



Analyse über die Einführung der BS15000
Zertifizierung in einer
IT – Dienstleistungsorganisation eines
Grosskonzerns unter Zuhilfenahme des ITIL -
Standards

Zu meiner Person

Name: Markus Bock

Geb.: 31.01.1980 in Immenstadt

Zur Zeit wohnhaft in: Landhausstrasse 21/5101, 6340 Baar (Schweiz)

Email im Betrieb: markus.bock@miag.com

Tel: 0041 41 768 74 77

Mein Betreuer: Silvio Halser (CIO), Email: silvio.hasler@miag.com

Das Unternehmen

MIAG C.V. ist ein Unternehmen der METRO AG und übernimmt für ihre Anschlussfirmen und deren Lieferanten weltweit die Abwicklung des Zahlungsverkehrs (Inkasso und Zentralregulierung), das Delkredere sowie internationale Koordinationsaufgaben. Zur Sicherstellung dieser Serviceleistungen schliesst MIAG C.V. mit den Lieferanten Rahmenverträge ab. Diese bieten auch die Basis für eine Ausweitung bestehender Lieferbeziehungen auf internationaler Ebene.

Adresse, Telefon- und Faxnummer:

MIAG C.V., Diemen NL
Zweigniederlassung Baar
Neuhofstrasse 4
CH - 6341 Baar

Tel.: 0041 41 768 77 33 / Fax: 0041 41 761 25 23

Homepage: www.miag.com

Anfahrtsweg

Mit öffentlichen Verkehrsmitteln:

Vom Bahnhof Zug mit dem Taxi ca. 5 Minuten

Mit dem Auto:

Von der Autobahn A40 (Ausfahrt Baar/Ägeri) via Südstrasse (ca. 600 Meter) zur Gewerbezone Baar-Neuhof. Besucherparkplätze befinden sich vor dem Gebäude.

Anlass und Probleme innerhalb der IT

- ✍ „Es funktioniert gut, es könnte aber besser gehen!“
- ✍ Unstrukturiertes Arbeiten
- ✍ Keine bzw. wenige Dokumentationen über laufende Projekte und Tätigkeiten
- ✍ Mangelnde Kommunikation untereinander
- ✍ Zu wenig detailliertes Wissen über die Tätigkeiten der anderen Mitarbeiter
- ✍ Entdeckung fehlender Aufgabenbereiche
- ✍ Analyse über Engpässe und Probleme
- ✍ Fehlendes Management und Verantwortungsübernahme gewisser Prozesse

Aufgabengebiete

- ✍ Theoretische Auseinandersetzung mit ITIL und IT – Servicemanagement
- ✍ ITIL – Foundation Kurs mit anschliessender Prüfung zur ITIL – Zertifizierung
- ✍ Prozessmodellierung mit Income Suite
- ✍ IST – Analyse
- ✍ Vergleich vorhandener Prozesse mit ITIL Prozesse
- ✍ Beschreibung einer möglichen Ueberführung bzw. Einführung von ITIL
- ✍ Notwendige Massnahmen um eine BS15000 Zertifizierung zu erhalten
- ✍ Schilderung einzelner Szenarien

Zu analysierende Prozesse

Service Desk

Incident – Management

Problem – Management

Change – Management

Service Desk

- ✍ Entspricht einem Call Center + Lösungsvorschlägen
- ✍ Ist Schnittstelle zwischen Anwender und IT (single point of contact)
- ✍ Unterstützt Anwender mit ersten Lösungen
- ✍ Leitet Störung an andere Organe weiter
- ✍ Informiert ihn über den aktuellen Status
- ✍ Schließt Störung

Incident - Management

- ✍ Erhält Störungsmeldung/-beschreibung vom Service Desk
- ✍ Priorität durch Auswirkung und Dringlichkeit festlegen
- ✍ Überprüfung ob Lösung bereits bekannt, ob Workaround gebildet ist oder ob bereits Known Error angelegt wurde
- ✍ Wenn Lösung bekannt, dann Lösung dem Anwender präsentieren
- ✍ Übergabe an Problem oder Change Management

Problem Management

- ✍ Für das Aufspüren von nichtgelösten Störungen verantwortlich
- ✍ Pflege einer Störungsdatenbank
- ✍ Wenn Ursache für Störung bekannt, erhält dieser den Status "Known Error"
- ✍ Meist Bildung von Workarounds
- ✍ Wenn für die Störung eine Änderung notwendig ist, dann wird ein Request for Change (RfC) erstellt, und der Vorgang wird dem Change Management übergeben
- ✍ Überwachung und Verfolgung bekannter Fehler

Change Management

- ✍ Für eine sinnvolle Verwaltung von Installationen bezüglich Betriebssysteme, Tools, Utilities und Anwenderprogramme und Änderungen in der IT – Infrastruktur und Hardware
- ✍ Kontrolle des Änderungsprozesses und damit verbundene Störungen vermeiden
- ✍ Genehmigung des RfCs
- ✍ Analyse über die Auswirkung und die Priorität
- ✍ Zeitpläne für Änderung erstellen und die Auswirkung auf Serviceverfügbarkeit abschätzen