

„ILTIS“ – Das ITIL-Projekt an der Hochschule Darmstadt (h-da)



Von
Dr. Mahamadou Diagayété
Abteilung „IT-Dienste und Anwendungen“ an der h_da

ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

1

AGENDA

- Ø Eckdaten der Hochschule Darmstadt
- Ø Auftrag des ITIL-Projektes (ITIL h_da „ILTIS II“)
- Ø Grundlegende Entscheidungen
- Ø Sensibilisierung für ITIL
- Ø Wie läuft die Erfassung der Störungen (IP-Prozess)?
- Ø Unsere Erfahrungen
- Ø Einige Zahlen
- Ø Exkurs zum benutzten Ticketing-System
- Ø Fragen? Diskussion



ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

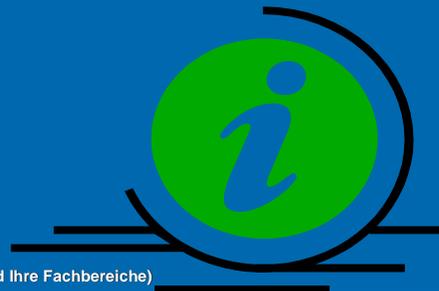
2

Eckdaten der Hochschule Darmstadt (h_da)
(Stand November 2007)

h_da-Strukturelemente	Anzahl
Beschäftigte	965
Fachbereiche-Hauptverwaltung Einrichtungen, Institute u. a.	12 16
Studienangebote Studierende	28 10707
Mitarbeiter/innen in der Abt. IT-Dienste und Anwendungen (darunter 4 Auszubildende)	24 (16 mit ITIL Foundation)

**Wichtigste Systeme, Anwendungen und
Aufgaben der Abteilung ITDuA an h_da**

- Ø **Arbeitsplatz-SW** (MS Office Paket, Werkzeuge wie Adobe, Visio, MS Project, etc.)
- Ø Nachrichten-Systeme (Outlook, Thunderbird, Postfix)
- Ø Sicherheitssystem SOPHOS
- Ø Netzwerke und Netzwerkkomponenten
- Ø **HW unterschiedlichster Art**
- Ø Betriebssysteme Windows und Linux
- Ø **HIS**
- Ø Typo3 (Contentmanagement)
- Ø Web-Dienste (Intranet und Internet für die Hochschule und Ihre Fachbereiche)
- Ø Unterstützung der h_da bei allen DV-betreffenden Ausschreibungen
- Ø Unterstützung der h_da und anderer Hochschulen bei Großbeschaffungen
- Ø **Admin von SAP-Chipkarten für die hessischen Hochschulen**



Auftrag des (2.) ITIL-Projektes

Abkürzung: **ILTIS = Intelligente Leistungsfähige Teamorientierte IT Servicekultur**

Vorprojekt ILTIS (I): **März 2005 bis Januar 2006**

Ziel: **Einführung von ITIL-Prozessen an der h_da**

Anberaumte Zeit: **August 2007 bis Dezember 2008**

Erstes Teilprojekt IPS :

- „Service Operation“-Komponenten:
 - Funktion „Service Desk“
 - Prozess „Incident Management“
 - Prozess „Problem Management“
- Zeitraum für die Umsetzung: 01. August bis 01. Oktober 2007

ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

5

Praxis-orientierte und integrierende Entscheidungen

- ⊗ Enge Anlehnung an ITIL; dennoch Anpassung an örtlichen Gegebenheiten
- ⊗ Service Desk = Anlaufstelle und Informationskonvergenzpunkt, planende und koordinierende Stelle für den Vor-Ort-Support
- ⊗ Qualifizierte Mitarbeiter mit weit reichenden Berechtigungen im Service Desk, damit dem Benutzer schon im Service Desk schnell und wirksam geholfen werden kann
- ⊗ Unterstützende SW auf das Notwendigste konfiguriert, wobei
- ⊗ Die 3 Muß-Feldern auf Auswahllisten öffnen, welche die Arbeitsgebiete und Tätigkeiten in der Abteilung getreu abbilden

ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

6

Sensibilisierung für ITIL

- ∅ Vorprojekt (ILTIS I): Workshops und Präsentationen
- ∅ **Ausbildung der Mitarbeiter von IT-DuA in ITIL (16 von 24 haben ITIL-Foundation)**
- ∅ **Offizielle Startveranstaltung mit dem Vize-Präsidenten**
- ∅ Kommunikation des Incident/Problem Management Prozesses
- ∅ Kommunikation des Benutzerhandbuchs für das eingesetzte Tool
- ∅ **Hochschulweites Rundschreiben des Vize-Präsidenten über die Einrichtung des Service Desks**
- ∅ Aushängen von Prozessgraphiken in jedem Raum der Abteilung IT-DuA
- ∅ Abteilungs-Meetings
- ∅ **Eigenes Büro, Sammeltelefonnummer, Ansage bei besetzten Telefonapparaten, Kopfhörer für Service Desk und Handys für Mitarbeiter des Vor-Ort-Supports**

ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

7

Der Incident/Problem Management Prozess und der Service Desk

- ∅ Der Incident/Problem Management Prozess
- ∅ Der Einsatzplan für den Service Desk
- ∅ Vorteile mit dem Service Desk



ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

8

Der zentrale Incident/Problem Management Prozess

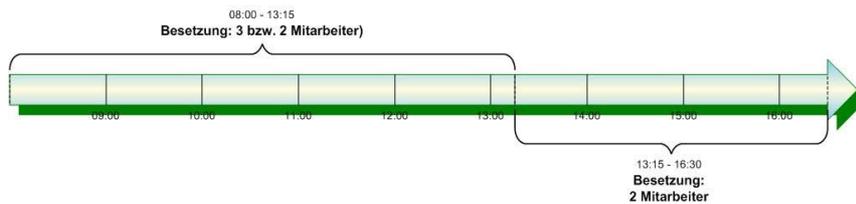


ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

9

Zeitplan und Besetzung Service Desk Montag bis Donnerstag (Freitag bis 14:00 Uhr)

(angepasst an die Dienstzeiten an der h_da)



Aufgaben:

- ✓ Telefonate und E-Mails sofort entgegennehmen
- ✓ Incident-relevante Fragen klären
- ✓ 1st-Level-Support zeitnah leisten
- ✓ Incident-Ticket simultan/zeitnah erfassen
- ✓ Ticket zeitnah verfolgen
- ✓ Vor-Ort-Supports zeitnah koordinieren
- ✓ Ad-hoc-Hilfe von Spezialisten einholen

Anforderungen:

- Pünktlich
- Immer erreichbar
- Freundlich und verbindlich im Ton
- Zielorientiert
- Direkte und praktikable Hilfen
- Zuverlässig (versprochene Rückmeldungen an Benutzer einlösen)
- „Expeditiv“ (schnelle Erledigung, möglichst wenig Umschreibungen)

ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

10

Vorteile mit Service Desk

- ∅ **Der Benutzer kann während der Servicezeit sein Anliegen immer „loswerden“**
- ∅ Das Anliegen wird gleich bearbeitet und er erhält eine praktikable Hilfe
- ∅ **Kann der Service Desk nicht helfen, so wird das Anliegen an die Systembetreuer weitergeleitet, Schritt für Schritt bis zur Lösung verfolgt und schriftlich nachgezeichnet**
- ∅ Der Benutzer erhält auf jeden Fall Rückmeldungen, er muss nicht selbst nachfragen
- ∅ **Die Rückmeldungen kommen aus einer Hand, so dass Widersprüche ausgeschlossen sind**
- ∅ Die Systembetreuer konzentrieren sich auf die Analyse und die Vorbeugung von Störungen
- ∅ Da analytische Störungsbearbeitung und Soforthilfen getrennt sind, aber von den jeweils zuständigen Stellen intensiv betrieben werden, wird die Bearbeitung von Störungen wesentlich verkürzt
- ∅ **Die Abteilung „IT-Dienste und Anwendungen“ hat eine einzige Anlaufstelle: Der Benutzer muss nicht wissen, wer sich um das eine System oder um die andere Anwendung kümmert, um seine Fragen und Probleme „loszuwerden“.**

ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

11

Erfahrungen mit unseren „Service Operation“-Komponenten: Service Desk und Incident/Problem Management

- ∅ Reaktionen von Mitarbeitern der IT-DuA
- ∅ Negative Reaktionen aus h_da
- ∅ Positive Reaktionen aus der h_da



ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

12

Reaktionen/Verhalten von Mitarbeitern der IT-DuA

- ∅ Beschwerden über das Phänomen „Ticket dümpeln lassen bzw. hin und her schieben“
- ∅ Eine Kollegin: „Extremer Vorzug des SD: bestimmte Arbeiten sind von mir (als Spezialisten) weg; es erleichtert!“
- ∅ Ein weiterer Kollege: „Normalerweise arbeiten wir für den normalen User im Hintergrund. Die Labor-Ingenieure, sind es die uns direkt anrufen. Wir haben sie auf SD verwiesen“
- ∅ Die meisten Abt.-MA stellen ihre Telefone ganz oder zeitweise auf den Service Desk um
- ∅ Die meisten Kollegen – ob, mit oder ohne Telefonumstellung – stellen fest, dass die Telefonate an sie zurückgegangen sind

Negative Reaktionen aus der h_da

- ∅ Eine Kollegin berichtet von der Reaktion eines Benutzers „Wenn ich weiß, wer das machen kann, warum muss ich über Sie gehen?“
- ∅ Ein Kollege: „In der Mensa hat jemand gesagt, er finde es blöd, dass man nicht direkt anrufen kann/darf“
- ∅ Beschwerde: „die Spezialisten sind mir weg genommen worden“



Positive Reaktionen aus der h_da

Von: S G
 Gesendet: Mittwoch, 26. September 2007 11:33
 An: VRI der Hochschule Darmstadt
 CC: Eckert-Leugner, Elinor
 Betreff: AW: Einrichtung eines zentralen Service-Desk an der h_da
 Wichtigkeit: Hoch
 Lieber Herr Knorz, liebe Frau Eckert-Leugner,
 danke für die Info – **und Gratulation für diesen Fortschritt!!!**
 Mit besten Grüßen

S G
 S G
 Referent für ...

h_da
 Hochschule Darmstadt
 University of Applied Sciences
 Haardring 100
 D-64285 Darmstadt
www.h_da.de



-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: "Prof. Dr. X X"
 Gesendet: Dienstag, 23. Oktober 2007 12:24
 An: IT-Service
 Betreff: Großes Lob!

Liebe Mitarbeiter,

was ich Ihnen kurz mitteilen wollte: Ich **finde die Einrichtung des Service-Desk hervorragend** und bedanke ich mich bei der Gelegenheit auch ganz herzlich für die neuliche Unterstützung.

Mit einem schönen Gruß,
 X X

Prof. Dr. X X
 Leiter der .../ Hochschule Darmstadt University of Applied Sciences Adelingstr. 53
 64285 Darmstadt

ITIL goes University
 Hannover 26.11.2007

15

Hochschule Darmstadt
 IT-Dienste und Anwendungen

Gemeldete Störungen im SD-Einführungsmonat Oktober 2007 (sortiert nach Sachgebiet)

Bearb.: M. Diagayété

Sachgebiet (Arb.-G)	Monats-Summe	Geschlossen bis 31.10.2007	Lösungsrate bis 31.10.2007	Anteil Sach-G.
Arbeitsplatz-Software (AP-SW)	76	67	88%	23%
Betreuung Hardware-Komponenten (HW)	41	33	80%	12%
HIS inkl. Terminalserver (TS)	99	74	75%	30%
Netzwerk (NW)	38	35	92%	11%
Verwaltungsaufgaben (IT-DuA)	5	4	80%	2%
Zentrale Dienste "Alt. Mailsystem" (ZD.Postfix)	8	8	100%	2%
Zentrale Dienste Content Mnmgt (ZD.Tipo3)	4	4	100%	1%
Zentrale Dienste Linux-Server (ZD.Linux)	1	0	0%	0%
Zentrale Dienste SAP (ZD.SAP)	18	17	94%	5%
Zentrale User-Zulassung (ZD.ADS)	24	22	92%	7%
Zentrale Web-Dienste (ZD.Web)	11	9	82%	3%
Sonstiges	8	7	88%	2%
01. bis 31.10.2007	333	280	84%	100%

- Monatsübersicht
- Sachgebiete mit den meisten Tickets
- Die höchsten Lösungsraten (bei Ticketsanzahl >= 8)
- Die niedrigsten Lösungsraten (bei Ticketsanzahl >= 8)
- Sowohl viele Tickets als auch hohe Lösungsrate

Stand per 22.11.2007: 310 Tickets; 27% für HIS, 22% für AP-SW, jeweils 12% für HW und SAP; Lösungsrate: 77 %

ITIL goes University
 Hannover 26.11.2007

16

Self Assessment nach BIP0015

- ∅ 688 Fragen, welche die unternehmensspezifischen Prozesse gegen ISO/IEC 20000:2005 vergleichen
- ∅ Es werden 15 Prozesse berücksichtigt (vom Management Engagement bis hin zum KVP)
Self Assessment haben wir durchgeführt, um den Stand
- ∅ Juli 2006 und 2007 sowie von
- ∅ Mitte November 2007 festzustellen



Beispiele von Self Assessment-Fragen aus 3 Prozesse

High Level Concern:

Gibt es Nachweise für ein Engagement des Managements, dass ein Service-Management

- neu entwickelt wird?
- realisiert wird?
- kontinuierlich verbessert wird?

Incident Management:

- Werden alle Service-Anforderungen erfasst?
- Werden alle Incidents erfasst?
- Werden Calls elektronisch aufgezeichnet?

Problem Management:

Beinhaltet der Problem-Management-Prozess

- die Erfassung der Probleme?
- die Klassifizierung der Probleme? (z.B. nach Priorität, Auswirkungen, etc.)
- die Aktualisierung der Probleme?
- die Eskalation der Probleme?
- die Lösung der Probleme?

Self Assessment nach BIP0015

Betrieb	Hochschule Darmstadt		IT-DuA		
Stand Juli 2006					
(71) High Level Concerns	0 offen	3 nicht relevant	62 Potentiale	9% Erfüllung	Reife 0
(29) Incident Mgmt	0 offen		29 Potentiale	0% Erfüllung	Reife 0
(32) Problem Mgmt	0 offen		32 Potentiale	0% Erfüllung	Reife 0
Reifegradbewertung des ITIL-Prozessemanagements				0% Erfüllung	Reife 0
Stand Juli 2007					
(71) High Level Concerns	0 offen	2 nicht relevant	50 Potentiale	45% Erfüllung	Reife 0
(29) Incident Mgmt	0 offen		28 Potentiale	18% Erfüllung	Reife 0
(32) Problem Mgmt	0 offen		30 Potentiale	12% Erfüllung	Reife 0
Reifegradbewertung des ITIL-Prozessemanagements				0% Erfüllung	Reife 0
Stand Mitte November 2007					
(71) High Level Concerns	0 offen		51 Potentiale	46% Erfüllung	Reife 0
(29) Incident Mgmt	0 offen		20 Potentiale	47% Erfüllung	Reife 0
(32) Problem Mgmt	0 offen		26 Potentiale	37% Erfüllung	Reife 0
Reifegradbewertung des ITIL-Prozessemanagements				5% Erfüllung	Reife 0

ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

19

Nächste Schritte und ITIL-Komponenten

- ⊘ Optimierung der Arbeitsweise des Service Desks
- ⊘ Optimierung des Prozesses Incident/Problem Management
- ⊘ Transition-Komponenten: Change / Release Management
- ⊘ Service Design-Komponenten: Servicekatalog und Service Level Management
- ⊘ Transition-Komponenten: Service Asset und Configuration Management



ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

20

Exkurs zum benutzten Ticketingsystem: „Service Desk“ von CA

- Ø Bildschirm: Ticket-Daten
- Ø Bildschirm: Wie die Bearbeitung eines Tickets bzw. einer Störung aussehen könnte



ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

21

Ticketdaten

h_da
HOCHSCHULE DARMSTADT
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Logged in as: **Diagayati, Mahammadou** (Log Out)

File View Activities Actions Search Repgrts Window Help

1092 Incident Detail

Affected End User	Incident Area	Status	Priority
[REDACTED]	AP-SW	Closed	3

Detail

Reported By	Assignee	Group	Configuration Item
Rodrigues, Lina	Alfano, Christopher Giuseppe	IT-DuA Azubis	

Severity	Urgency	Impact	Active?
		None	NO

Change	Problem	Call Back Date/Time	Root Cause
			Benutzer-Bedienungsfehler

Summary Information

Summary	Total Activity Time
tahis1 Icon wurde versehentlich umbenannt	00:14:06

Description	Incident Priority
tahis1 Icon wurde versehentlich umbenannt	0

Frau [REDACTED] hat aus versehen das tahis1 icon umbenannt und kommt jetzt nicht mehr ins HIS-POS.

Open Date/Time	Last Modified	Resolve Date/Time	Close Date/Time
07/11/2007 09:12	07/11/2007 15:03	07/11/2007 14:52	07/11/2007 15:03

1. Activities 5. Knowledge 2. Event Log 3. Attachments 4. Service Type 6. Properties

Incident Activity Log List

Created By / Description	On	Time Spent	Type
Siebeck, Stephan	07/11/2007 15:03	00:00:06	Close
Status changed from 'Resolved' to 'Closed'			
Alfano, Christopher Giuseppe	07/11/2007 14:52	00:00:16	Log Solution
Remotedesktopverbindung wurde neu erstellt und die Alte wurde gelöscht. Klappert jetzt alles wieder wunderbar.			
Alfano, Christopher Giuseppe	07/11/2007 14:52	00:00:00	Field Update
FIELD= 'rootcause' OLD= 'NEW= 'Benutzer.Bedienungsfehler'			
Alfano, Christopher Giuseppe	07/11/2007 14:52	00:00:00	Delay Service Type
The Service Type(s) on a ticket were delayed			
Alfano, Christopher Giuseppe	07/11/2007 14:52	00:00:23	Resolved
Status changed from 'Work In Progress' to 'Resolved'			
Alfano, Christopher Giuseppe	07/11/2007 10:01	00:08:20	Update Status

ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

22

Reales Beispiel einer Ticket-/Störungsbearbeitung

Change	Problem	Call Back Date/Time	Root Cause
			Benutzer.Bedienungsfehler
Summary Information			
Summary			Total Activity Time
tshis1 Icon wurde versehentlich umbenannt			00:14:06
Description			Incident Priority
tshis1 Icon wurde versehentlich umbenannt			0
Frau ████████ hat aus versehen das tshis1 icon umbenannt und kommt jetzt nicht mehr ins HIS-POS.			
Open Date/Time	Last Modified	Resolve Date/Time	Close Date/Time
07/11/2007 09:12	07/11/2007 15:03	07/11/2007 14:52	07/11/2007 15:03
6. Knowledge		7. Solutions	
8. Properties			
1. Activities	2. Event Log	3. Attachments	4. Service Type
5. Parent / Child			
Incident Activity Log List			
			Search Show Filter Clear Filter (@)
1-10 of 10			
Alfano, Christopher Giuseppe	07/11/2007 14:52	00:00:16	Log Solution
Remotedesktopverbindung wurde neu erstellt und die Alte wurde gelöscht. Klappt jetzt alles wieder wunderbar.			
Alfano, Christopher Giuseppe	07/11/2007 14:52	00:00:00	Delay Service Type
The Service Type(s) on a ticket were delayed			
Alfano, Christopher Giuseppe	07/11/2007 14:52	00:00:00	Field Update
FIELD='rootcause' OLD='' NEW='Benutzer.Bedienungsfehler'			
Alfano, Christopher Giuseppe	07/11/2007 14:52	00:00:23	Resolved
Status changed from 'Work In Progress' to 'Resolved'			
Alfano, Christopher Giuseppe	07/11/2007 10:01	00:06:20	Update Status
Problem wurde zum Teil gelöst. Die Verknüpfung hatte einen falschen Pfad und verwies auf eine andere Anwendung. Wurde wieder korrekt eingestellt, jedoch muss man die Einstellung mit jeder Öffnung erneut vornehmen. Werde Frau ████████ um 14:30 Uhr nochmal anrufen und das komplett klären			
Rodrigues, Lina	07/11/2007 09:47	00:00:26	Callback

ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

23

Ich danke Ihnen für Ihre
Aufmerksamkeit !



ITIL goes University
Hannover 26.11.2007

24