

Effizientes Change- und Ordermanagement im genossenschaftlichen Bankbereich: Integrierte Steuerung auf der T-Systems Service Management Plattform

Projekt - Change Life

Peter Streibel, Projekt Manager im Auftrag von T-Systems

München, 28.04.2009

Projektumfang

- Kunde (genossenschaftliches Bankenumfeld)
- Lieferant (Telekommunikationsunternehmen)
- Hintergrund: Erneuerung der lokalen WAN-Infrastruktur
- ITIL
- Six Sigma

Change Mgmt – Status Quo

- Projektende Roll Out Kunde -> Regelbetrieb
- Nach dem Roll-Out ist vor dem Roll-Out
- Hohes Change-Aufkommen (ca . 2000 Changes p.a.)
- Nicht zufrieden stellende Auskunftsfähigkeit für den Kunden
- Lange Liefer- und Bearbeitungszeiten
- Viele Medienbrüche, fehleranfällig
- Hohe Arbeitsbelastung Mitarbeiter durch Mehrfacharbeit, fehleranfällig
- Kein umfassender Gesamtüberblick

Ziele

■ Schaffen eines Gesamtüberblicks

- Abschaffen der EXCELiaden
- Schaffen eines einheitlichen normalisierten relationalen Datenmodells für „alle“ Changes
- Online Zugang für alle Beteiligten via Internet

■ Abbilden des derzeit gelebten Prozessmodells (Workflow)

- Order Change
- Technical Change mit Physik
- Technical Change ohne Physik
- LAN-Switch Order Prozess / LifeCycle
- VoIP-Beauftragung

■ Flexibilität

- Einfache Änderungsmöglichkeit der Rahmenparameter

Lieferant/Kunden Changes

■ Order Changes

■ Standard Change „mit Physik“

- wie Workflow Order Change jedoch ausschließlich Einzelproduktionen
- (Lan-Switch-Order)
- (Release 3.0 → Release 4.0)

■ Standard Change „ohne Physik“

- Minor (2 AT)
- Major (30 AT)
 - Flächen-/Massenchange
- Significant (15 AT)
- Fast-Track (ASAT, selber Arbeitstag) vordefinierter Minor Change
- Emergency, setzt Incident voraus, dient dazu den Betriebszustand so schnell wie möglich wiederherzustellen
- (VoIP-Zentral)

■ Customer-Change => vom Kunden veranlasst

■ Supplier-Change => vom Lieferanten veranlasst

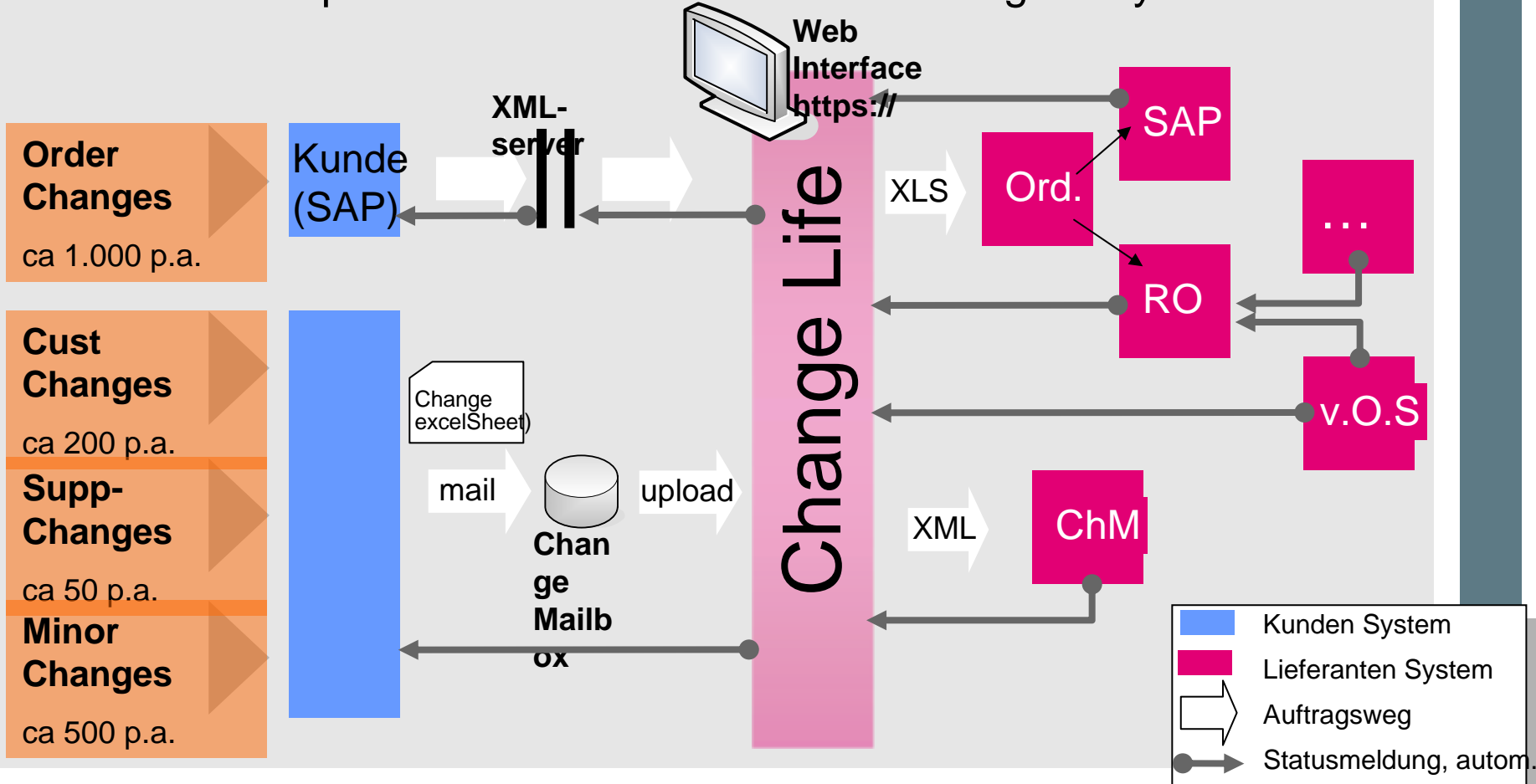
Projektplan

Kennung	Aufgabenname	Anfang	Abschluss	Dauer	Q3			Q4			Q1			Q2		
					Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	
1	Ersatz Alt-System FSC	01.08.2007	28.09.2007	43t	█											
2	Anbindung SAP-System Kunde (XML)	01.11.2007	15.02.2008	77t				█								
3	Anbindung internes ChMgmt-System Lieferant (XML)	17.12.2007	29.02.2008	55t							█					
4	Anbindung Sub-System RollOut (Upload)	15.01.2008	01.04.2008	56t							█					
5	Anbindung Sub-System Vor-Ort-Service (Upload)	15.01.2008	01.04.2008	56t							█					
6	Betrieb Change Life	01.10.2007	02.04.2008	133t				█								

Change Management

Masterstruktur - Systeme

Zusammenspiel und Kommunikation der beteiligten Systeme

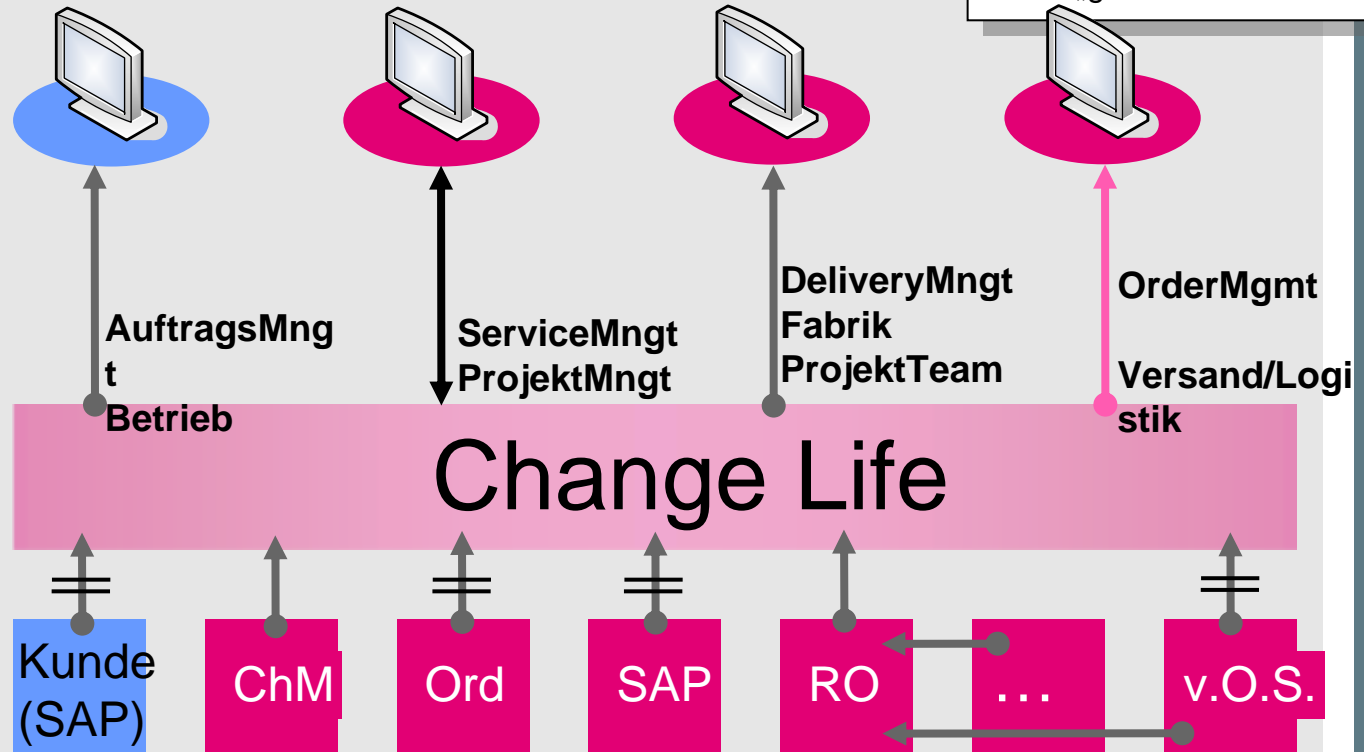
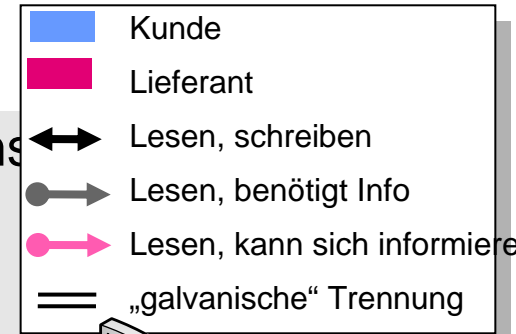


Change Management

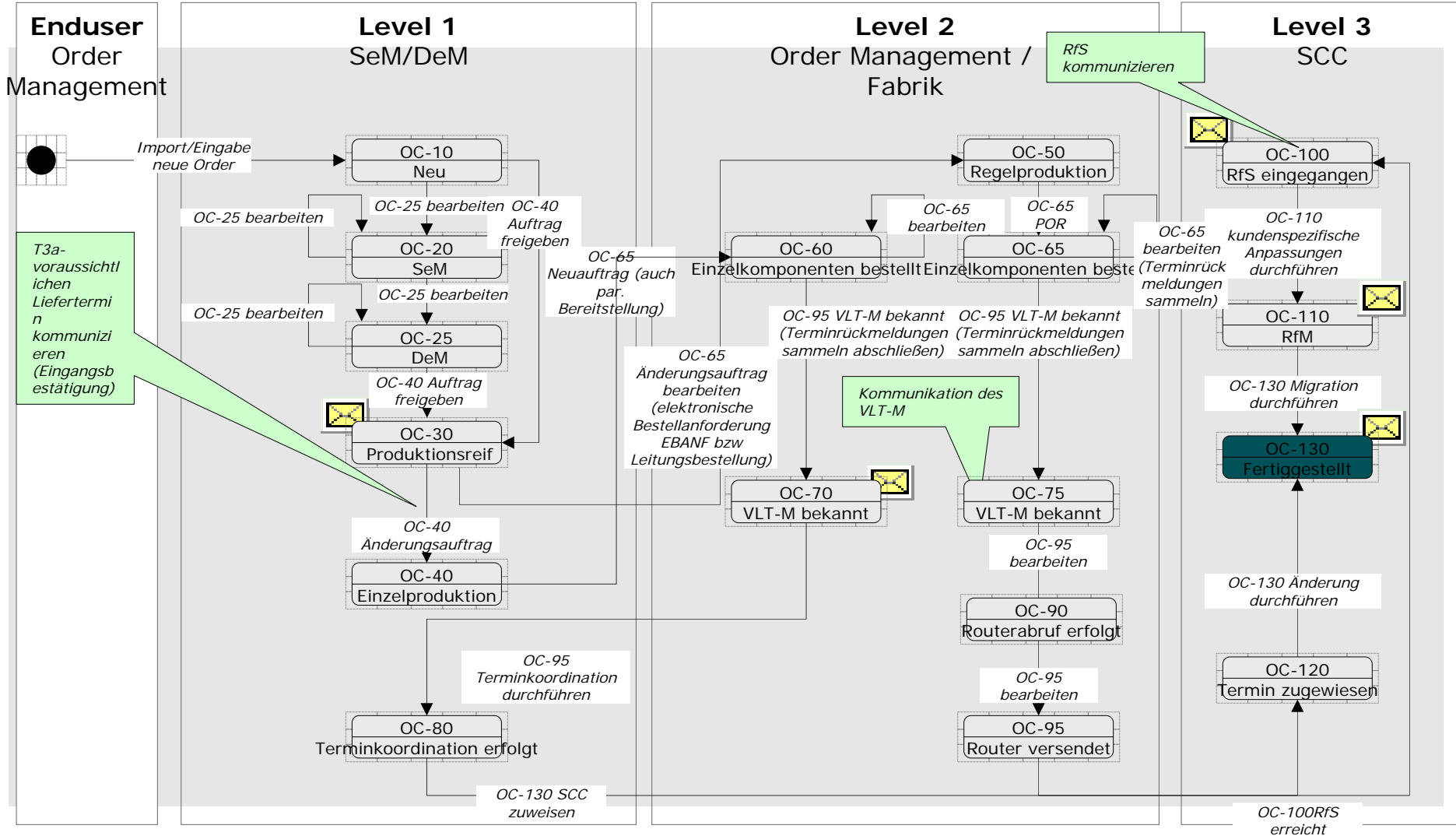
Masterstruktur - Systeme

Kommunikation und Information der beteiligten Teams

- Order Changes**
ca 1.000 p.a.
- Cust Changes**
ca 200 p.a.
- Supp Changes**
ca 50 p.a.
- Minor Changes**
ca 500 p.a.



Workflow Order Change



Auftragstypen / Vertragselemente

Auftragstyp/Vertragselemente			Tage
OrdUp	Order Upgrade	512_1MB	40
OrdUp	Order Upgrade	256_2MB	60
OrdUp	Order Upgrade	256_1MB	60
OrdUp	Order Upgrade	256_512	60
OrdUp	Order Upgrade	128_2MB	60
OrdUp	Order Upgrade	128_1MB	60
OrdUp	Order Upgrade	128_512	60
OrdUp	Order Upgrade	128_256	40
OrdUp	Order Upgrade	1MB_2MB	40
OrdUp	Order Upgrade	2MB_4MB	60
OrdUp	Order Upgrade	512_2MB	40
OrdUmzug	Order Umzug	ohneAdr	60
OrdUmzug	Order Umzug	ohneAdrlnh	10
OrdUmzug	Order Umzug	mitAdr	60
OrdSonst	Order Sonstiges	Sonstiges	
OrdSchulung	Order Schulung	Schulung	40
OrdKündigung	Order Kündigung	Kündigung	10
OrdFusion	Order Fusion	Fusion	
OrdDown	Order Downgrade	512_128	60
OrdDown	Order Downgrade	2MB_128	60
OrdDown	Order Downgrade	1MB_128	60
OrdDown	Order Downgrade	256_128	10
OrdDown	Order Downgrade	4MB_2MB	40
OrdDown	Order Downgrade	2MB_1MB	40
OrdDown	Order Downgrade	2MB_512	40
OrdDown	Order Downgrade	1MB_512	40
OrdDown	Order Downgrade	2MB_256	60
OrdDown	Order Downgrade	1MB_256	60
OrdDown	Order Downgrade	512_256	60

Liste Subtasks im OrderChange

Nr-Bezeichnung	Task
10-Portanfrage	Klärung der Ports auf zentralen Komponenten (PE)
11-DSL-Anfrage	Klärung der Verfügbarkeit von SDSL
20-Routerbestellung	Neuer Router wird benötigt
21-Schnittstelle	Zusätzliche Schnittstellenkarte für den Router wird benötigt
30-Bestellung Leitung	Neue Leitung wird benötigt
31-Bestellung ISDN Backup	Neue/zusätzliche ISDN-Leitung/en werden benötigt
40-Konfiguration Router	Router muss konfiguriert werden (CE und PE)
50-Auftrag Technik	Vor-Ort-Installation erforderlich
51-Rückbau Router	Abbau Router
60-Kündigung Leitung	Rückbau Leitungen
61-Kündigung Backup	Teil- oder Komplett-Rückbau der ISDN Leitungen
70-ROT-Pflege	Erfassung in die CMDB (ROT)
99-Auftrag an TCO-PP	Auftrag wird zur weiteren Bearbeitung nach Ulm (TCOPP) gegeben

Aufschlüsseln Tätigkeiten

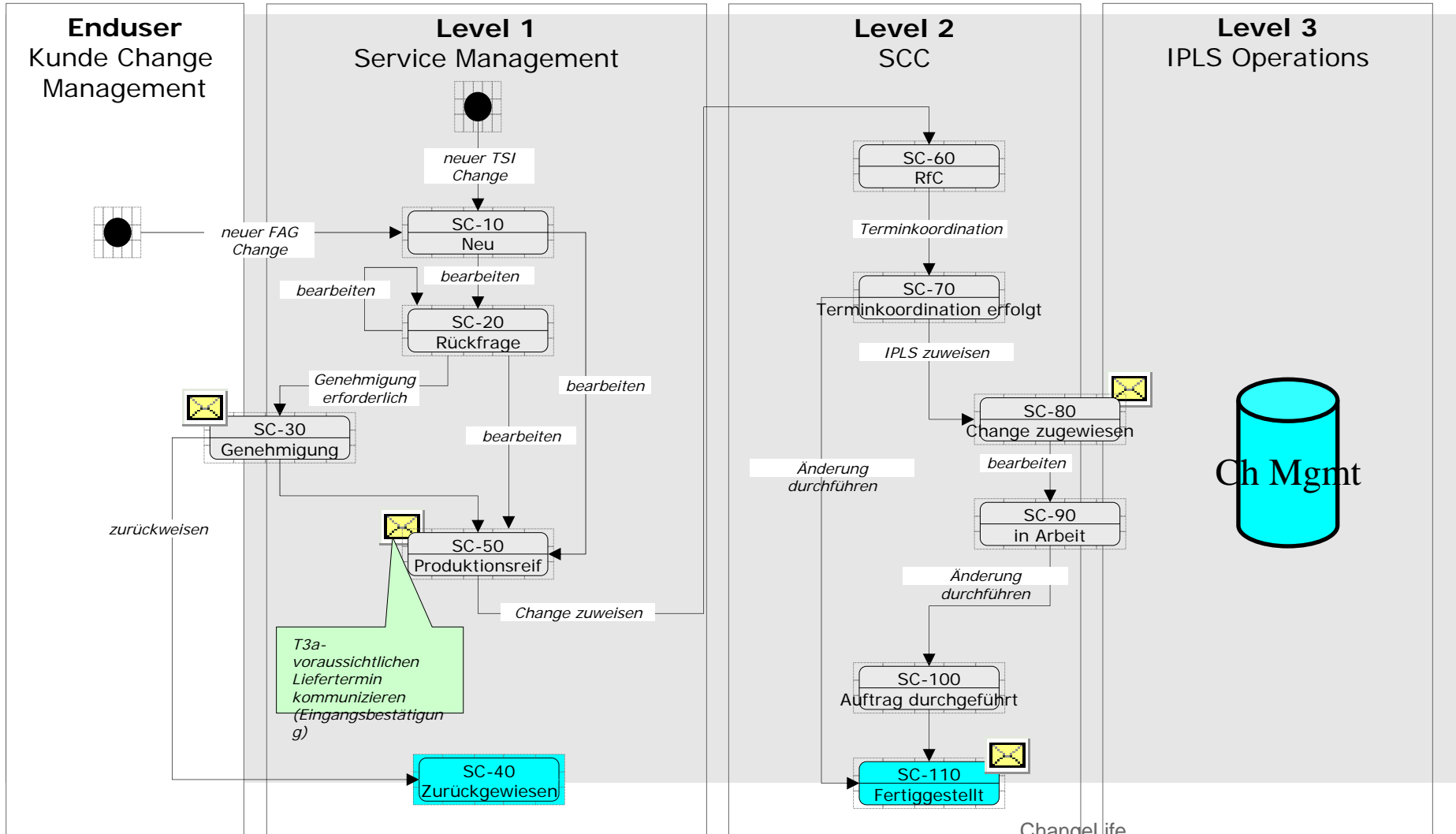
Order Change

Upgrade von 256 kB -> 512 kB

Ord Up	Tage	Subtasks		
256_512	60	99(10,11,20,30,31,40,50),51,60,61,70		

Nr-Bezeichnung
10-Portanfrage
11-DSL-Anfrage
20-Routerbestellung
21-Schnittstelle
30-Bestellung Leitung
31-Bestellung ISDN Backup
40-Konfiguration Router
50-Auftrag Technik
51-Rückbau Router
60-Kündigung Leitung
61-Kündigung Backup
70-ROT-Pflege
99-Auftrag an TCO-PP

Workflow Standard Change "ohne Physik"



SD.report:

CallVolumen Monate Vertrag

Gruppirt nach:

Vertrag

Eröffnet

✓ LOS!

Funktionen:

[Zurück] [Archiv] [CSV exportieren] [PDF exportieren]

Benutzer:

Peter Streibel / 2008-01-29 10:17:34

Datumsfeld:

CallOpen

Von:

2007/Aug

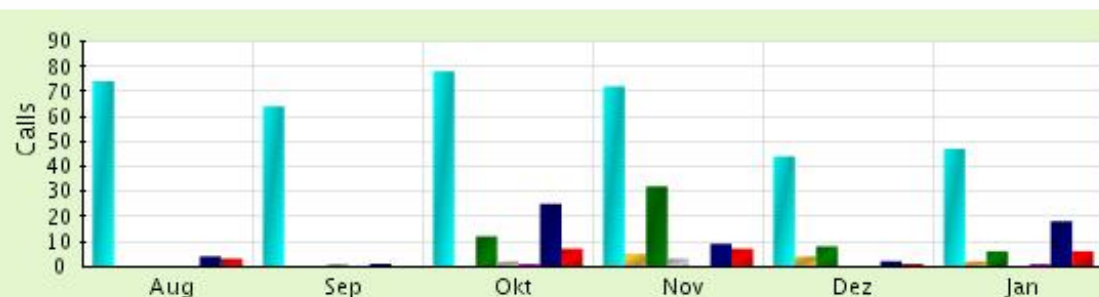
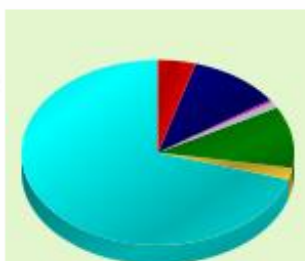
Nach:

2008/Jan

CallTyp:

Operation

Grafik:



Daten:

	Summe	%	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan
Chg	379	70.3	74	64	78	72	44	47
OrdDown	11	2.0				5	4	2
OrdKündigung	58	10.8			12	32	8	6
OrdSonst	6	1.1		1	2	3		
OrdUmzug	2	0.4			1			1
OrdUp	59	10.9	4	1	25	9	2	18
Chg	24	4.5	3		7	7	1	6
Summe	539		81	66	125	128	59	80
%			15.0	12.2	23.2	23.7	10.9	14.8

Change – Status 29.1.2008

Status alle

ENTITÄT: Calls

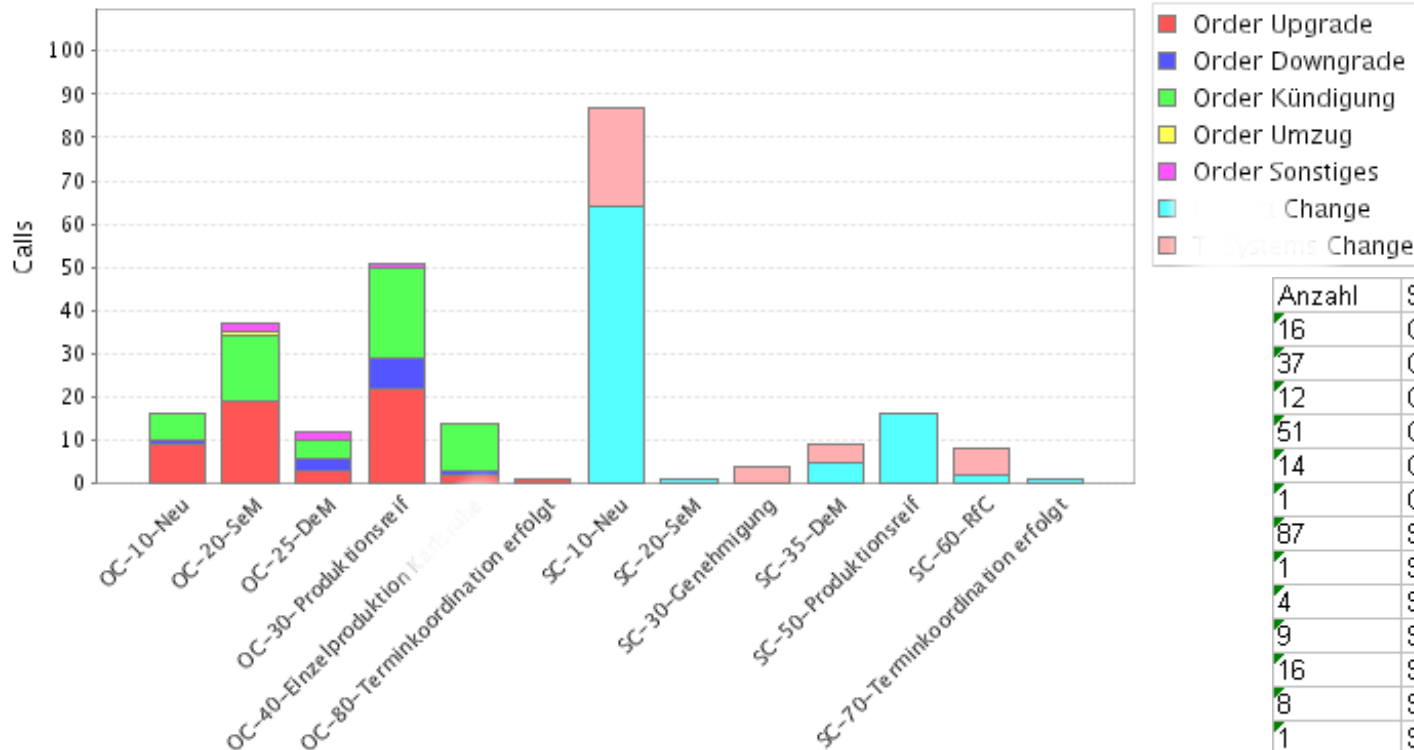
GRUPPIERT NACH: Status - Vertragsname

AUSWAHL: Status: Nicht Geschlossen

Herst: Fällig;InArbeit;InZeit

Testcall: Nein

BENUTZER: Streibel, Peter / 2008-01-29 10:07



Anzahl	Status
16	OC-10-Neu
37	OC-20-SeM
12	OC-25-DeM
51	OC-30-Produktionsreif
14	OC-40-Einzelproduktion Karlsruhe
1	OC-80-Terminkoordination erfolgt
87	SC-10-Neu
1	SC-20-SeM
4	SC-30-Genehmigung
9	SC-35-DeM
16	SC-50-Produktionsreif
8	SC-60-RfC
1	SC-70-Terminkoordination erfolgt
131	Order Changes
126	Standard Changes (./. 87)