

The ITIL Pilot Project

- You'll find out ... (Agenda):
 - why an ITIL project has been kicked off
 - the project organisation
 - the project phases
 - the workpackages
 - the validation of the project success
 - the project results

How good are our services? ...

- An external arranged IT survey of our services and service organisation has been made
- Customers have been interviewed
- The results are reflected to the IT Service Management Procedures
- The following can be stated:
 - the interface to the customers and users (Service Desk) is not in a good condition
 - several points of contact are in place
 - there is no central recording of incidents and problems (ticket system)
 - changes were often implemented uncoordinated and undocumented
 - a complete description of the used IT infrastructure is not existent

These is our daily business ...

- Some typical situations in real service operation:
 - you are in the trouble shooting process but do not know the latest changes
 - an IT-service is not available, and you don't know all involved components and contact persons
 - workarounds have been implemented, but they still exist after fixing the causal error
 - you cannot inform your users about the latest status of his incident
 - the same error is investigated by two or more persons without knowing from each other
 - please decide by yourself whether these situations happen also in your organisation

Please remember: Why ITIL?

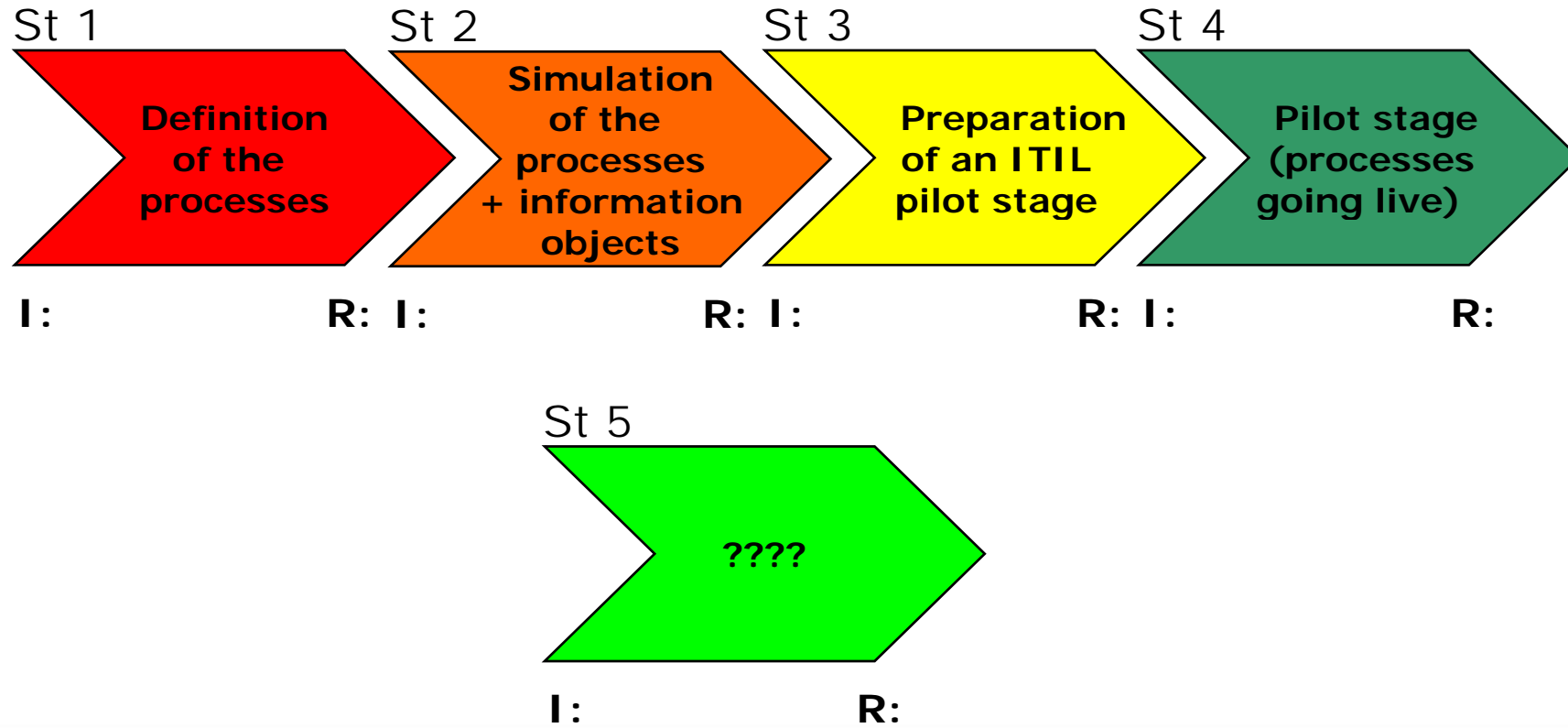
- We were convinced that the concept of ITIL based IT Service Management is capable to improve the drawbacks we had in operation (mentioned before).
- A main task before you start an ITIL Project is to call attention to the drawbacks that really exist.
- So it is useful to have a project manager who has a deep insight of service operations and good connections to other operation staff.

The Project Organisation – first steps

- we've chosen a specific, important and complex IT Service for the evaluation -> **Online Data Management**
- we formed a project team
 - project manager
 - one person of each division that is involved in the chosen service
 - tool designer and developer
 - external consultant
- we specified the timeframe to evaluate the processes -> **4 month**
- we are under supervision of a project control board

ITIL Project stages

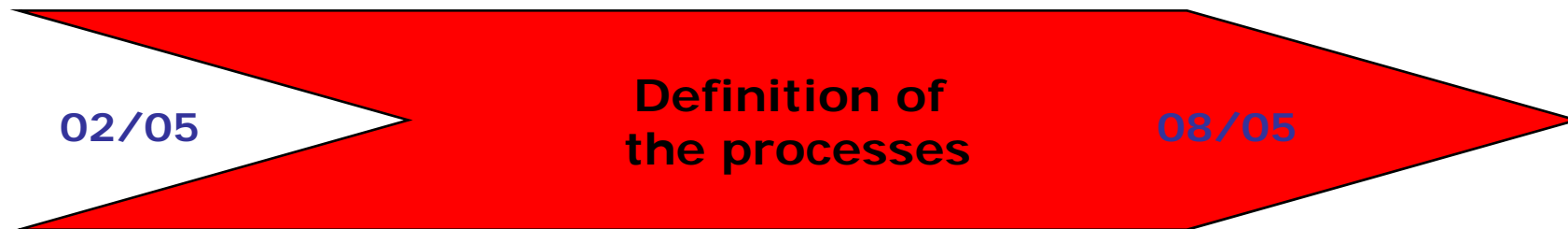
The Project was organised into the following stages:



ITIL Project stages (2)

Stage 1: Definition of the Processes Incident, Problem, Change and Configuration Management

St 1



Inputs:

- ITIL Framework (Books)
- Knowledge about the IT-Service Online Data Management
- Expertise of external consultant

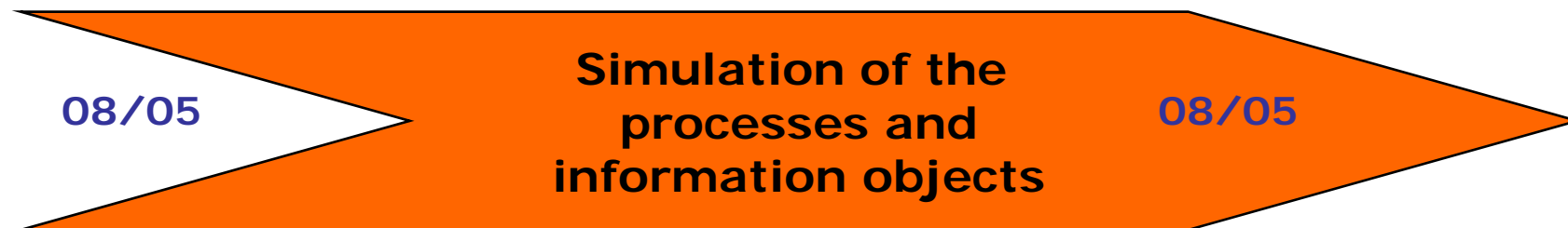
Results:

- Process descriptions with
- functions (roles)
- information object forms
- critical success factors
- performance indicators etc.

ITIL Project stages (3)

Stage 2: Simulation of the Processes and information objects

St 2



Inputs:

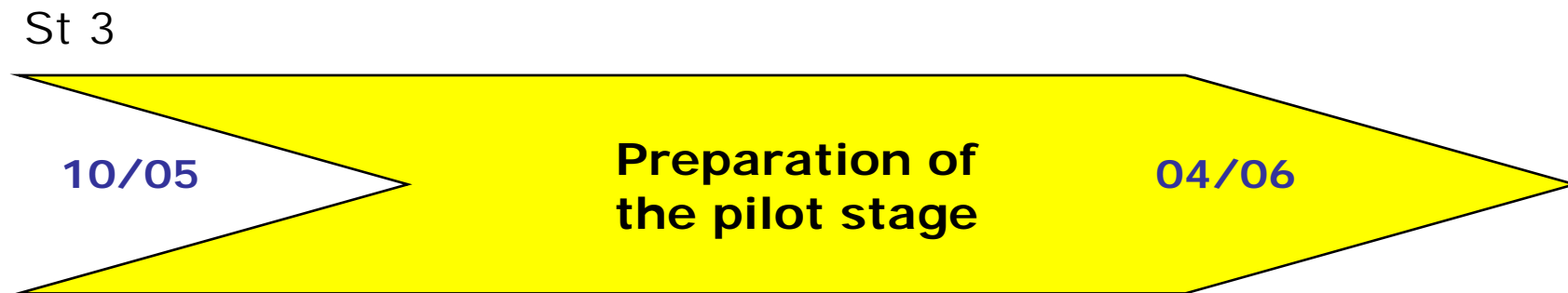
- +
 - process descriptions
 - simulated events
 - information object templates

Results:

- +
 - coordinated and checked processes and information objects
 - Incident Record
 - Problem Record
 - Request for Change
 - Configuration Items

ITIL Project stages (4)

Stage 3: Preparation of the pilot stage



Inputs:

- +
 - Requirements for the tools (specifications)
 - reengineered process descriptions
 - requirements to the functions
 - checklist for BS15000 assessment

Results:

- +
 - Prototype Tools
 - trained processmanagers
 - goals for pilot project defined (BS15000 assessment)

ITIL Project stages (5)

Stage 4: Pilot realisation



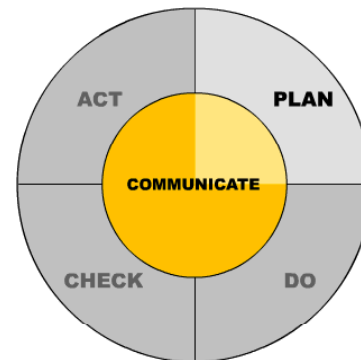
- +
- Goal indicators for each process
 - electronic information objects
 - process descriptions
 - real events (from service operation)

PMB = Process Manager Board

- +
- RfC for tool specs
 - Results of the assessment (variance comparison)
 - RfC for process descriptions
 - final report,
 - management summary

Workpackages (Processes) ...

- Processes:
 - adapt defined ITSM processes to your specific needs
 - make a detailed process description (with graphical flow diagram)
 - develop a Request for Change form and a risk / impact assessment checklist
 - define standard service requests for the service under evaluation
 - define process goal indicators (assessment check list)
 - think about a rudimentary continuous service improvement process



Workpackages (Tools & Organisation) ...

- Tools:

- set up configuration management database (CMDB)
- develop data models for IT components and logical objects (SAN-Switch, SAN-Fabric, LAN-Switch, Serverhardware, Serversystem, Cluster, Software, RfC ...)
- setup an incident management tool (ticketing system)
- design incident and problem management record forms
- design a categorisation scheme for incident and problem management and link it with responsibilities (group or person in charge)

- Organisation:

- coaching the project manager
- coaching the process managers (InM, PrM, CoM, ChM)
- coaching the IT staff (service operation and support teams)
- define regular process manager board meetings
- report to the project control board

Project results ... really measured ;-)

Overall process quality improvements

Process	Improvement in %	
Incident Management	71,7% - 40,8%	= 30,9%
Problem Management	56,2% - 8,4%	= 47,8%
Configuration Management	50,6% - 6,7%	= 43,9%
Change Management	48,0% - 14,5%	= 33,5%

Process quality improvement (with maturity level taken into account)

Process	Maturity 1		Maturity 2	
Incident Management	38% - 10%	= 28%	100% - 37%	= 63%
Problem Management	89% - 17%	= 72%	95% - 27%	= 68%
Configuration Management	97% - 29%	= 68%	94% - 50%	= 44%
Change Management	75% - 32%	= 53%	85% - 65%	= 20%

Example:

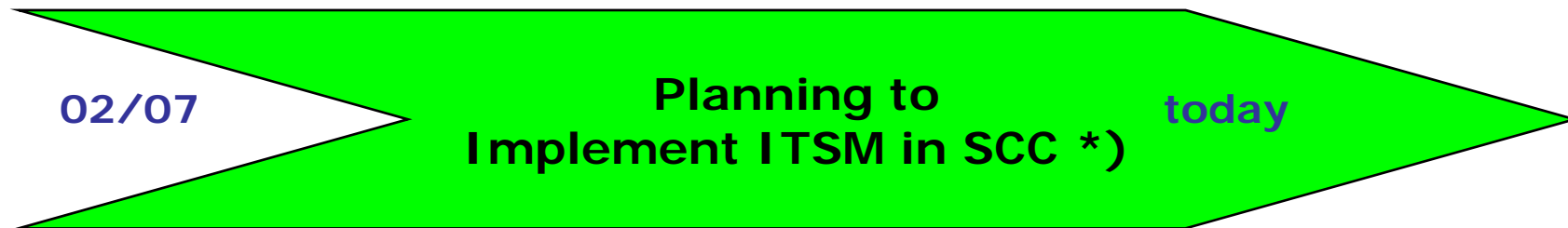
InM: 10% Points left for gaining maturity level 1 (38% points missing before the project)

CoM: 29% points missing for gaining maturity level 1 (97% points missing before the project)

ITIL Project ... further steps

Stage 5: ITIL implementation – yes or no?

St 5



Inputs:

- Decision of the management board
- Results from the pilot stage
- external consultant

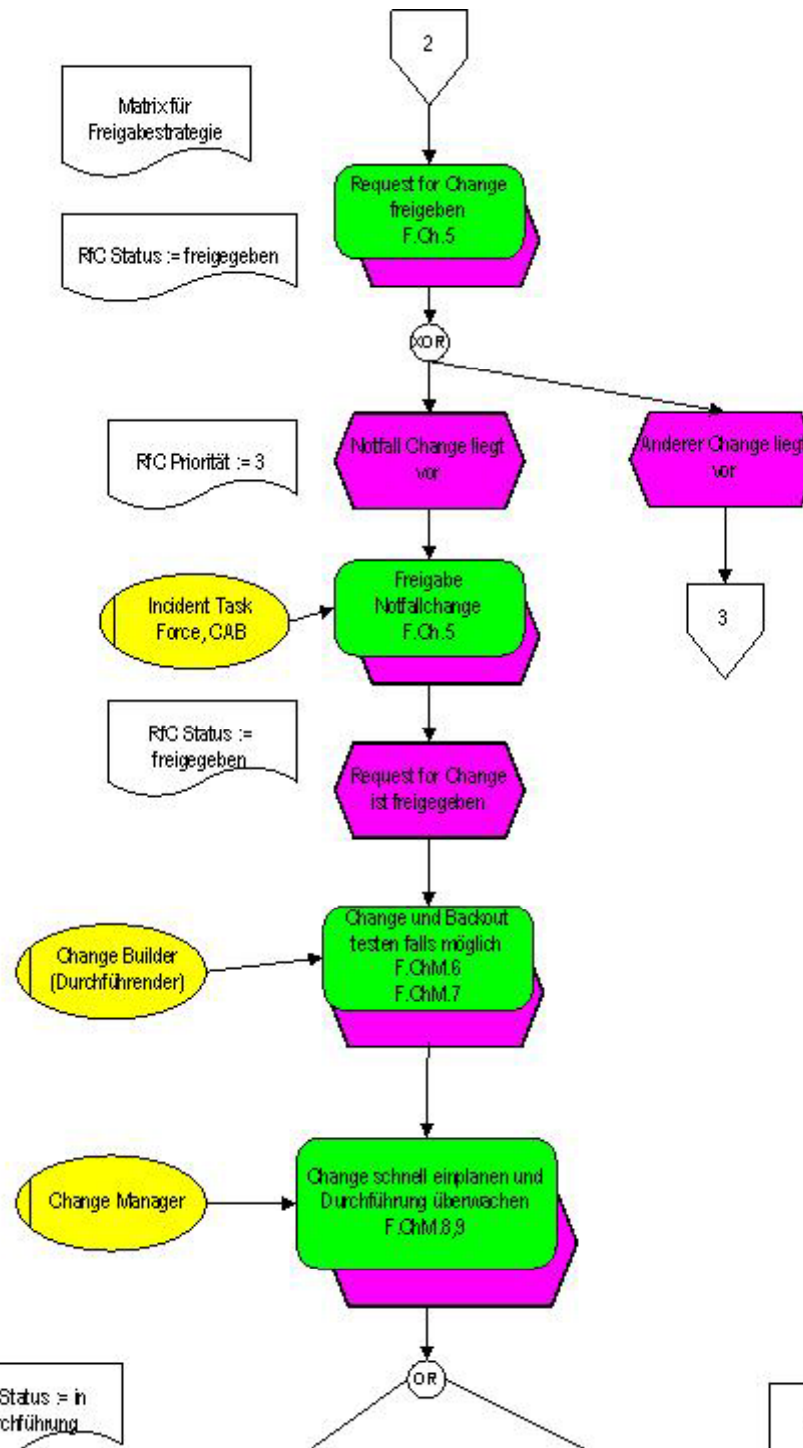
Further steps:

- consolidated service catalogue
- centrally used CMDB
- consolidated processes

*) SCC = Steinbuch Centrum for Computing

Spare Transparencies

5	Incident Management					Anzahl Fragen	26				
6	Kommentar vom Auditor:					offene Fragen	0				
7	Klick on the picture for <back>					möglicher Reifegrad	4				
8						erreichter Reifegrad	0				
9						erreichter Prozentwert	40,8				
10						fehlerhafte Markierungen					
11	Nr	Reife 0	Kapitel	BS15000	Frage	N/A 1	Yes 8	No 13	Pro 4	% 40,8	
13			12		Incident Management						
14			12.1		Prozessüberblick						
15	314	1 a)			Sind die Vorgehen derart gestaltet, die Auswirkungen der Incidents zu minimieren?				60	60	
16	315	1 b)	8.1, 5th		Werden schwerwiegende Incidents klassifiziert und gemäß eines definierten Prozesses gehandhabt?			X		0	
17	316	1 c)			Ist die Methode der Kontaktaufnahme mit dem IT-Servicesupport in der Organisation gut bekannt gemacht?				60	60	
18			12.2		Prozessumfang						
19	317	1 a)	8.1, 1st		Werden alle Incidents aufgezeichnet?			X		0	
20	318	2 b)			Werden alle Anrufe aufgezeichnet?			X		0	
21	319	2 c)			Werden alle Anrufe über einen zentralen Anknüpfungspunkt geleitet?			X		0	
22	320	4 d)			Hat das Personal, das die Anrufe entgegennimmt, Wissen/Schulung in den unterstützten Geschäftsprozessen?	X					
23			12.3		Aktivitäten						
24	321	1 a)	8.1, 4th		Haben alle Mitarbeiter im Incidentsmanagement Zugriff zu einer Knowledge Base?		X			100	
25	322	1 b)	8.1, 4th		Werden Kunden über den Fortschritt der von ihnen gemeldeten Incidents auf dem Laufenden gehalten?				80	80	
26		c)			Für alle Service-Incidents definieren die Verfahren:						
27	323	1 1)	8.1, 2nd		Aufzeichnung?		X			100	
28	324	1 2)	8.1, 2nd		Priorisierung?		X			100	
29	325	1 3)	8.1, 2nd		Geschäftsauswirkung?			X		0	
30	326	1 4)			Dringlichkeit?		X			100	
31	327	1 5)	8.1, 2nd		Klassifizierung?		X			100	
32	328	1 6)	8.1, 2nd		Aktualisierung?		X			100	
33	329	1 7)			Zuordnung?		X			100	
34	330	3 8)	8.1, 2nd		Eskalation?				20	20	
35	331	1 9)	8.1, 2nd		Lösung?		X			100	
36	332	1 10)	8.1, 2nd		formeller Abschluss?			X		0	
37	333	1 d)	8.1, 3rd		Werden Kunden im voraus informiert, wenn vereinbarte Service-Level nicht erfüllt werden können, und werden Maßnahmen beschlossen?			X		0	
	334	4 a)			Wird die Genauigkeit der CMDB im Rahmen des Anrufmanagement-Prozesses geprüft und werden Korrekturen zum Konfigurationsmanagement-			X		0	



Klick on the picture for <back>

Categorisation Service Requests

Service	Typ	Kategorie	Komponentenklassen	Lösergruppe (default)
Online Datenhaltung	Service Request	Berechtigungen auf Datenobjekte einrichten	Server (Verwaltung)	Dateiserver Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Quota einrichten	Server (Verwaltung)	Dateiserver Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Datenpfad einrichten (DFS)	Server (Verwaltung)	Dateiserver Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Online Speicher einrichten	Server (Verwaltung)	Dateiserver Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Online Speicher einrichten	Storage Network (Verwaltung)	SAN Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Plattformübergreifender Zugriff einrichten	Server (Verwaltung)	Dateiserver Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Plattformübergreifender Zugriff einrichten	Benutzerobjekt (Konfiguration)	Globale Datenhaltung Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Daten migrieren	Server (Verwaltung)	Dateiserver Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Daten auf anderen Benutzer übertragen	Server (Verwaltung)	Dateiserver Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Berechtigungskonzept erstellen	Server (Verwaltung)	Dateiserver Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Planung Online Speicher	Server (Verwaltung)	Dateiserver Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Planung Online Speicher	Storage Network (Verwaltung)	SAN Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Daten löschen	Server (Verwaltung)	Dateiserver Verwaltung
Online Datenhaltung	Service Request	Kundenberatung	Service (Verwaltung)	Service Verwaltung

[Klick on the picture for <back>](#)



• [Startseite](#)

• [Mitarbeiter](#)

- [Service Management](#)
- [Dienste](#)
- [Anwendungen](#)
- [Serversysteme](#)
- [Storage](#)
- [Netzwerk](#)
- [Infrastruktur](#)


- [Changelog Neu](#)
- [Changelog Suche](#)
- [Neue CI's einstellen](#)

Eigene Links

- [RecentChanges](#)
- [UserPreferences](#)
- [WCMD/Management](#)
- [Help](#)

- [Hinweise](#)
- [Neuigkeiten](#)
- [Fehler / Änderungswünsche](#)
- [Server log](#)

Dienst Globale_Datenhaltung

Pfad:	CI/Dienst/Globale_Datenhaltung
Erstellt von:	Achim_Grindler, am: 06.05.2006 16:52:50
Geändert von:	Achim_Grindler, am: 14.08.2007 11:06:10
Aktionen:	Neuer Changelog Eintrag Changelog-Suche Verknüpfung hinzufügen 

Inhaltsverzeichnis

- [Dienst Globale Datenhaltung](#)
 - [Eigenschaften](#)
 - [Informationen](#)
 - [Allgemeine Informationen](#)
 - [Beschreibung](#)
 - [Zusätzliche Informationen](#)
 - [Betreiber](#)
 - [Abhängigkeiten](#)
 - [Management](#)
 - [Dokumentation](#)
 - [Support](#)
 - [Häufig gestellte Fragen](#)
 - [Zugeordnete CI's](#)
 - [Dienste](#)
 - [Netzwerk](#)
 - [LAN-Switch](#)
 - [LAN-Subnetz](#)
 - [Serversysteme](#)
 - [Server](#)
 - [Cluster](#)
 - [Storage](#)
 - [Plattensubsystem](#)
 - [SAN-Switch](#)
 - [SAN-Fabric](#)
 - [Anwendungen](#)
 - [Anwendungssoftware](#)
 - [Systemsoftware](#)
 - [Datenbanken](#)
 - [Beziehungen](#)

Klick on the picture for <back>

Checklist risk / impact analysis

Eigenschaft		Klick on the picture for <back>		
Vorgehen	dokumentierte und geprüfte Standardprozedur	Aufzeichnungen ähnlicher Aufgaben vorhanden	wenig / keine Aufzeichnungen vorhanden	neues Verfahren
Schwierigkeitsgrad der Aufgabe	einfache routinemäßige Aufgabe	komplexere Routineaufgabe	komplexe und anspruchsvolle Aufgabe	sehr komplexe Aufgabe
Erfahrung bei den Mitarbeitern	regelmäßige Routineaufgabe Ausbildung nachgewiesen	regelmäßige Aufgabe	unregelmäßig wiederkehrende Aufgabe	einmalige Aufgabe
Anzahl bisher gleichartiger durchgef. Changes vom Mitarbeiter	5	3	1	0
Erfolgsrate bisheriger gleicher Changes	> 95%	65% < E < 95%	< 66%	nicht nachweisbar
Testmöglichkeiten falls vorausgesetzt	sehr gut / nicht erforderlich	ausreichend	gering	keine
Impact auf die Serviceleistung während der Implementierung	keine	gering	groß	nicht bekannt
Ausweich- oder Backout Verfahren	nicht erforderlich	einfach	aufwändig	nicht vorhanden aber notwendig
Impact auf Serviceleistung beim Implementieren eines Backout	keine	gering	groß	nicht bekannt
Involvierte unterschiedliche Teams	1 (Durchführender)	2	3	> 3
Ressourcenbedarf (Personal / Arbeit)	< 3 Std.	3 Std. < R < 6 Std.	> 6 Std.	nicht planbar



Eingelogg: grindler
 logout

Home Tools Einstellungen Links

Makrosuchen:

25 Tickets gefunden, zeigen 10 Tickets, von 1 bis 10. Seite 1/3

ID	Kategorie	Gruppe	Status	Erstellungsdatum ↓	Beschreibung
IR225	Incident	IWR-3D-Systemgruppe	Gelöst	10.07.06 14:30	Clusterressourcen gehen offline
IR224	Incident	IWR-3D-Systemgruppe	Gelöst	10.07.06 14:00	Hr. Baumann kann keine Dateien öffnen. Es passiert nichts.
IR223	Service Request	Dateiserver Verwaltung	Gelöst	10.07.06 13:44	Kontingentliste für HF erstellen
IR221	Incident	Service Desk	Gelöst	10.07.06 11:21	U-Laufwerk von Schneider-G soll komplett restored werden
IR220	Service Request	Dateiserver Verwaltung	Gelöst	10.07.06 10:53	Kontingent erhöhen
IR219	Incident	IWR-3D-Systemgruppe	Neu	10.07.06 10:36	Netzwerkpfad nicht gefunden \\ka.fzk.de\daten\fusion\cadoffice
IR218	Incident	IWR-3D-Systemgruppe	Gelöst	10.07.06 10:28	U-Laufwerk steht nicht zur Verfügung
IR217	Incident	Service Desk	Gelöst	10.07.06 10:26	Benutzerin hat Dokument unter \\ka.fzk.de\daten\ra gearbeitet. Ordner ist nicht mehr sichtbar.
IR216	Incident	IWR-3D-Systemgruppe	Gelöst	10.07.06 10:22	kein Zugriff auf U-Laufwerk
IR215	Incident	IWR-3D-Systemgruppe	Neu	10.07.06 10:14	Mitarbeiter können nicht auf \\ka.fzk.de\Daten\HF zugreifen. Verzeichnis ist leer.

Klick on the picture for <back>

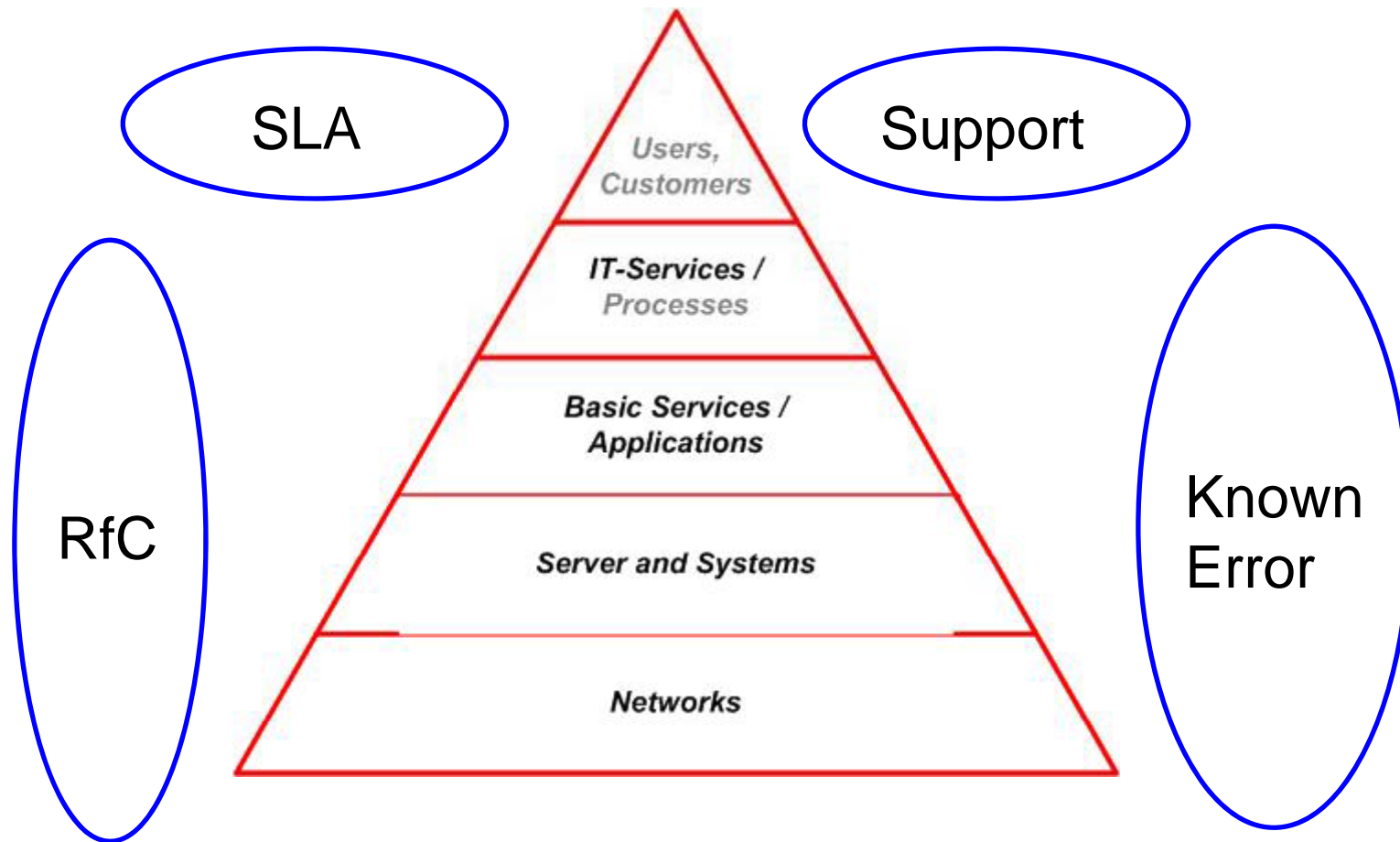
Excerpt of incident categorisation scheme

Typ	Kategorie	Komponentenklassen	Lösergruppe (default)	Lösergruppe (optional)
Incident	Komponenten ausgefallen	SAN-Switch (Hardware)	SAN-Gruppe	
Incident	Komponenten ausgefallen	Plattensubsystem (Hardware)	SAN-Gruppe	
Incident	Komponenten ausgefallen	LAN-Switch (Hardware)	LAN-Gruppe	
Incident	Komponenten ausgefallen	Server (Hardware)	IWR-3D-Systemgruppe	
Incident	Komponenten ausgefallen	Clientcomputer (Hardware)	PC-Support	
Incident	Komponenten ausgefallen	Verbindungstechnik	LAN-Gruppe	SAN-Gruppe
Incident	Komponenten ausgefallen	Unbekannt	Service Desk	Back Office Datenhaltung, Incident Manager

Typ	Kategorie	Komponentenklassen	Lösergruppe (default)	Lösergruppe (optional)
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	SAN-Switch (Hardware)	SAN-Gruppe	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	SAN-Switch (Software)	SAN-Gruppe	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Plattensubsystem (Hardware)	SAN-Gruppe	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Plattensubsystem (Konfiguration)	SAN-Gruppe	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	LAN-Switch (Hardware)	LAN-Gruppe	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	LAN-Switch (Konfiguration)	LAN-Gruppe	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Server (Hardware)	IWR-3D-Systemgruppe	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Server (Systemsoftware)	IWR-3D-Systemgruppe	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Server (Service)	IWR-3D-Systemgruppe	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Server (Dateisystem)	IWR-3D-Systemgruppe	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Clientcomputer (Bedienerfehler)	PC-Support	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Clientcomputer (Software)	PC-Support	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Clientcomputer (Systemsoftware)	PC-Support	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Clientcomputer (Hardware)	PC-Support	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Verbindungstechnik	LAN-Gruppe	SAN-Gruppe
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Benutzerobjekt (Konfiguration)	Dateiserver Verwaltung	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Gruppenobjekt (Konfiguration)	Dateiserver Verwaltung	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Gruppenrichtlinie (Konfiguration)	IWR-3D-Systemgruppe	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Computerkonto (Konfiguration)	IWR-3D-	
Incident	Online Speicher nicht verfügbar	Unbekannt	Service Desk	Back Office Datenhaltung, Incident Manager

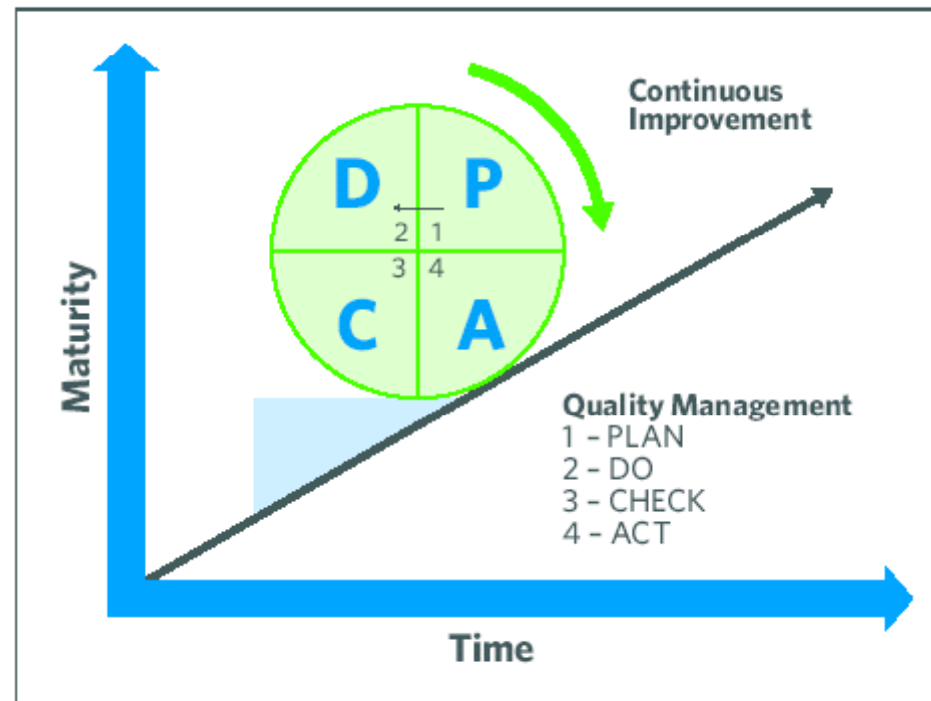
[Klick on the picture for <back>](#)

Model of the Service Pyramid (CMDB)



Important: Continuous Service Improvement!

please use short steps while ascending to the top ...
... become step-by-step more mature



[Klick on the picture for <back>](#)