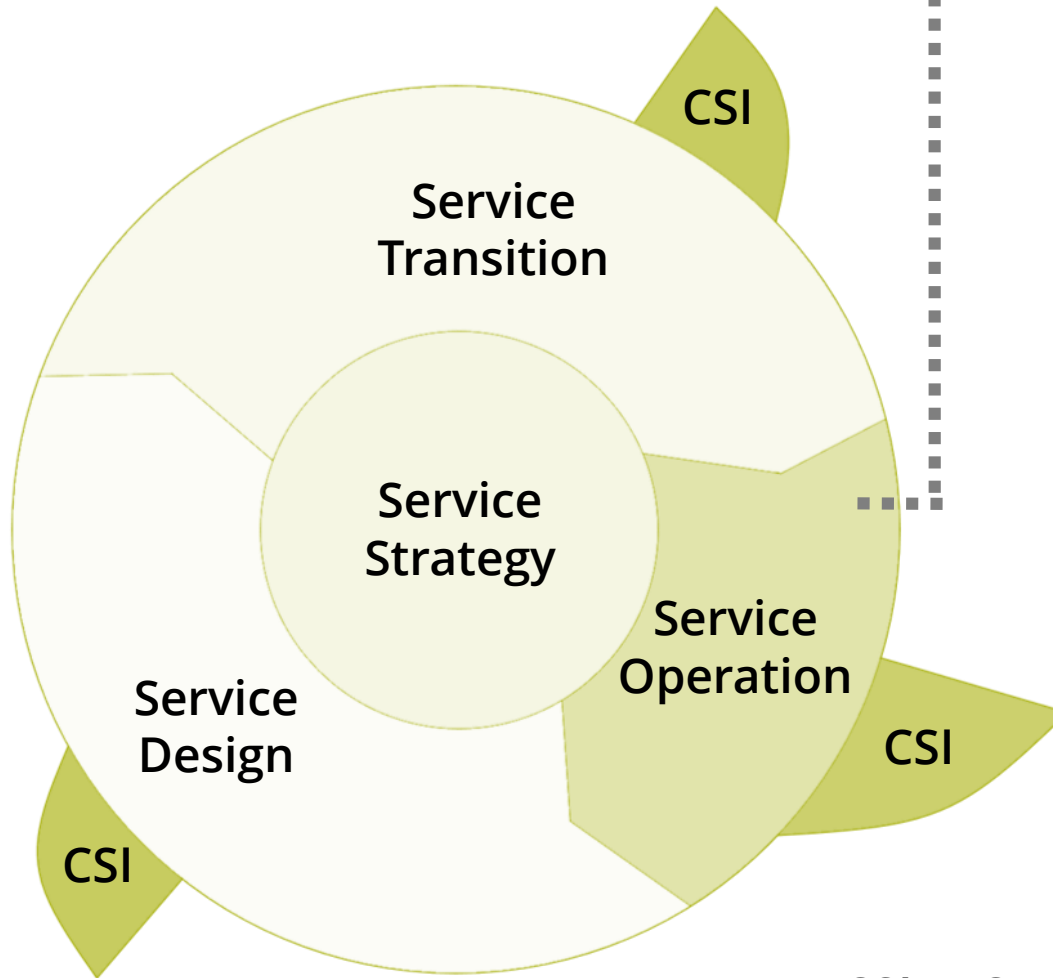
IT-Dienstleister der 5 Rentenversicherungsträger:

Nord, Braunschweig-Hannover, Mitteldeutschland, Rheinland und Westfalen



1. ITIL® und die NOW IT GmbH

IT-Service Lebenszyklus



Prozesse in der NOW IT u.a.:

- Incident Management
- Problem Management

+

Event Management

CSI ... Continual Service Improvement

2. Problem- und Zielstellung

Event Management in der NOW IT

Problem

Fehlende aktuelle Prozessdokumentation

Ziel und Motivation

Transparenz | Effizienz | Wirtschaftlichkeit

3. Aufbau der Bachelor-Thesis

Kapitel und Inhalt

- 1) Einleitung
- 2) Allgemeine Informationen zu ITIL®
- 3) Entwicklung des Vorgehens zur Prozesseinführung
- 4) Schritte zur Realisierung in der NOW IT
- 5) Empfehlungen zur Prozessverbesserung
- 6) Bewertung des Nutzens der Prozessumsetzung

4. Ergebnisse

Prozessdokumentation nach ITIL®

Prozessbeschreibung:

- Zweck und Ziel
- Rahmenrichtlinien
- Handelnde Rollen
- Prozessübersicht
- Schnittstellen
- Risiken
- Kennzahlen

3 P
3.1 E
Beim „E
Operati
Weiter
NOW-IT
Request

Abb. 1:
Das „Ev
Manage

3.2 R
Die Abt
aufgete

3.2.1 R
Die ver
GmbH
(NOW-IT
Leistung
erbringt
Qualität
(SLAs)
Kontroll
Bereits
Ein akti
einerse
anderen
Zur kle
IT-Serv
auf Kun
zugehö

Prozess

5 Dokumentation Prozessablauf

Die Dokumentation zum Ablauf des „Event Management“ Prozesses besteht aus der Erstellung der nachfolgenden Tabellen und der Visualisierung im Modellierungstool ADONIS.

5.1 Tabellarische Grobstruktur

Das „Event Management“ ist in zwei große Teilprozesse strukturiert. Die Vorbereitungsphase ist dabei als ein kontinuierlicher Verbesserung-Prozess / Kreislauf anzusehen, um die Aktualität der Event-Verarbeitung zu gewährleisten. Der nachfolgende Teilprozess stellt die eigentliche Durchführung des „Event Managements“ dar, in dem auf Meldungen reagiert und ggf. Maßnahmen zur Fehlerbehebung eingeleitet werden.

Nr.	Aktivitätenbündel	Wesentliche Inhalte
1.0	Event Management vorbereiten	<p><i>Aktivitäten:</i></p> <p>Die Ansprechpartner eines IT-Service / IT-Servicemodul / einer IT-Komponente nutzen das Monitoring-Formular, um alle Informationen zu übermitteln, die zum Einrichten der Überwachung der angegebenen IT-Komponenten notwendig sind. Darauf aufbauend erfolgt die Aktualisierung der Service-Datenbank (Informationen über alle überwachte IT-Services und IT-Servicemodule), die Erstellung von Handlungsanweisungen und die Prüfung bzw. Realisierung der technischen Voraussetzungen.</p> <p><i>Ergebnis:</i></p> <p>Als Ergebnis des Teilprozesses sind die angegebenen IT-Komponenten / IT-Servicemodules / IT-Services zur Überwachung hinzugefügt, die „Service Datenbank“ aktualisiert, Handlungsanweisungen erstellt und die</p>

4. Ergebnisse

Prozessfeinstruktur

Alle Teilschritte mit
Verantwortlichkeiten,
Hilfsmitteln,
Ergebnissen, ...

Automatisches Speichern Prozessfeinstruktur.xlsx - Geschützte Ansicht - Zuletzt gespeichert 24.09.2017 16:...

Datei Start Einfügen Zeichnen Seitenlayout Formeln Daten Überprüfen Ansicht Entwicklertools Add-Ins

E9 EVT-OPM

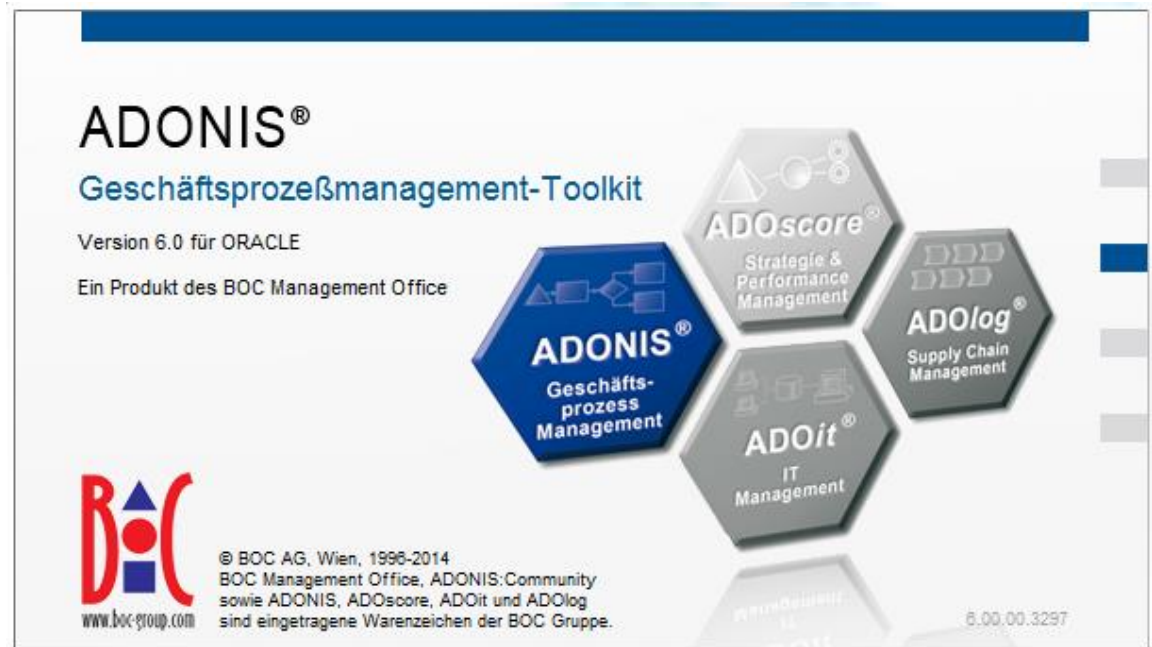
	A	B	C	D	E	H	
		Nr.	Auslöser Input (Wer und Was)	Aktivitätenbündel / Aktivität	Verantwortlich	Mitarbeit / Mitwirkung	Tätigkeit Mit
1							
2		1.0		Event Management vorbereiten Die Ansprechpartner eines IT-Service / IT-Servicemodul / einer IT-Komponente nutzen das Monitoring-Formular, um alle Informationen zu übermitteln, die zum Einrichten der Überwachung der angegebenen IT-Komponenten notwendig sind. Darauf aufbauend erfolgt die Aktualisierung der Service-Datenbank (Informationen über alle überwachte IT-Services und IT-Servicemodule), die Erstellung von Handlungsanweisungen und die Prüfung bzw. Realisierung der technischen Voraussetzungen.			
3		1.1	Verantwortlicher oder technischer Ansprechpartner eines IT-Services / IT-Servicemodul / einer IT-Komponente beantragt Überwachung	Anforderung zur Überwachung formulieren Monitoring-Formular mit allen benötigten Informationen, um Überwachung einzurichten, ausfüllen.	EVT-TSP	- IT-Service Verantwortlicher - IT-Service Modulverantwortlicher - Anwendungsverantwortlicher	Unterstützung z.B.: - technische (Schwellwerte, - organisator (zuständiges K
4		1.2	Ausgefülltes Monitoring-Formular	Ausgefülltes Monitoring-Formular auf Plausibilität prüfen (QS) In Zusammenarbeit mit dem Operation Manager werden alle Angaben im Monitoring-Formular geprüft und ggf. Korrekturen vorgenommen, um eine korrekte bzw. bestätigte Vorlage für die nächsten Schritte vorliegen zu haben.	EVT-OPM	- EVT-TSP	- gemeinsame Aktualisierung
5		1.3	Bestätigtes Monitoring-Formular	Service-Datenbank aktualisieren Es werden neue IT-Komponenten, neue IT-Servicemodule oder neue IT-Services in die Service-Datenbank aufgenommen. Diese Access-Datenbank dient der Verwaltung der überwachten IT-Komponenten / IT-Servicemodule / IT-Services.	EVT-OPM		
6		1.4	Bestätigtes Monitoring-Formular	Handlungsanweisungen formulieren Um den Operator bei der späteren Event-Bearbeitung zu unterstützen, erfolgt eine Dokumentation der Handlungsanweisungen anhand der definierten Schwellwerte und Ansprechpartner aus dem Monitoring-Formular. Diese Anweisungen werden durch das Monitoring-Tool den entsprechenden neuen Events zugeordnet.	EVT-OPM		

4. Ergebnisse

Prozessdokumentation nach ITIL®

Visualisierung:

- Prozessmodellierung
in ADONIS



ADONIS-Anmeldung

In Bearbeitung

EVT 00 Struktur - Vertikal 00.01

#000225

2017-07-31, 08:28:25

Schnittstellen

Capacity und Availability Management

Service Asset und Configuration Management

Service Katalog Management

Change Management

Incident Management

Problem Management

Event Management

Event Management vorbereiten 1

Event Management durchführen 1

Event Management vorbereiten (Prozeß)

Name:

Event Management vorbereiten

Referenzierter Prozeß:

EVT 01 vorbereiten 00.01

Reihenfolge:

1

Beschreibung:

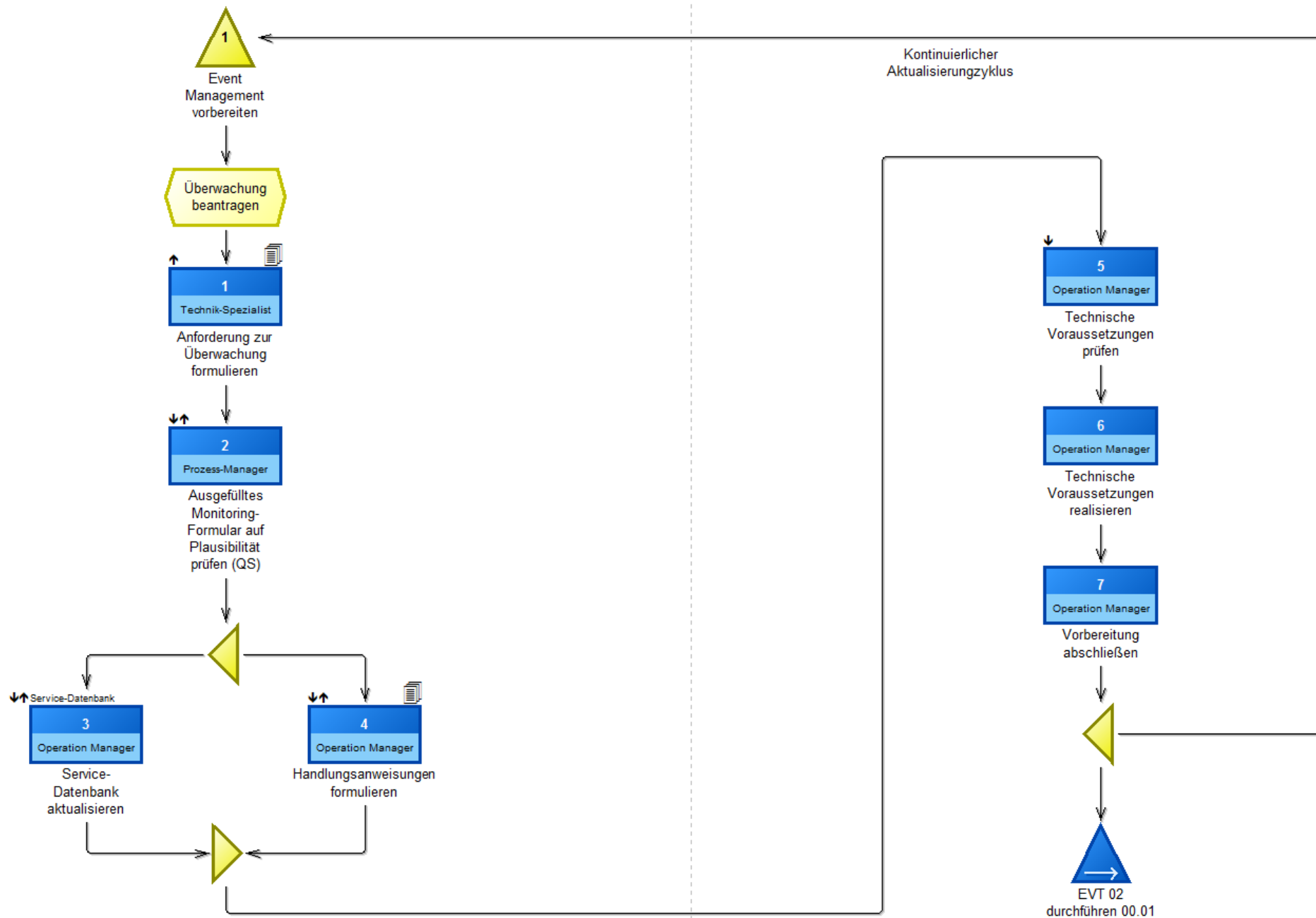
Die Ansprechpartner eines IT-Service / IT-Servicemodul / einer IT-Komponente nutzen das Monitoring-Formular, um alle Informationen zu übermitteln, die zum Einrichten der Überwachung der angegebenen IT-Komponenten notwendig sind. Darauf aufbauend erfolgt die Aktualisierung der Service-Datenbank (Informationen über alle überwachte IT-Services und IT-Servicemodule), die Erstellung von Handlungsanweisungen und die Prüfung bzw. Realisierung der technischen Voraussetzungen.

Kommentar:

Externer Prozeß

IT-Systemelemente

Referenzierte IT-Systemelemente:

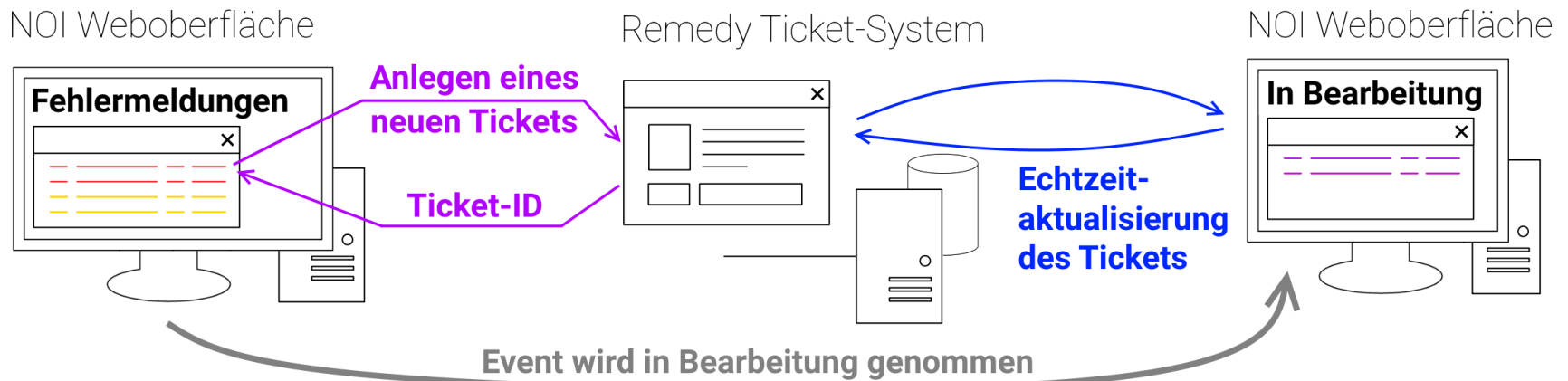


4. Ergebnisse

Prozessoptimierung

Fehlende Automation bei Störungsentdeckung

→ Anbindung an Ticket-System Remedy

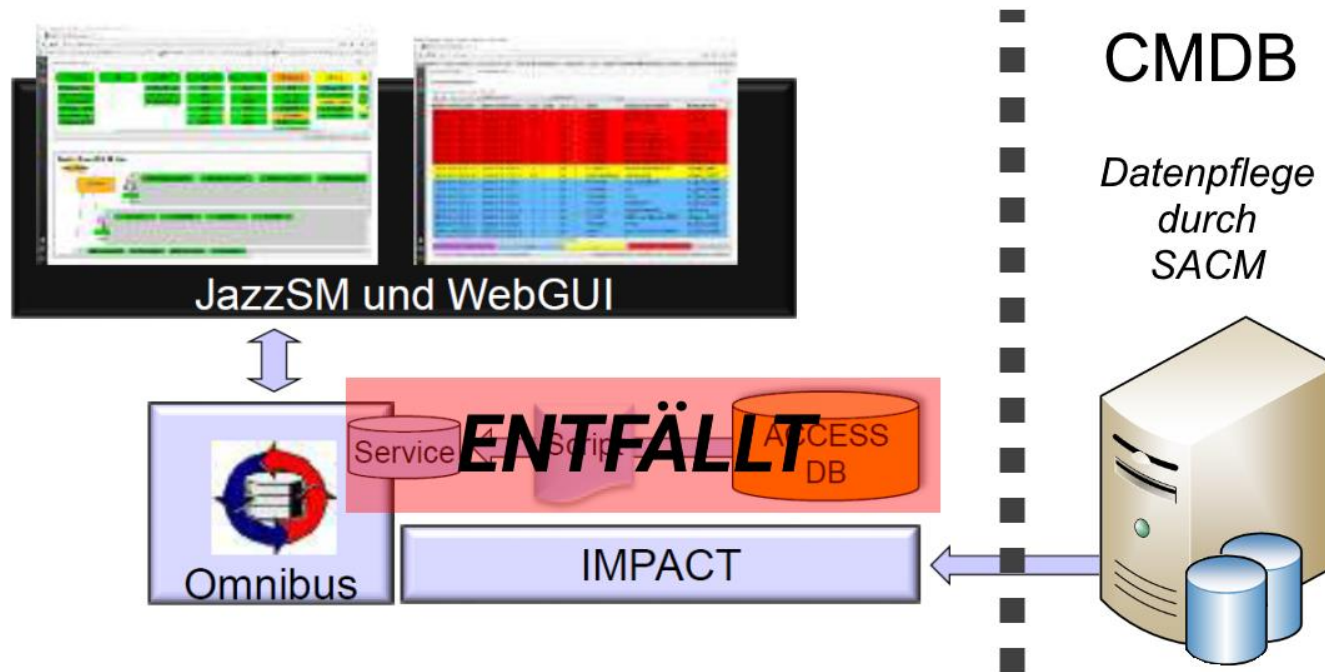


4. Ergebnisse

Prozessoptimierung

Doppelte Datenhaltung und veraltete Informationsstände

→ Anbindung an zentrale „Configuration Management Database“



5. Fazit

Motivation

Transparenz | Effizienz | Wirtschaftlichkeit

5. Fazit

Motivation

Transparenz | Effizienz | Wirtschaftlichkeit

5. Fazit

Motivation

| Effizienz | Wirtschaftlichkeit

Transparenz

5. Fazit

Motivation

Transparenz

|

|

Wirtschaftlichkeit



Effizienz

5. Fazit

Motivation

Transparenz | Effizienz |



Wirtschaftlichkeit

5. Fazit

Motivation

Transparenz

|

Effizienz

|

Wirtschaftlichkeit



5. Fazit

Mehrwert für die NOW IT GmbH

Transparenz



Effizienz



Wirtschaftlichkeit



**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit**