

Deutsche Post implementiert kennzahlen- gestützte Configuration Management Database

Ende 2006 etablierte die Deutsche Post Kennzahlen, um die Datenqualität der Configuration Management Database (CMDB) bewerten und Inkonsistenzen der gespeicherten Informationen identifizieren zu können. In der Folge konnten Schwachstellen in den Prozessen identifiziert und Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Prozesskontrolle und -optimierung auf der Basis regelmäßiger Messungen sowie die Analyse von Key Performance Indicators waren wesentliche Projektziele bei der Einführung von iET ITSM.

Die Deutsche Post hat einen Teil ihrer IT-Services an die T-Systems ausgelagert, welche unter anderem die Auftrags- und Abrechnungssysteme für die Deutsche Post betreibt. Um die Ausrichtung der IT Service Management Prozesse an der ITIL® Best Practice zu unterstützen wurde vereinbart, dass die T-Systems der Deutschen Post die CMDB zur Verfügung stellt. Im Rahmen des Outsourcing-Vertrags wurden der Aufbau, die Implementierung und der Betrieb der CMDB bis auf Ebene der Configuration Items und der Detailinformationen vertraglich geregelt.

Über die CMDB stehen Informationen zur Verfügung über:

- ▶ IT-Leistungen (IT-Services)
- ▶ Komponenten (Hard- und Software)
- ▶ Aufträge
- ▶ Produkte, welche die Basis für Bestellungen bilden
- ▶ Rechnungen und rechnungsbegründende Unterlagen
- ▶ Kostenstellen
- ▶ Ereignisse: Changes, Problems, Incidents
- ▶ SLA-Daten zu den vereinbarten Services
- ▶ Anwender
- ▶ Organisationseinheiten und Standorte.

Kostenrelevante Daten werden aus den Auftrags- und Abrechnungssystemen in die CMDB übernommen, wo sie zur Leistungsverrechnung zwischen der Deutschen Post und der T-Systems und zur Kostenverrechnung innerhalb der Deutschen Post herangezogen werden. Zusätzlich dienen die Daten der kaufmännischen Bestandführung, wie unter anderem dem Lizenzmanagement.

Ernst Langner, Projektleiter Einführung CMDB, Deutsche Post, erläutert: „Wir stellen hohe Anforderungen an die Integrität der Daten in der CMDB. Die Deutsche Post muss sich auf die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der gespeicherten Informationen verlassen können. Wäre diese nicht gegeben, könnten die Daten z. B. nicht für die Kontrolle der Kostenverrechnung genutzt werden. Für uns ist die Qualität der CMDB ausschlaggebend.“

Überprüfung und Definition von Key Performance Indicators

Die Abteilung „Infrastruktur Management Shared Services“ (IMS) der Deutschen Post ist die Schnittstelle zwischen der T-Systems und den Unternehmensbereichen der Deutschen Post, zu denen Brief, DHL, Retail und Global Business Services gehören.

In Abstimmung mit der T-Systems passt die Abteilung sowohl die Inhalte als auch die Struktur der CMDB den sich ändernden Geschäftsanforderungen an.

BENEFITS FÜR DEUTSCHE POST

- ▶ Regelmäßige Kennzahlenmessung
- ▶ Trendanalysen von Kennzahlen
- ▶ Konsistente Daten in der CMDB
- ▶ Übernahme kostenrelevanter Daten in die CMDB
- ▶ Erhöhte Akzeptanz der CMDB

DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

- ▶ CMDB von externem IT-Dienstleister betrieben
- ▶ Reporting-Lösung zur Definition und Messung von Kennzahlen
- ▶ Client zur Ausgabe der Daten

Wichtig hierbei ist, zu jeder Zeit die Qualität der Inhalte sicherzustellen.

„Aufgrund von Abweichungen, die wir zwischen den bestandsführenden Systemen und der CMDB feststellten, wurde im zweiten Halbjahr 2006 eine qualitätssichernde Maßnahme zur CMDB initiiert“, erklärt Langner. „Des Weiteren wollten wir die Akzeptanz der CMDB intern erhöhen und die Qualität der Daten transparent machen, die durch unseren Dienstleister in der CMDB zur Verfügung gestellt werden. So können wir auch Optimierungspotenziale ermitteln und von der T-Systems eingeleitete Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen objektiv messen, verfolgen und dokumentieren.“

Aktualisiert am 01.03.2007 / Daten von 01.03.2007 00:13:40			
Refresh			
	DOMAIN		
	Kontrolle	Planung	Steuerung
QUALITÄT	Wert (%)	Wert (%)	Wert (%)
Richtigkeit	91%	88%	87%
Vollständigkeit	94%	99%	91%

Darstellung der Key Performance Indicators (Quelle: Deutsche Post)

IMS stellte fest, dass die Aussagekraft der bestehenden Key Performance Indicators (KPI) hinsichtlich der Datenqualität der CMDB unzureichend war. Um die benötigte Qualität herzustellen, wurden im Rahmen des Projektes die bestehenden Kennzahlen überprüft und angepasst sowie neue Kennzahlen definiert.

Phase 1: Kennzahlen- und Schwachstellen-Analyse

In Zusammenarbeit mit der Kess DV-Beratung wurden im ersten Schritt die bestehenden KPIs und Plausibilitätsprüfungen sowie bekannte Schwachstellen der Messungen analysiert. Im zweiten Schritt erarbeitete das Deutsche Post Team mit Kess die erforderlichen Aktivitäten zur Verbesserung der bestehenden KPIs. Hierbei wurden Empfehlungen aus den ITIL® Best Practices und COBIT umgesetzt. Die neu definierten KPIs wurden mit Formeln zu deren Messung in den bestehenden Datenbanken hinterlegt. Die technische Umsetzung in der CMDB erfolgte durch iET Solutions.

Michael Zwick, Projektleiter der KESS DV-Beratung, erklärt: „Vor allem die gute Zusammenarbeit aller beteiligten Unternehmen war ausschlaggebend dafür, dass die notwendigen KPIs innerhalb des gesteckten Zeitrahmens definiert und technisch umgesetzt werden konnten.“

Prozesskontrolle anhand von Kennzahlen

Mittels der definierten Kennzahlen kann die Deutsche Post heute die Effektivität und Effizienz der Prozesse überprüfen und feststellen, ob alle zu ändernden Daten tatsächlich geändert wurden und ob die Änderungen korrekt ausgeführt wurden, d. h. keine Füllwerte eingepflegt wurden.

Die tatsächliche Pflege der Daten wird über Querchecks innerhalb der CMDB und über Plausibilitätsprüfungen verifiziert. Über Abfragen wird z. B. festgestellt, ob in den Datenfeldern plausible Daten und Relationen eingepflegt sind, wie z. B. „Gibt es installierte Rechner ohne Betriebssystem?“.

Wurde ein Change durchgeführt und abgeschlossen, so wird geprüft, ob auch das entsprechende Configuration Item oder die entsprechende Komponente eine Aktualisierung erfahren haben.

Ernst Langner erläutert: „Im Rahmen der Plausibilität prüfen wir, ob für eine Rechnung ein entsprechender Auftrag oder ein etabliertes CI existiert, das zur Kostenverrechnung berechtigt.“

Phase 2: Implementierung einer toolgestützten KPI-Kontrolle

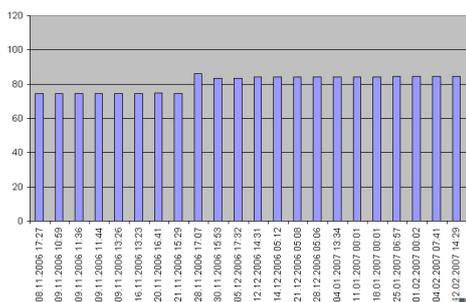
In einer zweiten Projektphase wurden die definierten Kennzahlen technisch in der CMDB umgesetzt und das Berichtswesen automatisiert. Für das Berichtswesen wurde ein Reporting Tool implementiert, das aus einem „KPI-Werkzeug“ zur Definition der Messungen und KPIs sowie einem „KPI-Client“ auf Excel-Basis zur Datenausgabe besteht. Die mittlerweile über 100 Messwerte werden regelmäßig einmal pro Woche ermittelt und anschließend zu Key Performance Indicators verdichtet. Zur Zeit analysiert die Deutsche Post sechs KPIs.

ÜBER DIE DEUTSCHE POST WORLD NET

Über 500.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in über 220 Ländern und Territorien auf fünf Kontinenten präsent. Mit der gebündelten Logistik-Kompetenz der Marken DHL, Deutsche Post und Postbank bietet die Deutsche Post World Net ein breites Angebot an integrierten Dienstleistungen und maßgeschneiderten, kundenbezogenen Lösungen für das Management und den Transport von Waren, Informationen und Geldströmen. Unter der Marke Deutsche Post sind in Deutschland die Leistungen der schriftlichen Kommunikation, des Dialog Marketing sowie der Outsourcing- und Systemlösungen für das Briefgeschäft gebündelt.

www.dpwn.de

Die Messungen erfolgen über automatisierte SQL-Abfragen direkt auf der Datenbank. Die SQL-Abfragen können über das KPI-Werkzeug einfach definiert und angepasst werden, auch zusätzliche Messungen lassen sich jederzeit hinzufügen. Des Weiteren werden die Messwerte über das KPI-Werkzeug einer der Kategorien Richtigkeit oder Vollständigkeit und einer der drei Phasen Kontrolle, Planung oder Steuerung zugeordnet.



Trendanalyse der CMDB-Entwicklung eines Messwertes über die Zeit, (Quelle: Deutsche Post)

Die Datenausgabe erfolgt über den Excel-Client, welcher die Messwerte zu KPIs aufbereitet und als Ampel dargestellt. Zu jedem KPI kann eine Detailansicht aufgerufen werden. Eine Historie stellt für jeden Wert bis zu 26 Messungen in die Vergangenheit grafisch dar. Mittels dieser Trendanalysen kann die Deutsche Post die aktuelle Situation bewerten und die Entwicklung der Datenqualität der CMDB beobachten.

„Wir können heute schon sagen, dass wir durch diese Initiative eine deutliche Qualitätsverbesserung erzielt haben. Wir agieren wesentlich proaktiver als früher, sodass Probleme gar nicht erst entstehen“, zieht Ernst Langner ein positives Resümee.

ÜBER IET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, verfügt über 20 Jahre Branchenerfahrung und ist einer der führenden globalen Anbieter von Lösungen für IT Service Management (ITSM) und Software Asset Management (SAM). Über 51.000 Anwender in 26 Ländern arbeiten mit einer Software-Lösung von iET Solutions, um IT-Betrieb und IT-Infrastruktur optimal zu unterstützen. Das Produktportfolio von iET Solutions richtet sich an mittelständische sowie an Großunternehmen.

Standorte

Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC.
UNICOM Global HQ
UNICOM Plaza Suite 310
15535 San Fernando Mission Blvd.
Mission Hills, CA 91345, United States

Telefon: +1 818 838 0606
info@unicomglobal.com
www.unicomglobal.com

Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH
Humboldtstr. 10
85609 Aschheim, Deutschland

Telefon: +49 89 74 85 89 0
info@iet-solutions.de
www.iet-solutions.de

UK Zentrale

iET Solutions
Macro 4 Limited
The Orangery
Turners Hill Road
Worth, Crawley
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom

Telefon: +44 12 93 87 23 00
info@iet-solutions.co.uk
www.iet-solutions.co.uk