



Multi-Level Service Desk „on demand“ im Public Sector

Service Lounge 18.06.2009

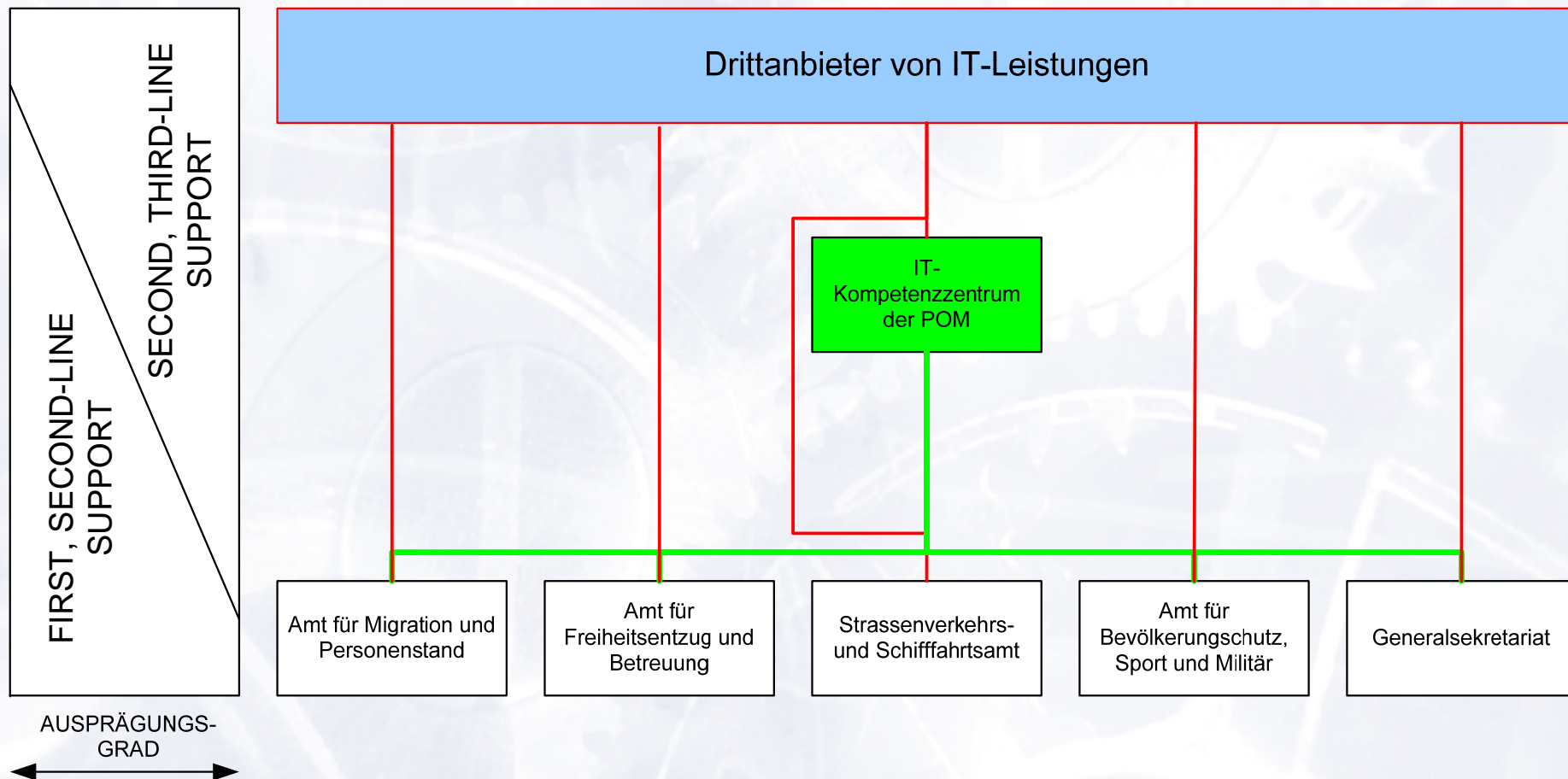


Agenda

- ◆ Ausgangslage und Projektziel
- ◆ Organisation und Anforderungen
- ◆ Implementierung
- ◆ Lessons learned und nächste Ziele



Service Desk Struktur und Incident Mgmt





Informatikaufgaben in der POM

- ◆ **Amtsstufe: Fachapplikationen**
- ◆ **IT-K-stufe: IT-Basisdienstleistungen (ADS, RENO (RTC))**
- ◆ **Stufe Drittanbieter: Thirdlevel Fachapplikationen und Basisdienstleistungen**



POM-Kennzahlen

- ◆ 1600 Clients, 800 Drucker, 100 Server
- ◆ 60 Standorte im WAN (2 Mbps bis 100 Mbps)
- ◆ 5 Informatikdienste



Kritische Erfolgsfaktoren

- ◆ „Configuration Item“-Daten vorhanden (RENO)
- ◆ Service Katalog und SLA's mit IM-Angaben
- ◆ Kein einheitliches Werkzeug für Incident-, Problem- und Changemanagement
- ◆ Fehlende interne Wissensdatenbank
- ◆ Unterschiedliche IT-Prozesse (pro Amt & Rollen)



Projektziele 1/2

- ◆ Software zur Unterstützung des Incident-, Problem- und Change Management
- ◆ Effektivere funktionale und hierarchische Eskalationen
- ◆ Effizientere Personalressourcennutzung (Klare Ownership & Übergabe)
- ◆ SPOC (Single Point of Contact)
- ◆ Bessere Erstlösungsrate im Service Desk (Know-How Transfer)



Projektziele 2/2

- ◆ Senkung des Incidentsvolumens (Verknüpfung zu Problemmanagement)
- ◆ Verbesserung der Endbenutzerproduktivität (optimierte Durchlaufzeit – automatisierte Verständigung)
- ◆ Verbesserung der Kundenkommunikation und der IT Staff-Kommunikation im Änderungsprozess (durchgängige Dokumentation)
- ◆ Einheitliches automatisiertes Reporting



Organisationsziele

- ◆ Schlanke, kurze Projektabwicklung
- ◆ Marktanalyse und öffentliche Ausschreibung
- ◆ Quickwins erzeugen
- ◆ Transparenter Prozessablauf (Status der Störungen)
- ◆ ITIL konforme Serviceprozesse



Anforderungsziele

- ◆ Zuverlässigkeit (7x 24 Std. Verfügbarkeit)
- ◆ Wartbarkeit, Administration (durch interne Administratoren)
- ◆ Benutzbarkeit (Reduktion auf das Wesentliche)
- ◆ Flexibilität (neue Anforderungen müssen rasch umgesetzt werden)
- ◆ Autonomie der einzelnen Informatikdienste
- ◆ Interoperabilität der Mandaten
- ◆ Realisierungskompetenz / Unterstützungsleistungen



Produktentscheidung und Gründe

- ◆ Helpdesk on demand Lösung von SolveDirect (www.solvedirect.com)
- ◆ Geringerer IT-Aufwand im eigenen Haus (zentral gehosted, keine neue HW/SW-Infrastruktur)
- ◆ Kurze Implementierungsdauer
- ◆ Globaler Zugriff (webbasierend)
- ◆ Optimale Anpassung der Anwendung auf POM-spezifische Anforderungen
- ◆ Erweiterungen durch interne Administratoren möglich

solvedirect
Connecting Service Partners



Erstimplementierung Incident / Problem / Change in 5 Schritten – alle Ämter und Supportgruppen

◆ **Kickoff Ende Dezember '05**

- ◆ 1. Workshop Mitte Januar '06: Basisprozess **Incident Management** implementiert
- ◆ 2. Workshop Mitte Februar '06: Spezialitäten incident Management implementiert und Basisprozess Problem Management festgelegt
- ◆ 3. Workshop Ende März '06: Spezialitäten **Problem Management** implementiert und Basisprozesse Change Management festgelegt
- ◆ 4. Workshop Mitte Mai '06: Spezialitäten **Change Management** implementiert
- ◆ **Produktiv ab Juni '06**



Redesign des Systems Q4 2008

- ◆ Neue Anforderungen der Ämter umgesetzt
- ◆ Serviceprozesse optimiert / vereinfacht (Incident; Problem, Change; Eintritt MA; Austritt MA und alle Masken)
- ◆ Servicekatalog reduziert
- ◆ Erfahrungen im Handling berücksichtigt
- ◆ Funktionen der letzten Releases implementiert (MultiSession; AutoRefresh; QuickLogNr.....)
- ◆ Administratoren Know-How vertieft



Redesign des Systems Q4 2008

SD.call
SD.solution

Calls
Nachrichten
Neuer Call-Benutzerwahl
NeuerCall-SLAWahl
Eintritt Mitarbeiter
Austritt Mitarbeiter
Standard Change

Auswahl Calls:
 Setup Ticketstatus Priorität
 Zu bearbeitende Tickets ▾ Nicht Geschlossen ALLE ▾

Ticketnummer	Ansicht	Erstellzeit	Termin bis	Vertrag	Einmelder	Kontaktperson	Problembeschreibung	Ergänzung durch Support	SLA-RS	SLA-F
									▼	✓
									▶	✓
									▲	✓

✓ LOS!

▶ Alles aufklappen / Alles zuklappen
▶ Liste
▶ Tabelle

34 ausgewählte Calls (Seite 1 von 1)

	Ticketnummer	Ansicht	Ticketstatus	Erstellzeit	Termin bis	Priorität	Vertrag	Einmelder	Kontaktperson	Problembeschreibung	Ergänzung durch Support	RsLeft	SLA-RS	SLA-F
	154914252		Im Team zugewiesen	08.06.2009	14.08.2009	Minor	Standard Change	Mengisen		Auf dem Notebook von Herr von Flüe läuft die BEWAN	Bitte Termin mit Hr. von Flüe vereinbaren und Inst		▲	▶
	154760916		Im Team zugewiesen	05.06.2009	30.06.2009	Minor	Standard Change	Mengisen		Event-Bus GERES-Adapter Der Event-Bus übernimmt d	Gemäss Projektsitzung MILVA Bern, GERES		▲	▶
	154711782		Im Team	05.06.2009	10.07.2009	Minor	Hardware	Mengisen		Funkmäuse u. Tastaturen	Danke!	24:00	▲	▶



Lessons learned

- ◆ Prozesse vermehrt standardisieren
- ◆ Inhalte und Prozesse so einfach wie möglich halten
- ◆ Serviceprozesse müssen laufend optimiert / angepasst werden
- ◆ Erfahrungsaustausch zwischen den Ämtern in Form von Workshops fix einplanen
- ◆ Klein anfangen, Erfahrungen sammeln, Erweitern
- ◆ Mehr Schulung für Support Lines (auf neue Prozesse)
- ◆ Quickwins sind wichtig (Änderungen & Zusatzanforderungen rasch umsetzen)
- ◆ Training on the Job während der Implementierung bringt Know-How für Mitarbeiter um System selbständig weiter zu betreuen und anzupassen