IT Servicemanagement im Universitätsspital Zürich – Die praktische Anwendung

Dr. Jürgen Müller
Mitglied der Spitaldirektion
Direktor ICT

UniversitätsSpital
Zürich

Das USZ – Im Überblick.

- bezogen auf die Fachdisziplinen das grösste Schweizer Universitätsspital
- nahezu alle Fachdisziplinen unter einem Dach
- 9 Medizinbereiche mit 40 Kliniken
- plus Zentrum für Klinische Forschung

Internationales Zentrumsspital

- 900 Betten
- 8‘000 Mitarbeitende
- 1.20 Mia. Umsatz
- 244 Mio. Kantonaler Beitrag für Leistungsauftrag
- 64,6 Mio. Beitrag UZH für Forschung und Lehre
- 165’000 Patientinnen/Patienten jährlich
- Anstalt des kantonalen öffentlichen Rechts mit eigener Rechtspersönlichkeit

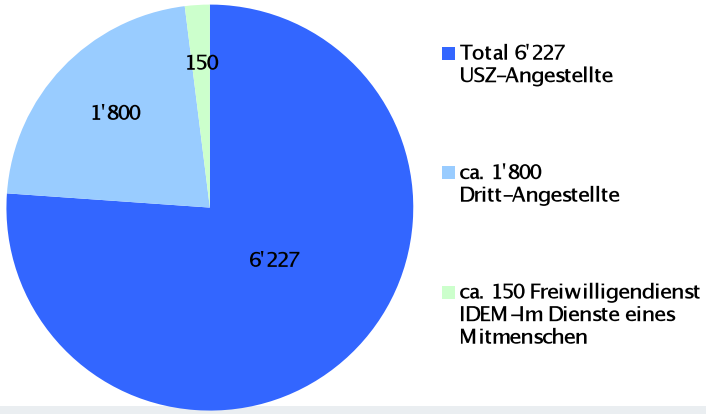
Universitäre Medizin.
Rund um die Uhr.

Das USZ – Im Überblick.

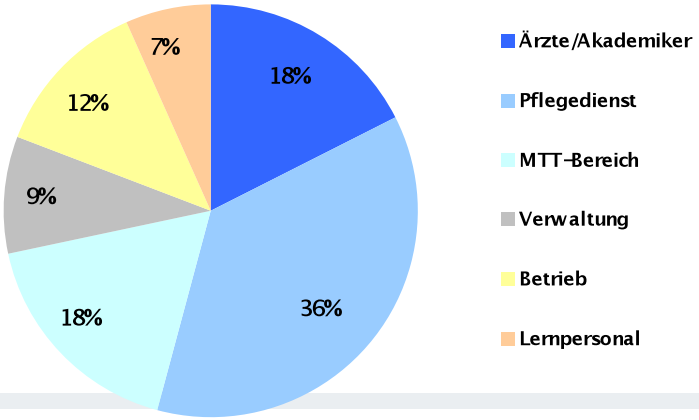
Personalstatistik
Stand 31.12.2010

Mitarbeitende	(4‘950 FTE) 6‘227
Ärztinnen und Ärzte	1‘171
MTTB	1‘184
Pflegende	2‘438
Betrieb	823
Administration	611
Zusätzlich in den Forschungsbereichen	ca. 1‘800

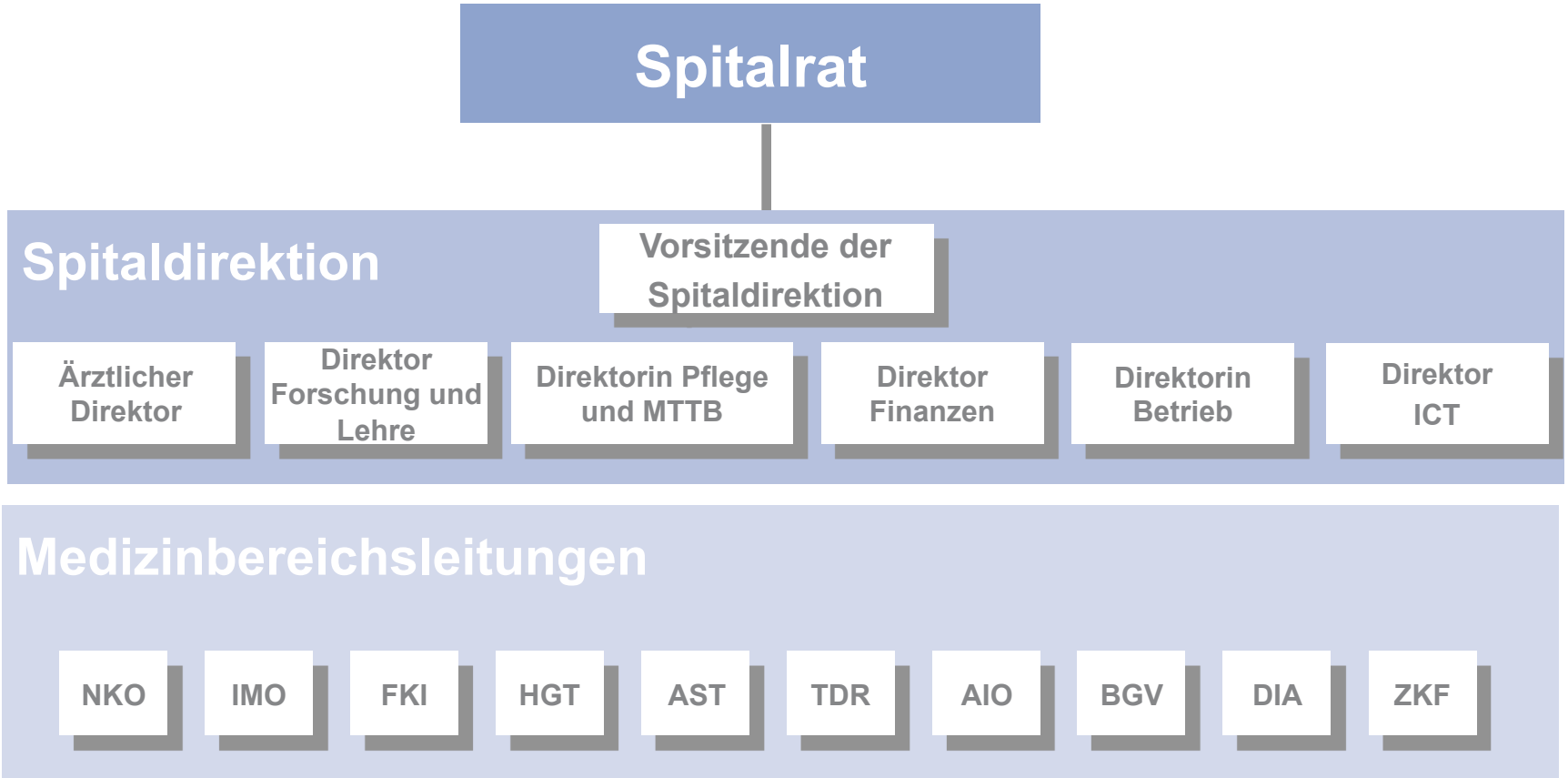
Anstellungsformen:



Berufsgruppen: ca. 120 Berufe



Unser Spitalmanagement.

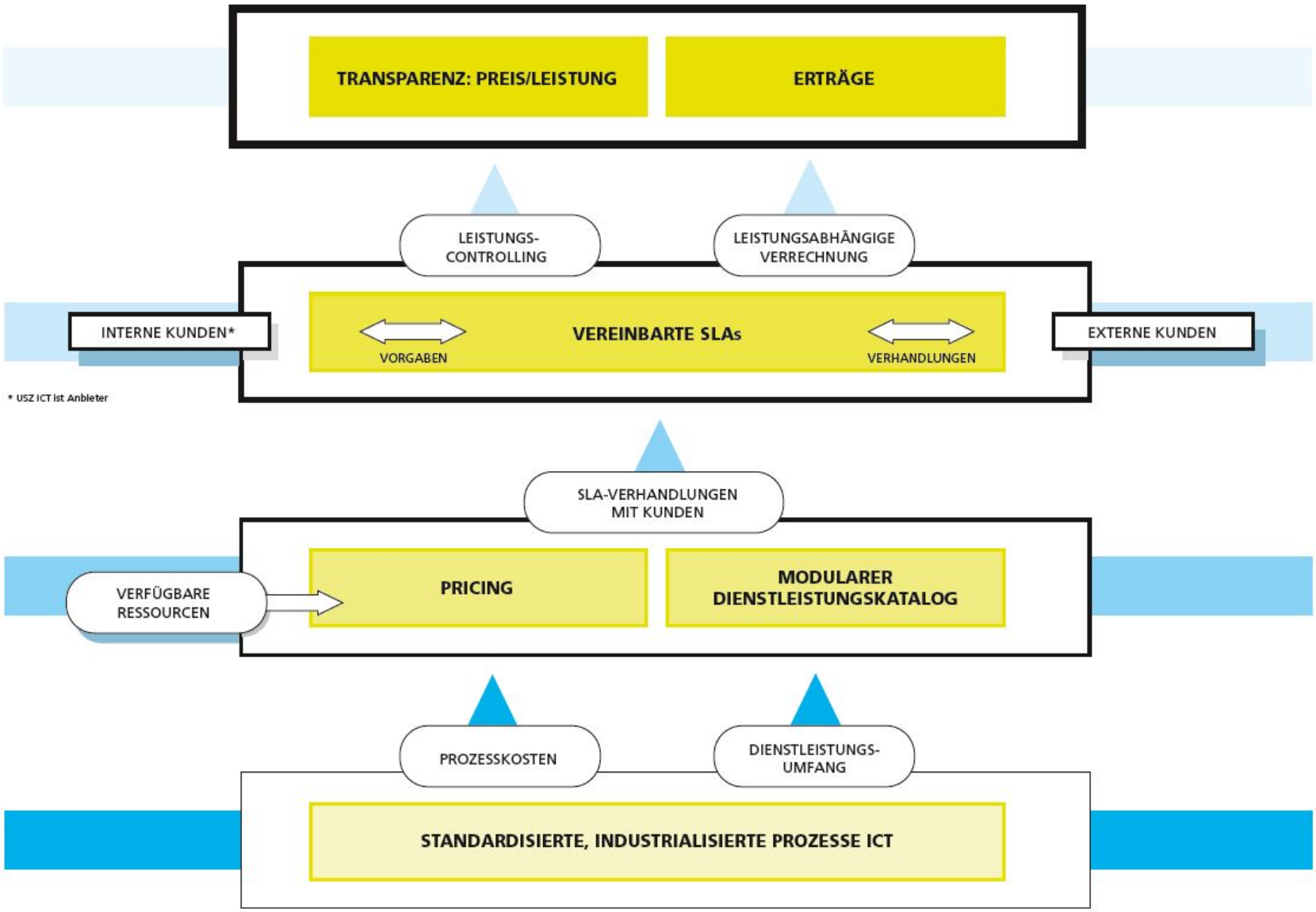


Kennzahlen Direktion ICT

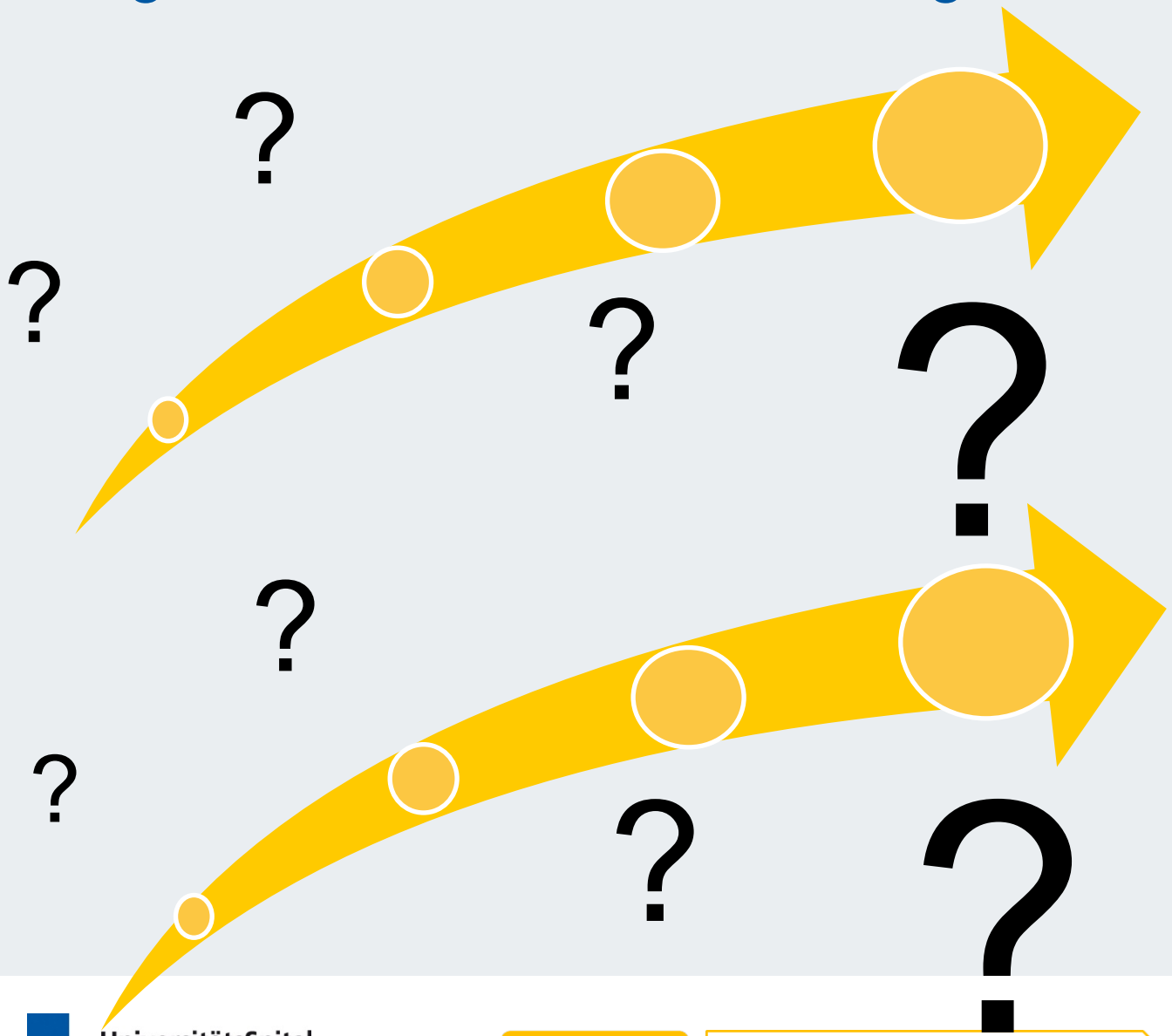
Anzahl Vollzeitstellen:	117.25 FTE
Jahresbudget:	25.4 Mio.
Zu betreuende Clients:	7700
Anzahl Server:	610
Anzahl Anrufe Hotline pro Monat:	5800
Anzahl Individualapplikationen (versionsbereinigt):	220 (5800)

Einführung IT Servicemanagement im USZ-

Was war unsere Motivation?

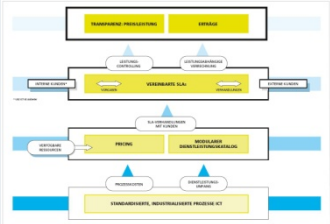

TRANSPARENZ: PREIS/LEISTUNG
ERTRÄGE
LEISTUNGS-CONTROLLING
LEISTUNGSABHÄNGIGE VERRECHNUNG
INTERNE KUNDEN*
VEREINBARTE SLAs
VORGABEN
VERHANDLUNGEN
EXTERNE KUNDEN
* USZ ICT ist Anbieter
SLA-VERHANDLUNGEN MIT KUNDEN
VERFÜGBARE RESSOURCEN
PRICING
MODULARER DIENSTLEISTUNGSKATALOG
PROZESSKOSTEN
DIENSTLEISTUNGS-UMFANG
STANDARDISIERTE, INDUSTRIALISIERTE PROZESSE ICT

Vorgehensweise zur Umsetzung der Teilstrategie ICT



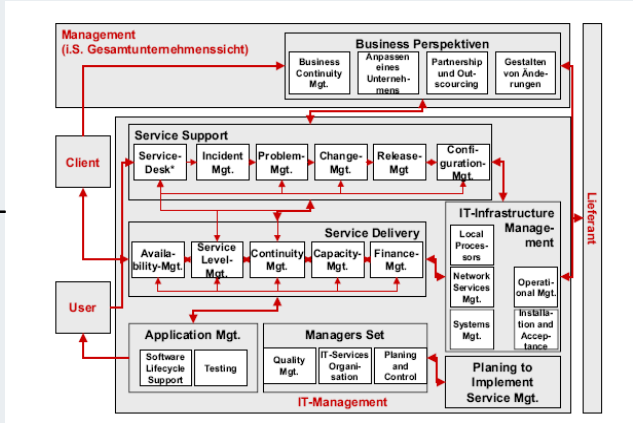
Ziel(e) 2013

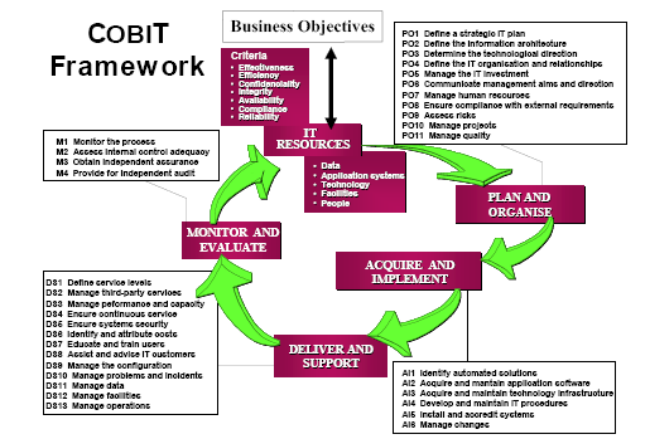
Die Direktion ICT ist zu einem ein Cost Center entwickelt



2009: ICT-Prozesslandkarte erstellen

Dafür wurden die anerkannten Referenzmodelle ITIL* und COBIT* verwendet. Die Grundstruktur der ICT Prozesslandschaft besteht aus drei Prozessgruppen.





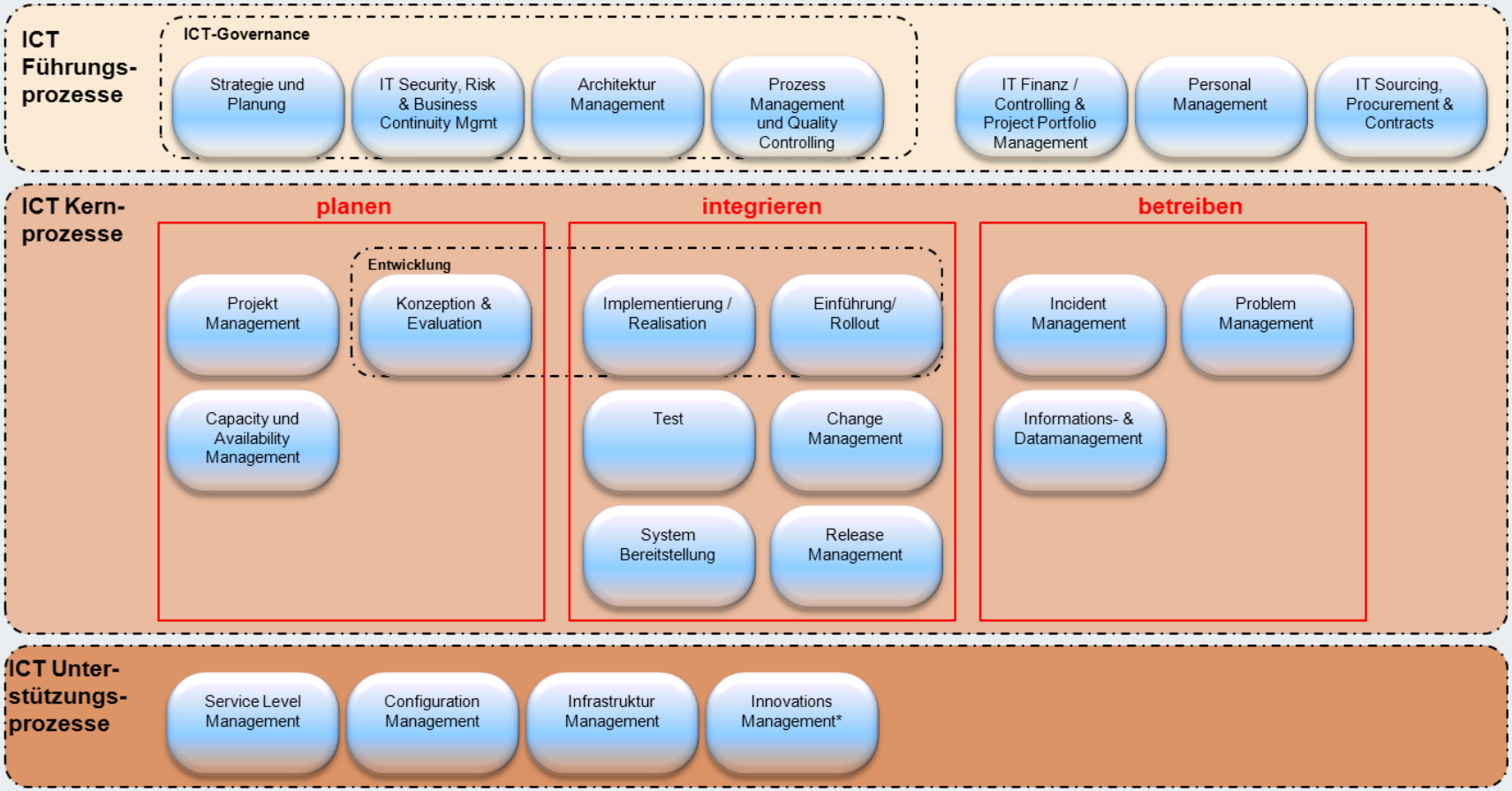
IT- Führungsprozesse

IT-Kernprozesse

IT-Supportprozesse

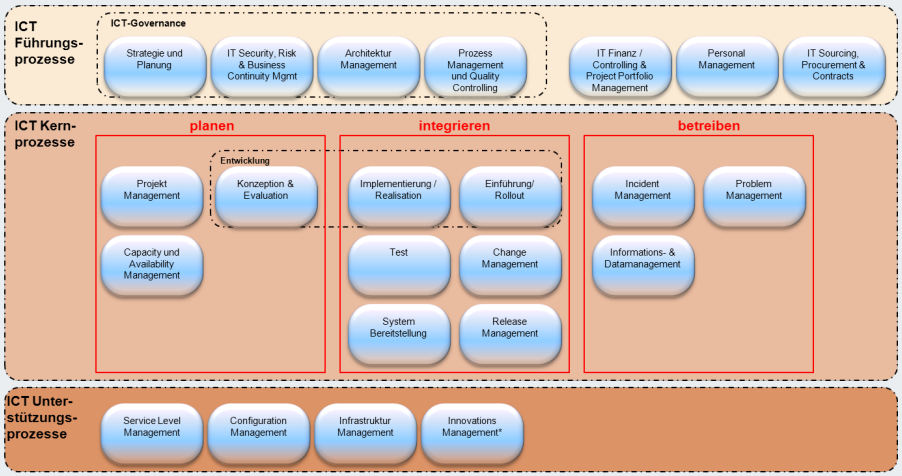
2009: ICT-Prozesslandkarte erstellen

Die in den Referenzmodellen ITIL und COBIT verwendeten Prozesse wurden konsolidiert und den drei Prozessgruppen eindeutig zugeordnet.

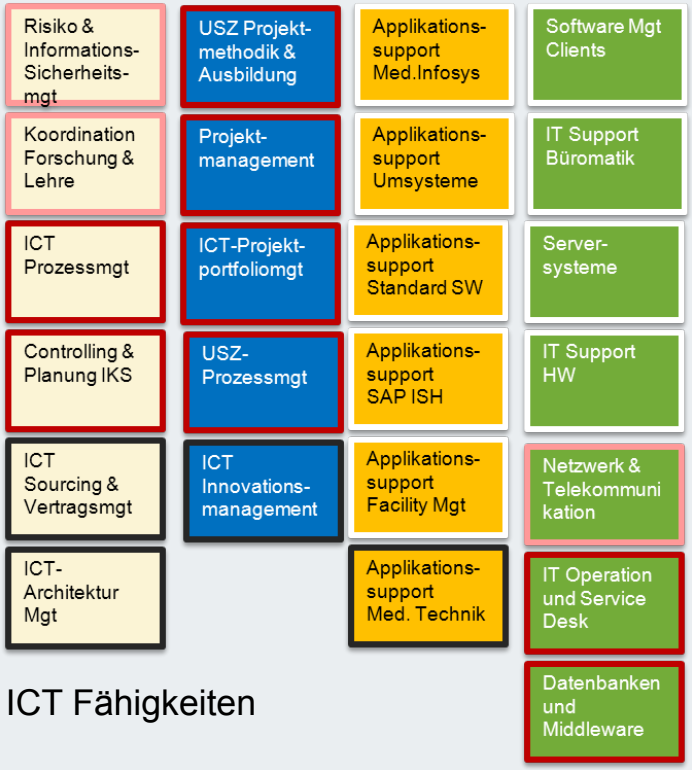


2009: Organisatorische Grundlagen mit Reorg ICT geschaffen

Definition der IT-Standardfähigkeiten und Spitalspezifische Fähigkeiten, welche zukünftig bei der ICT des USZ vorhanden sein, um die ICT-Prozesse durchführen zu können



ICT Prozesse

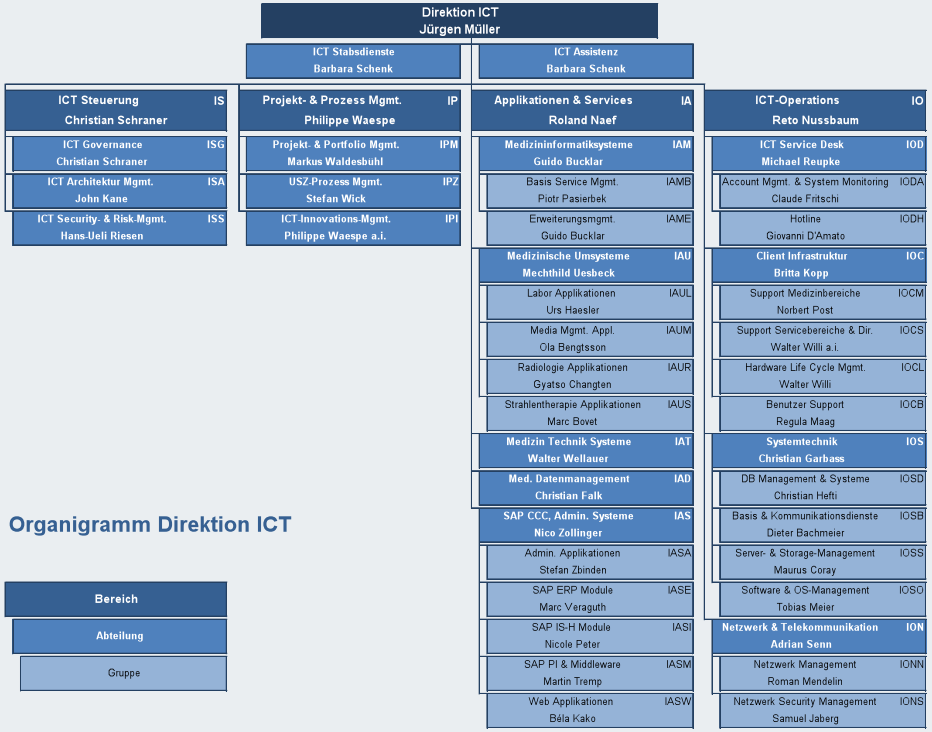


ICT Fähigkeiten

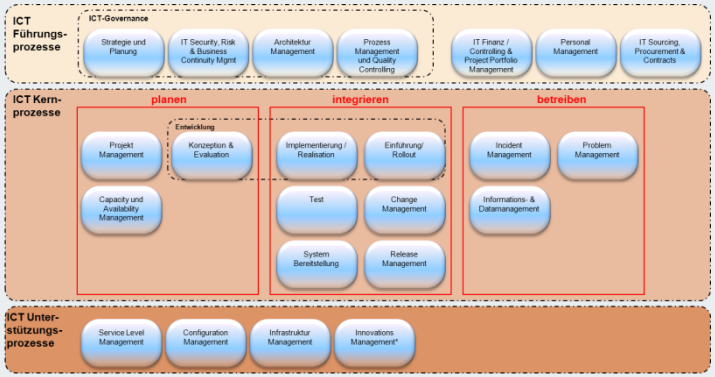
2010: Operative und organisatorische Umsetzung

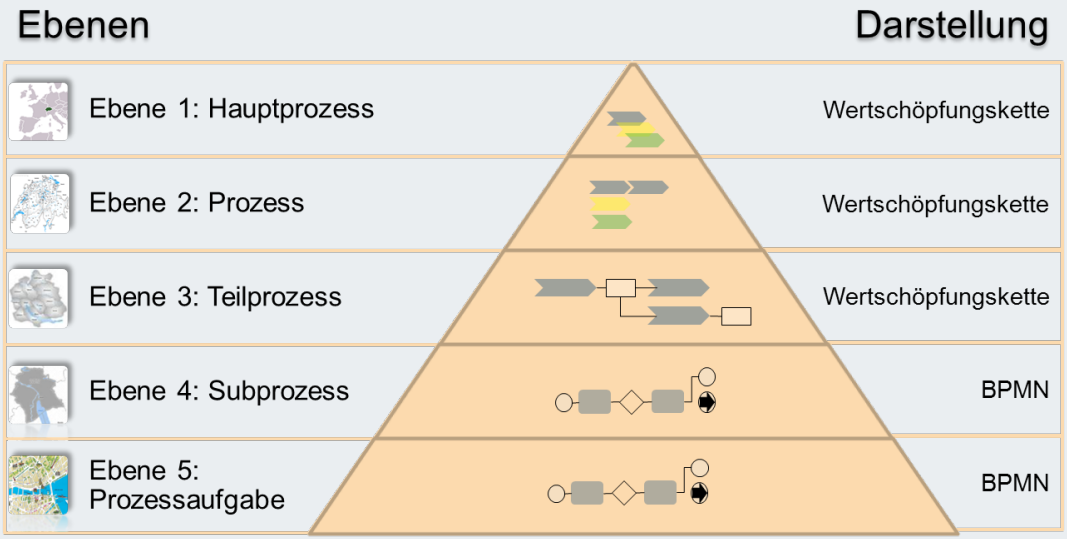
Besetzung der 4 neuen Bereichsleiterpositionen, dann der Abteilungs- und Gruppenleiter.
Zuordnung der bestehenden Mitarbeiter gem. Ihren Fähigkeiten die jeweiligen Rollen.
Aufbau der noch nicht vorhandenen Fähigkeiten durch neue Mitarbeiter oder Schulung

Risiko & Informations-Sicherheits-mgt	USZ Projekt-methodik & Ausbildung	Applikations-support Med.Infosys	Software Mgt Clients
Koordination Forschung & Lehre	Projekt-management	Applikations-support Umsysteme	IT Support Büromatik
ICT Prozessmgt	ICT-Projekt-portfoliomgt	Applikations-support Standard SW	Server-systeme
Controlling & Planung IKS	USZ-Prozessmgt	Applikations-support SAP ISH	IT Support HW
ICT Sourcing & Vertragsmgt	ICT Innovations-management	Applikations-support Facility Mgt	Netzwerk & Telekommuni kation
ICT-Architektur Mgt		Applikations-support Med. Technik	IT Operation und Service Desk
			Datenbanken und Middleware

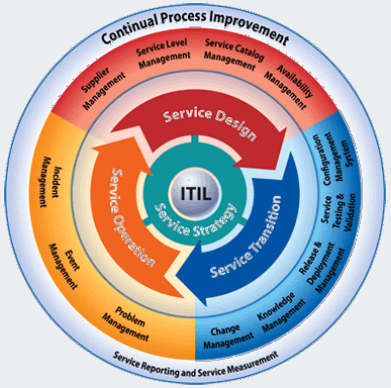


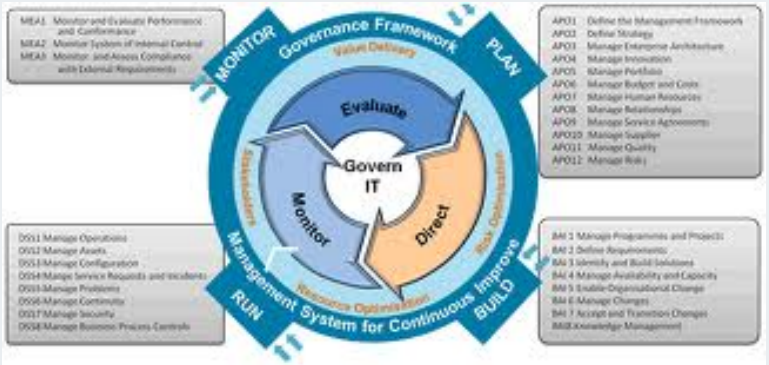
Herausforderung 1
Die Prozesslandkarte mit Leben füllen

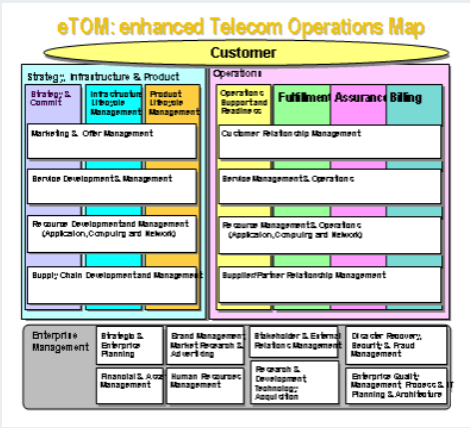




Herausforderung 2:
Welches Framework oder welchen Standard?



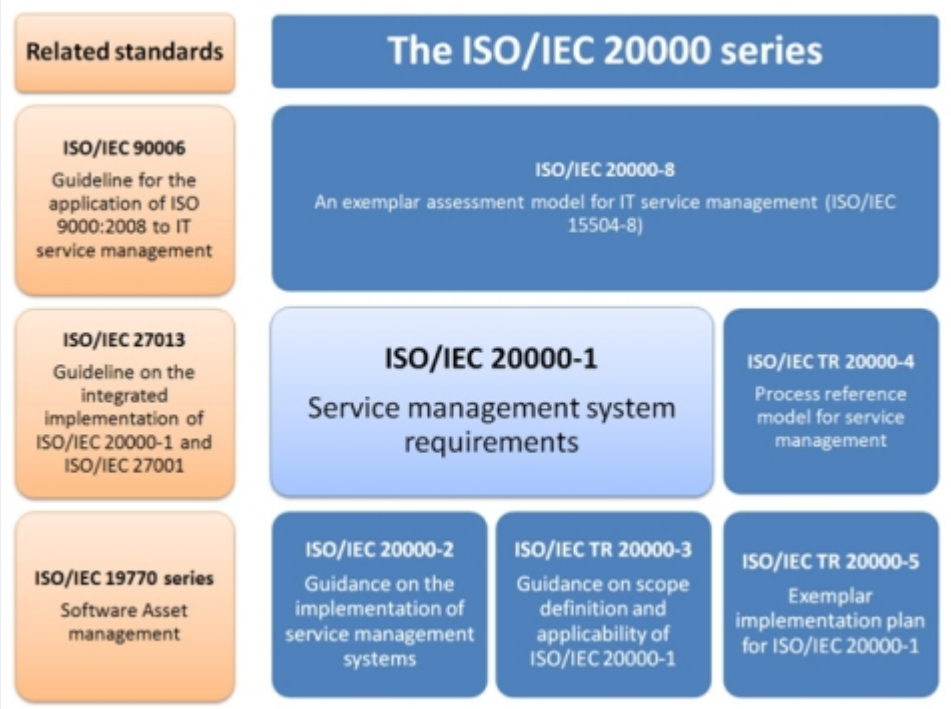


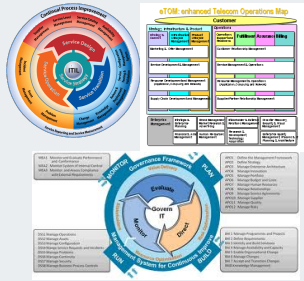


IT-DienstleistungsManagement im USZ

Konzept, Vorgehensweise und Umsetzung

Das Rad mal wieder neu erfinden? NEIN





Unser Vorgehensmodell – Basis ISO 20000

Schritt 1: Festlegen Umfang Idealprozesse (Beispiel Incident Prozess)

ISO20000 **Incident Management requirements (**Shall – Kriterien)

(1) All incidents **shall be** recorded.

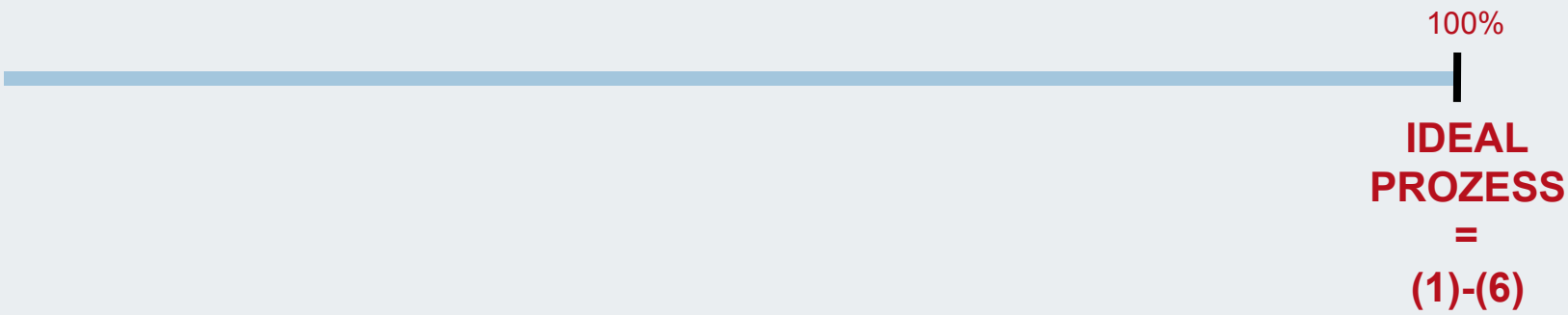
(2) Procedures **shall be** adopted to manage the impact of incidents.

(3) Procedures **shall** define the recording, prioritization, business impact, classification, updating, escalation, resolution and formal closure of all incidents.

(4) The customer **shall** be kept informed of the progress of their reported incident or service request and alerted in advance if their service levels cannot be met and an action agreed.

(5) All staff involved in incident management **shal**l have access to relevant information such as known errors, problem resolutions and the configuration management database (CMDB).

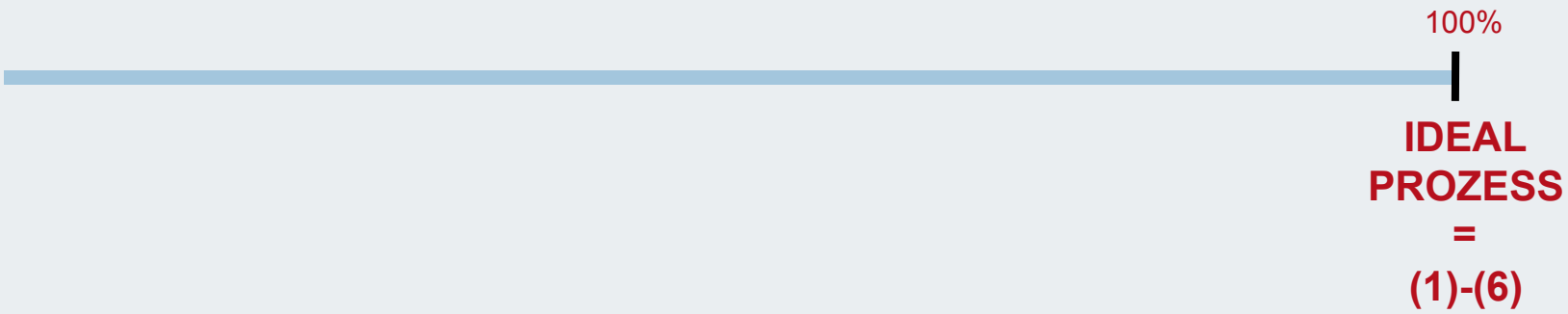
(6) Major incidents **shall** be classified and managed according to a process.



Unser Vorgehensmodell – Basis ISO 20000

Schritt 2: Erstellen und Dokumentation des Idealprozesse

- Auswahl einer Prozessvorlage aus den entsprechenden Referenzmodellen (z.B. ITIL® V3) im Sinne eines Best Practice Ansatzes
- Ziel und Grundprinzipien je Prozess
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Beziehungen oder Verbindungen zu anderen Prozessen
- Aufgaben und Ablaufplan



Unser Vorgehensmodell – Basis ISO 20000

Schritt 3: Ermittlung der **GAPs**

ISO20000 **Incident Management requirements** (Shall – Kriterien)

(1) All incidents **shall be** recorded.

(2) Procedures **shall be** adopted to manage the impact of incidents.

(3) Procedures **shall** define the recording, prioritization, business impact, classification, updating, escalation, resolution and formal closure of all incidents.

(4) The customer **shall** be kept informed of the progress of their reported incident or service request and alerted in advance if their service levels cannot be met and an action agreed.

(5) All staff involved in incident management **shall** have access to relevant information such as known errors, problem resolutions and the configuration management database (CMDB).

(6) Major incidents **shall** be classified and managed according to a process.

Unser Vorgehensmodell – Basis ISO 20000

Schritt 4: Einigung auf zu schliessende GAPs im Soll Prozess 2011

ISO20000 **Incident Management requirements** (Shall – Kriterien)

(1) All incidents **shall be** recorded.

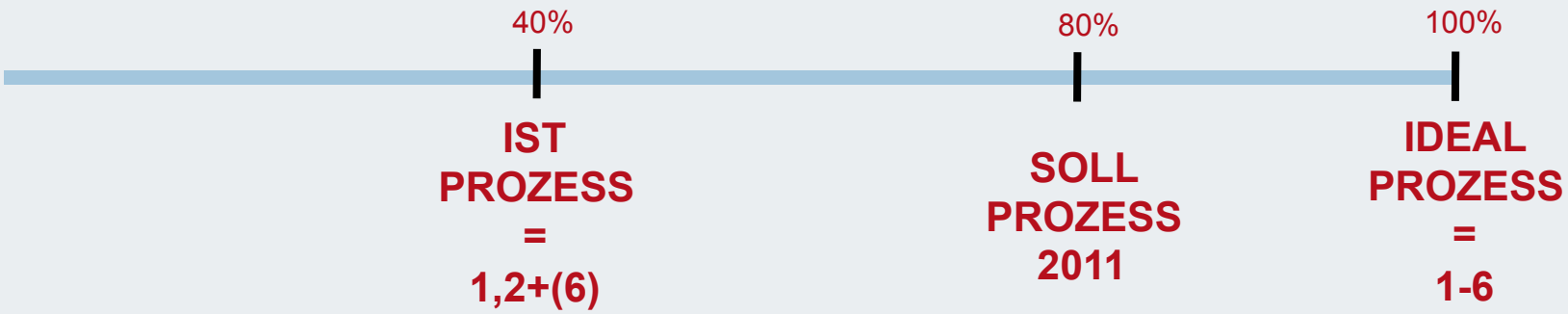
(2) Procedures **shall be** adopted to manage the impact of incidents.

(3) Procedures **shall** define the recording, prioritization, business impact, classification, updating, escalation, resolution and formal closure of all incidents.

(4) The customer **shall** be kept informed of the progress of their reported incident or service request and alerted in advance if their service levels cannot be met and an action agreed.

(5) All staff involved in incident management **shall** have access to relevant information such as known errors, problem resolutions and the configuration management database (CMDB).

(6) Major incidents **shall** be classified and managed according to a process.



Unser Vorgehensmodell – Basis ISO 20000

Schritt 4: Definition und Beschreibung des Soll Prozesses

- Festlegen von Input und Output für einen Prozess
- Verständigung auf kritische Erfolgsfaktoren (CSF)
- Bestimmung von KPIs als Messkriterien
- Schnittstellen zu anderen Prozessen
- Mitgeltende Unterlagen (Templates, Tools)

Prozessmodellierung und Umsetzung in 3 Phasen

Konzeption

- Erstellen und Dokumentieren des **Ideal Prozesses**
- Ermitteln des **GAPs Ideal - Ist**
- Erstellen und Dokumentieren des **Soll Prozesses**

Realisierung

- Umsetzung Infrastruktur
- Umsetzung Organisation
- Umsetzung Technologie

Implementierung

- Implementierung des Soll Prozesses

Umsetzung Stand 2012

Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation	Service Improvement
Service Portfolio Management	Service Catalogue Management	Project Management	Request Fullfillment	KVP Management
Demand Management	Service Level Management	Task&Change Management	Incident Management	Service Reporting
Financial Management	Risiko Management	Release Management	Problem Management	
	Capacity Management	Maintenance Management	Event Management	
	Availability Management	Service Testing	Access Management	
	Continuity Management	Asset & Configuration Management		
	Security Management	Knowledge Management		
	Architecture Management			
	Supplier Management			

Implemented optimized	
Not	
partly	
fully	
running	

Planung Umsetzung Ende 2013

Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation	Service Improvement
Service Portfolio Management	Service Catalogue Management	Project Management	Request Fullfillment	KVP Management
Demand Management	Service Level Management	Task&Change Management	Incident Management	Service Reporting
Financial Management	Risiko Management	Release Management	Problem Management	
	Capacity Management	Maintenance Management	Event Management	
	Availability Management	Service Testing	Access Management	
	Continuity Management	Asset & Configuration Management		
	Security Management	Knowledge Management		
	Architecture Management			
	Supplier Management			

Implemented optimized	
Not	
partly	
fully	
running	

ITDM im USZ

Haben wir was erreicht?

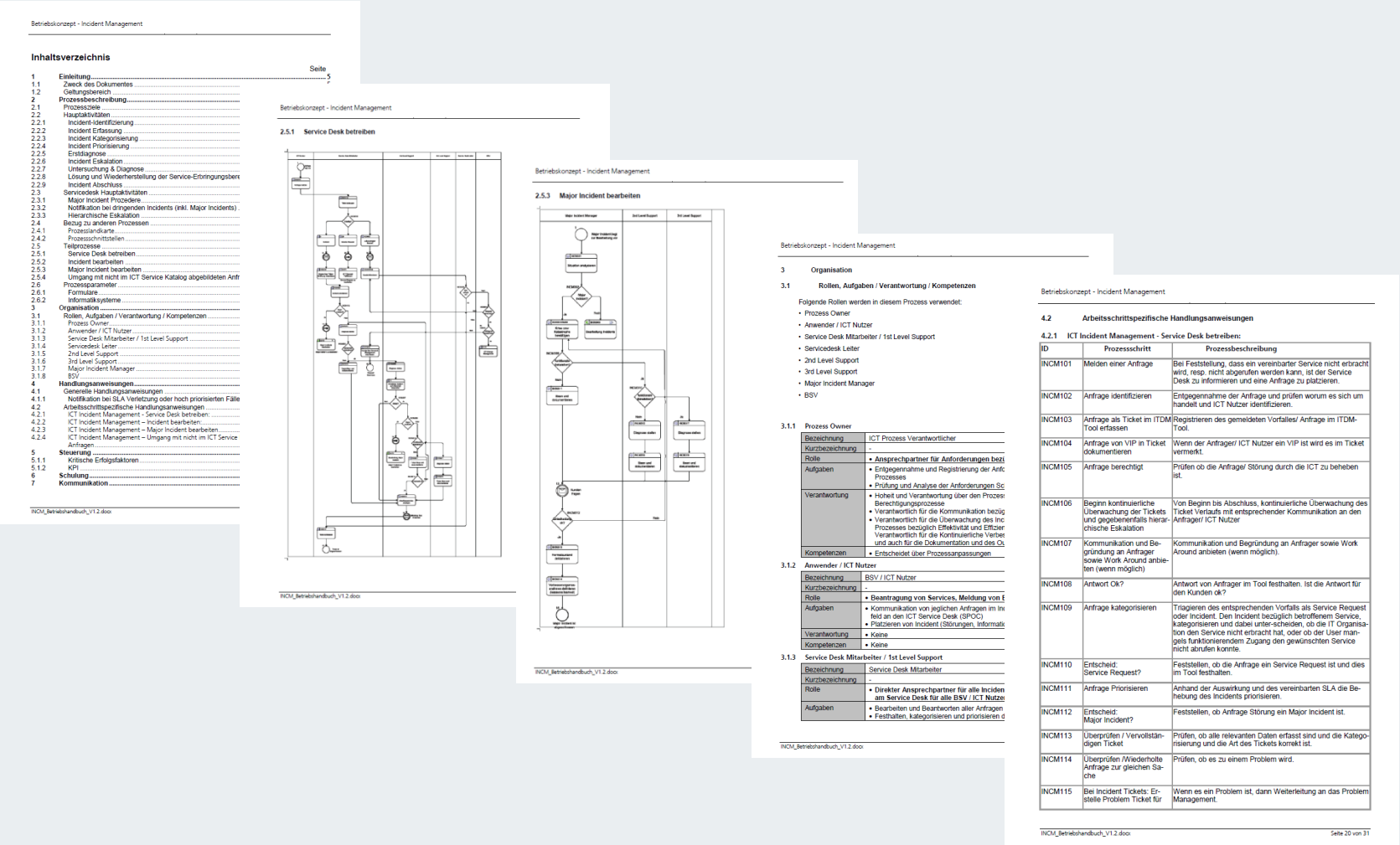
Servicekatalog aufgebaut und im Tool hinterlegt

ICT-Dienstleistungskatalog - Business-Dienstleistungen Unterstützung Tertiär-Prozesse

zurück Inhalt

DL Nr.	Kategorie	Business Dienstleistung	SLA Nr.	Service-Level-Agreement	Best Effort	Gruppe	Applikationsverantwortliche
301	Kommunizieren Info & Doku	Standard Arbeitsplatz	301.01	Störung - Basis Arbeitsplatz	Silber	IOC	Britta Kopp
			301.02	Störung - Zugang Business-Dienstleistungen	Silber	IODA	Claude Fritschi
			301.03	Störung - Office- & Standard Applikationen & Kleinstapplikationen	Silber	IOC	Britta Kopp
			301.04	Störung - Internet Zugang	Silber	IOCS	Walter Willi
			301.05	Störung - Printing/Scanning	Silber	IOC	Britta Kopp
			301.06	Störung - Spezialgeräte/Peripherie	Silber	IOC	Britta Kopp
			301.07	Störung - Remote Zugang Arbeitsplatz (VPN, Remote Outlook, VM)	Silber	IONS	Adrian Senn
			301.08	Störung - Basis Arbeitsplatz USZ Aussenstellen	Bronze	IOC	Britta Kopp
			006	Service Request - Informationsanfrage			
			040	Service Request - Eröffnen/Mutieren USZ Nutzerzugang			
			011	Service Request - Software & Hardware Bestellung			
			023	Service Request - Antrag Evaluation Hardware			
			013	Service Request - Umzug ICT Arbeitsplatz			
			020	Service Request - Anschliessen Gerät (Peripheriegerät, Medizinisches Gerät)			
			005	Service Request - Diebstahl-, Verlustmeldung			
			030	Service Request - Zugang virtueller Arbeitsplatz 8VDI)			
			031	Service Request - Zugang Remote Access			
			032	Service Request - Zugang Remote Outlook			
			005	Service Request - Diebstahl-, Verlustmeldung			
			033	Service Request - WLAN Gästezugang			
			019	Service Request - USZ Netzzugang			
302	Kommunizieren Info & Doku	Information, Dokumentation (Collaboration)	302.01	Störung - Mail, Kalender, Kontakte	Silber	IOSB	Dieter Bachmeier
			302.02	Störung - Dokumentenablage	Silber	IOSB	Dieter Bachmeier
			302.03	Störung - Content Management/Intranet/Internet Zugang	Silber	IASW	Béla Kako
			302.04	Störung - Videokonferenzing	Silber	IONN	Roman Mendelin
			302.05	Störung - Gäste-Internet	Silber	IONN	Roman Mendelin
			006	Service Request - Informationsanfrage			
			014	Service Request - Rechte Postfächer			
			016	Service Request - Erweitern persönliches Postfach			
			016	Service Request - Einrichten Gruppenpostfach			
			017	Service Request - Rechte Datenablagen			
			018	Service Request - Erweiterung persönliche Datenablage			
			047	Service Request - Antrag Editierrechte Intranet/Internet			
			024	Service Request - Antrag zum Export von USZ-Daten via FTP >> ev. nur ICT intern			
			025	Service Request - Antrag externe Verbindung (Firewall) >> ev. nur ICT intern			
303	Info & Doku	Enterprise Ressource Planning	303.01	Störung - SAP FI/CO/AA Finance & Controlling & Asset Accounting	Bronze	IASE	Marc Veraguth
			303.02	Störung - SAP RM Record Management	Bronze	IASE	Marc Veraguth
			303.03	Störung - SAP SD Sales & Distribution	Bronze	IASE	Nicole Peter
			303.04	Störung - SAP MM/SRM/MDM Materialwirtschaft & Bestellwesen	Bronze	IASE	Marc Veraguth
			303.05	Störung - Open Text SAP Archivierung	Bronze	IASE	Marc Veraguth
			006	Service Request - Informationsanfrage			
			041	Service Request - Eröffnen/Mutieren Applikationszugang			
304	Planung	Personaleinsatzplanung	304.01	Störung - PEP Personal Einsatz Planungs- und Abrechnung	Silber	IASA	Stephan Zbinden
			304.02	Störung - E3 Arbeitszeiterfassung Ärzte	Silber	IASA	Stephan Zbinden

Betriebskonzepte pro Prozess sind erstellt



Betriebskonzept - Incident Management

Inhaltsverzeichnis

Seite

1 Einleitung ... 5
1.1 Zweck des Dokumentes
1.2 Geltungsbereich
2 Prozessbeschreibung
2.1 Prozessziele
2.2 Hauptaktivitäten
2.2.1 Incident-Identifizierung
2.2.2 Incident Erfassung
2.2.3 Incident Kategorisierung
2.2.4 Incident Priorisierung
2.2.5 Erstdiagnose
2.2.6 Incident Eskalation
2.2.7 Untersuchung & Diagnose
2.2.8 Lösung und Wiederherstellung der Service-Erbringungsbere
2.2.9 Incident Abschluss
2.3 Servicedesk Hauptaktivitäten
2.3.1 Major Incident Prozedere
2.3.2 Notifikation bei dringenden Incidents (inkl. Major Incidents)
2.3.3 Hierarchische Eskalation
2.4 Bezug zu anderen Prozessen
2.4.1 Prozesslandkarte
2.4.2 Prozessschnittstellen
2.5 Teilprozesse
2.5.1 Service Desk betreiben
2.5.2 Incident bearbeiten
2.5.3 Major Incident bearbeiten
2.5.4 Umgang mit nicht im ICT Service Katalog abgebildeten Anfr
2.6 Prozessparameter
2.6.1 Formulare
2.6.2 Informatiksysteme
3 Organisation
3.1 Rollen, Aufgaben / Verantwortung / Kompetenzen
3.1.1 Prozess Owner
3.1.2 Anwender / ICT Nutzer
3.1.3 Service Desk Mitarbeiter / 1st Level Support
3.1.4 Servicedesk Leiter
3.1.5 2nd Level Support
3.1.6 3rd Level Support
3.1.7 Major Incident Manager
3.1.8 BSV
4 Handlungsanweisungen
4.1 Generelle Handlungsanweisungen
4.1.1 Notifikation bei SLA Verletzung oder hoch priorisierten Fälle
4.2 Arbeitsschrittspezifische Handlungsanweisungen
4.2.1 ICT Incident Management - Service Desk betreiben:
4.2.2 ICT Incident Management – Incident bearbeiten:
4.2.3 ICT Incident Management – Major Incident bearbeiten
4.2.4 ICT Incident Management – Umgang mit nicht im ICT Service Anfragen
5 Steuerung
5.1.1 Kritische Erfolgsfaktoren
5.1.2 KPI
6 Schulung
7 Kommunikation

INCM_Betriebshandbuch_V1.2.docx

Betriebskonzept - Incident Management

2.5.1 Service Desk betreiben

INCM_Betriebshandbuch_V1.2.docx

Betriebskonzept - Incident Management

2.5.3 Major Incident bearbeiten

INCM_Betriebshandbuch_V1.2.docx

Betriebskonzept - Incident Management

3 Organisation

3.1 Rollen, Aufgaben / Verantwortung / Kompetenzen

Folgende Rollen werden in diesem Prozess verwendet:

- Prozess Owner
- Anwender / ICT Nutzer
- Service Desk Mitarbeiter / 1st Level Support
- Servicedesk Leiter
- 2nd Level Support
- 3rd Level Support
- Major Incident Manager
- BSV

3.1.1 Prozess Owner

Bezeichnung	ICT Prozess Verantwortlicher
Kurzbezeichnung	-
Rolle	• **Ansprechpartner für Anforderungen bezi**
Aufgaben	• Entgegennahme und Registrierung der Anfo Prozesses • Prüfung und Analyse der Anforderungen Sc
Verantwortung	• Hoheit und Verantwortung über den Prozes Berechtigungsprozesse • Verantwortlich für die Kommunikation bezüg • Verantwortlich für die Überwachung des Inc Prozesses bezüglich Effektivität und Effizier Verantwortlich für die Kontinuierliche Verbes und auch für die Dokumentation und des Ou
Kompetenzen	• Entscheidet über Prozessanpassungen

3.1.2 Anwender / ICT Nutzer

Bezeichnung	BSV / ICT Nutzer
Kurzbezeichnung	-
Rolle	• **Beantragung von Services, Meldung von E**
Aufgaben	• Kommunikation von jeglichen Anfragen im Inc feld an den ICT Service Desk (SPOC) • Platzieren von Incident (Störungen, Informatik
Verantwortung	• Keine
Kompetenzen	• Keine

3.1.3 Service Desk Mitarbeiter / 1st Level Support

Bezeichnung	Service Desk Mitarbeiter
Kurzbezeichnung	-
Rolle	• **Direkter Ansprechpartner für alle Inciden an Service Desk für alle BSV / ICT Nutze**
Aufgaben	• Bearbeiten und Beantworten aller Anfragen • Festhalten, kategorisieren und priorisieren d

INCM_Betriebshandbuch_V1.2.docx

Betriebskonzept - Incident Management

4.2 Arbeitsschrittspezifische Handlungsanweisungen

4.2.1 ICT Incident Management - Service Desk betreiben:

ID	Prozessschritt	Prozessbeschreibung
INCM101	Melden einer Anfrage	Bei Feststellung, dass ein vereinbarter Service nicht erbracht wird, resp. nicht abgerufen werden kann, ist der Service Desk zu informieren und eine Anfrage zu platzieren.
INCM102	Anfrage identifizieren	Entgegennahme der Anfrage und prüfen worum es sich um handelt und ICT Nutzer identifizieren.
INCM103	Anfrage als Ticket im ITDM Tool erfassen	Registrieren des gemeldeten Vorfalles/ Anfrage im ITDM-Tool.
INCM104	Anfrage von VIP in Ticket dokumentieren	Wenn der Anfrager/ ICT Nutzer ein VIP ist wird es im Ticket vermerkt.
INCM105	Anfrage berechtigt	Prüfen ob die Anfrage/ Störung durch die ICT zu beheben ist.
INCM106	Beginn kontinuierliche Überwachung der Tickets und gegebenenfalls hierarchische Eskalation	Von Beginn bis Abschluss, kontinuierliche Überwachung des Ticket Verlaufs mit entsprechender Kommunikation an den Anfrager/ ICT Nutzer
INCM107	Kommunikation und Begründung an Anfrager sowie Work Around anbieten (wenn möglich)	Kommunikation und Begründung an Anfrager sowie Work Around anbieten (wenn möglich).
INCM108	Antwort Ok?	Antwort von Anfrager im Tool festhalten. Ist die Antwort für den Kunden ok?
INCM109	Anfrage kategorisieren	Triagieren des entsprechenden Vorfalls als Service Request oder Incident. Den Incident bezüglich betroffenem Service, kategorisieren und dabei unter-scheiden, ob die IT Organisation den Service nicht erbracht hat, oder ob der User mangels funktionierendem Zugang den gewünschten Service nicht abrufen konnte.
INCM110	Entscheid: Service Request?	Feststellen, ob die Anfrage ein Service Request ist und dies im Tool festhalten.
INCM111	Anfrage Priorisieren	Anhand der Auswirkung und des vereinbarten SLA die Behebung des Incidents priorisieren.
INCM112	Entscheid: Major Incident?	Feststellen, ob Anfrage Störung ein Major Incident ist.
INCM113	Überprüfen / Vervollständigen Ticket	Prüfen, ob alle relevanten Daten erfasst sind und die Kategorisierung und die Art des Tickets korrekt ist.
INCM114	Überprüfen /Wiederholte Anfrage zur gleichen Sache	Prüfen, ob es zu einem Problem wird.
INCM115	Bei Incident Tickets: Erstelle Problem Ticket für	Wenn es ein Problem ist, dann Weiterleitung an das Problem Management.

INCM_Betriebshandbuch_V1.2.docx Seite 20 von 31

ICT-Mitarbeiter sind geschult und Kunden sind informiert

ITDM

ICT-Dienstleistungsmanagement

Request Fulfilment

Die Geschichte von Herr Gerber

Pflegefachmann Herr Gerber

Herr Gerber benötigt auf seinem Arbeitsplatzrechner die Software Adobe Acrobat für die Erstellung von PDF Dokumenten. Auf seinem PC ist standardmässig nur der Adobe Reader installiert, mit welchem PDF Dokumente lediglich angesehen, aber nicht erzeugt und bearbeitet werden können.

Um die Software Adobe Acrobat bestellen zu können, geht Herr Gerber auf das Intranet der ICT und füllt dort das entsprechende Software Bestellformular aus.

IK/BSV Herr Bucher

Der Bestellantrag wird automatisch an den von Herr Gerber im Bestellformular ausgewählten Informatik Koordinator (IK) resp. Business Service Verantwortlichen (BSV) Herr Bucher weitergeleitet und von diesem überprüft und freigegeben.

Danach wird die Bestellung direkt als Service Request im ITDM Tool angelegt und an die GLAL-IOC weitergeleitet. Diese prüfen ob der korrekte IK/BSV eingetragen wurde und geben die Bestellung zur Bearbeitung an die entsprechende ICT-Supportgruppe (2nd Level Support) frei. Wird die Bestellung abgelehnt, so geht sie mit einer entsprechenden Begründung zurück an den Nutzer und den BSV.

2r d-Level-Support Frau Sigrist

Frau Sigrist vom 2nd Level Support bearbeitet, dokumentiert und löst den Service Request innerhalb der im Service Level Agreement vereinbarten Zeit.

Nach erfolgreicher Installation setzt sie den Ticket-Status auf „gelöst". Dadurch wird ein Bestätigungsmail an Herrn Gerber geschickt.

Service Request

Service Request gelöst

Grundprinzip: Definierte Nutzer-Dienstleistungen einfach zu beziehen

Service Desk: Single Point of Contact (SPOC)

Antrag erfassen | Bewilligung IK/BSV | Bewilligung IOC | Umsetzung | Abschluss

UniversitätsSpital Zürich — Direktion ICT

Service Request

Definitionen

Eine **Nutzer Dienstleistung = Service Request** ist eine Dienstleistung, welche vom Endbenutzer abgerufen werden kann (z.B. Bestellung einer angebotenen PC-Software oder eines neuen Nutzer-Accounts). Über die ICT Nutzer Services werden die ICT Business Dienstleistungen für die Endbenutzer bestell- und nutzbar gemacht.

Request Fulfilment - Hauptaktivitäten

- **Service Request erfassen:** Der Anwender platziert seinen Service Request via Intranet Formular. Der von ihm eingetragene IK/BSV gibt den Service Request frei. Danach wird der Service Request im ITDM Tool automatisch angelegt.
- **Service Request bewilligen:** Der 2nd Level Support prüft, ob der Service Request vollständig ist und die Freigabe vorhanden ist. Unvollständige oder nicht vollständig freigegebene Service Requests werden an den Anwender zur Vervollständigung zurückgegeben.
- **Service Request umsetzen**: Der Service Request wird umgesetzt. Dies erfolgt wo möglich mittels ITDM Tool Unterstützung. Der Service Desk überwacht die zeitgerechte Erledigung des Service Requests und informiert den User wo notwendig.
- **Service Request abschliessen**: Nach der Umsetzung des Service Request wird der Anwender über den bevorstehenden Abschluss informiert. Der Anwender prüft ob der Service Request erfolgreich umgesetzt wurde. Bei nicht erfolgreichen Service Requests erfolgt eine Nacharbeit über das Service Desk. Ansonsten wir der Service Request im ITDM Tool abgeschlossen.

- **Reklamationen/Komplimente:** Der Anwender/Kunde kann auch Reklamationen beim Service Desk platzieren. Diese Reklamationen werden als Service Requests im ITDM Tool dokumentiert. Offene Reklamationen werden regelmässig überprüft und eskaliert, wenn sie nicht innerhalb der mit dem Anwender/Kunden vereinbarten Zeiten gelöst werden.
Der Service Desk analysiert periodisch die Trends der Reklamationen und informiert die notwendigen Stellen.

Ziele

Request Fulfilment bearbeitet alle Anwender Anfragen beim Service Desk, welche keine Störungen betreffen. Mit Workflows für Freigabe und Durchführung von häufig auftretenden Service Requests sorgt das Request Fulfilment für eine effektive und effiziente Bearbeitung für den Anwender.

Sicherstellung der Einhaltung von ICT Standard Nutzer Dienstleistungen des angefragten Standard IT Services

Beantwortung von allgemeinen Anfragen, Reklamationen oder Feedbacks

2

Request Fulfilment – Hauptaktivitäten Fortsetzung

- **Planen und Definieren von Service Requests:** Der Request Fulfilment Manager analysiert die vorhandenen Service Desk Anfragen im ITDM Tool und bestimmt Kandidaten für neue Service Request Typen, damit die Bearbeitung solcher Anfragen effizienter und effektiver erfolgen kann.
Zu mehreren gleichartigen Anfragen wird ein neuer Service Request Typ definiert sowie die Verantwortlichkeiten und der Workflow für Freigabe und Durchführung ermittelt.
Für die effiziente Erledigung von Standard Changes werden ebenfalls entsprechende Service Requests definiert. Die erstmalige Freigabe eines neuen Standard Changes wird vom Request Fulfilment Manager mit einem Request für Change (RfC) beim Change Management initiiert.
Das Change Management prüft, ob die Voraussetzungen für einen Standard Change gegeben sind (Risiko, Kosten etc.).
Ab Freigabe des RfCs können dann neue Anfragen für solche Standard Changes ohne einzelne Autorisierung direkt mittels Service Request abgesetzt und durchgeführt werden.
Der Workflow im ITDM Tool und die Dokumentation werden entsprechend angepasst und kommuniziert.

Request Fulfilment - Rollen

- **ICT Prozess Verantwortlicher:** Ansprechpartner für Anforderungen bezüglich des Prozesses
- **Request Fulfilment Manager:** Verantwortlich für die Umsetzung des ICT Request Fulfilment Prozesses
- **Anwender / ICT Nutzer:** Beantragung von Service Requests (auch Reklamationen und Komplimente)
- **Business Service Verantwortlicher (BSV):** Fachliche Bewilligung von Service Requests.
- **Service Desk Mitarbeiter:** Direkter Ansprechpartner für alle Service Request Anfragen am Service Desk für alle BSV / ICT Nutzer
- **Service Desk Leiter:** Ansprechpartner für den Service Desk bezüglich Anfragen/Reklamationen welche die Bearbeitung von Anfragen am Service tangieren
- **2nd Level Support:** Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd Level Supportes

Kennzahlen

Einhaltung der vereinbarten Durchlaufzeit eines Service Requests

Grad der Kundenzufriedenheit (Reklamationen & Komplimente)

Durchschnittliche Kosten pro Bereitstellung eines Service Requests

Anzahl Service Requests, die nicht im Katalog Nutzer Dienstleistungen enthalten sind.

Erfolgsfaktor

Nur ein bereichsübergreifend funktionierender Request Fulfilment Prozess ermöglicht eine optimale Nutzer Unterstützung

Im Zweifelsfall fühle ich mich zuständig!

3

Weitere Informationen

Weitere Informationen und Detailbeschreibungen des Incident Management Prozesses können an folgender Stelle abgerufen werden:

- **ITDM Rahmenwerk & Prozesslandkarte**
- **Prozessbeschreibung**
  - Teilprozess: Service Request betreiben
  - Teilprozess: Neuen Service Request Typ definieren
  - Teilprozess: Reklamationen und Komplimente
- **Betriebshandbuch**
- **Drehbücher**
- **Schulungsunterlagen**
- **FAQ's**

- http://intra.ict.usz.ch/sites/itdm/default.aspx

Ansprechpartner

Für Fragen, Anregungen oder Input jeglicher Art zum Prozess **Request Fulfilment** ist der **Prozess-verantwortliche Michael Reupke** (m.chael.reupke@usz.ch, 5 86 85) ihr Ansprechpartner

Für Fragen, Anregungen oder Input jeglicher Art zum Thema **ITDM – ICT Dienstleistungsmanagement** ist **Christian Schraner** (christian.schraner@usz.ch, 5 99 12) ihr Ansprechpartner

Verteiler: Mitarbeiter Direktion ICT

Erfolgsfaktor

Ein Einzelner kann wenig bewegen. Erst durch das Zusammenspiel aller beteiligten Rollen im Prozess kann der Nutzen für den Kunden generiert werden.

4

KPI werden gemessen und Prozessverbesserungen eingebaut

KPI – Anzahl Tickets (Monat Dezember 2011)

ITDM Reporting - Anzahl Incidents

zurück Uebersicht

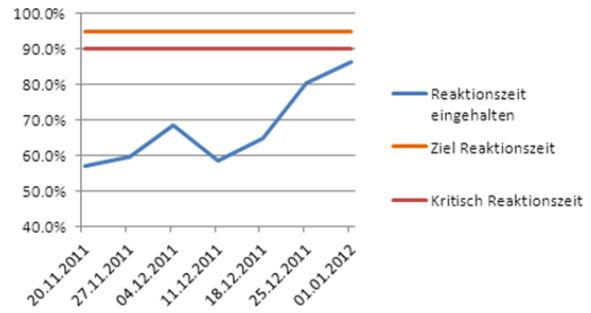
Zeilenbeschriftungen	Anzahl von SLA
201 - Patientenverwaltung	38
202 - Klinikinformationssysteme	221
205 - Diagnostik (Labor, Pathologie)	41
206 - Radiologie Befundmanagement	247
207 - Kardiologie Untersuchung	2
208 - Behandlungsverfahren (Radioonkologie)	4
209 - Media Management	103
215 - Integration Medizintechnik	8
216 - ICT Unterstützung Forschung & Lehre	10
301 - Standard Arbeitsplatz	1373
302 - Information, Dokumentation	51
303 - Enterprise Ressource Planning	21
304 - Personaleinsatzplanung	1
305 - Human Resources Management	4
306 - Online Datenaggregation	1
307 - Datawarehousing	14
308 - Facility Management	16
398 - Dienstleistung nicht unterstützt	3
401 - ICT Toolunterstützung	17
Gesamtergebnis	2175

ITDM Reporting - REQM Anzahl Service Requests

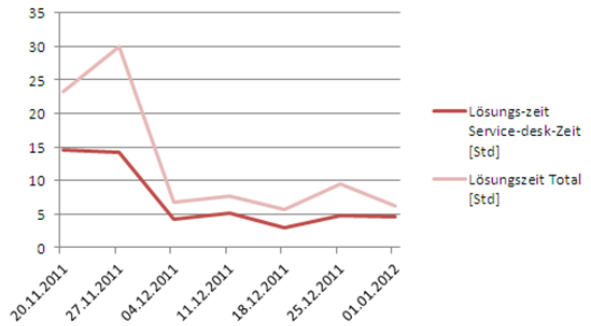
zurück Uebersicht

Zeilenbeschriftungen	Anzahl von SLA
201 - Patientenverwaltung	117
202 - Klinikinformationssysteme	341
203 - Klinische Administrativsysteme	34
205 - Diagnostik (Labor, Pathologie)	36
206 - Radiologie Befundmanagement	28
208 - Behandlungsverfahren (Radioonkologie)	8
209 - Media Management	31
215 - Integration Medizintechnik	8
216 - ICT Unterstützung Forschung & Lehre	4
301 - Standard Arbeitsplatz	811
302 - Information, Dokumentation	233
303 - Enterprise Ressource Planning	5
304 - Personaleinsatzplanung	4
305 - Human Resources Management	11
307 - Datawarehousing	3
308 - Facility Management	5
395 - Uebergang Change Management	25
398 - Dienstleistung nicht unterstützt	6
401 - ICT Toolunterstützung	19
Gesamtergebnis	1729

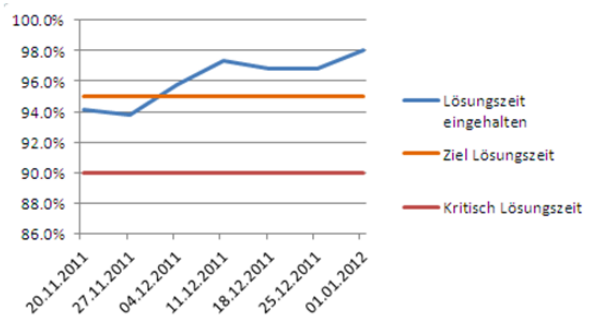
KPI – Reaktionszeiten Incidents



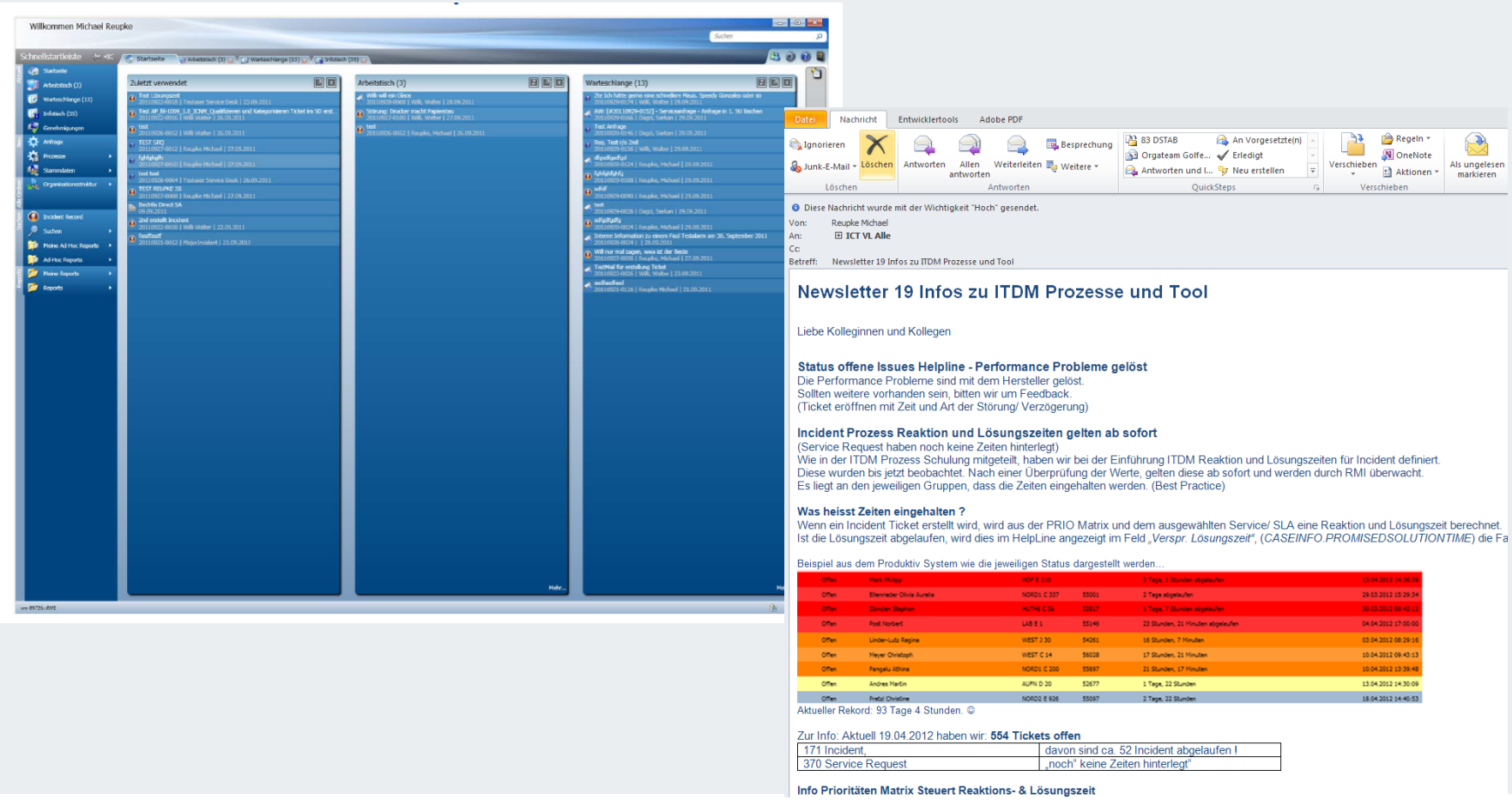
KPI – Lösungszeit Requests



KPI – Lösungszeiten Incidents



Releasewechsel und Nichteinhalten von funktionalen Versprechungen des Softwarelieferanten haben die Einführung erschwert



ITDM im USZ

Lessons learned

Ab der ersten Minute für Nachhaltigkeit sorgen

Act = Verbessern!

Verbesserungen in den Service Improvement Plan (SIP) aufnehmen

Prozessverantwortlicher steuert den Prozess

Act

Plan

Check

Do

Plan = Prozess planen

Rollen- und Verantwortlichkeiten

	Rolle 1	Rolle 2	Rolle 3	Rolle 4	Rolle 5	Rolle 6	Rolle 7
Aktivität 1		R		I			A
Aktivität 2		R			C		A
Aktivität 3	R		R				A
Aktivität 4				I	R		A
Aktivität n		R		I		C	A

- **R = Responsible**
- **A = Accountable**
- **C = Consulted**
- **I = Informed**

Check = Messen!

You cannot manage what you cannot measure!

Input

Prozess

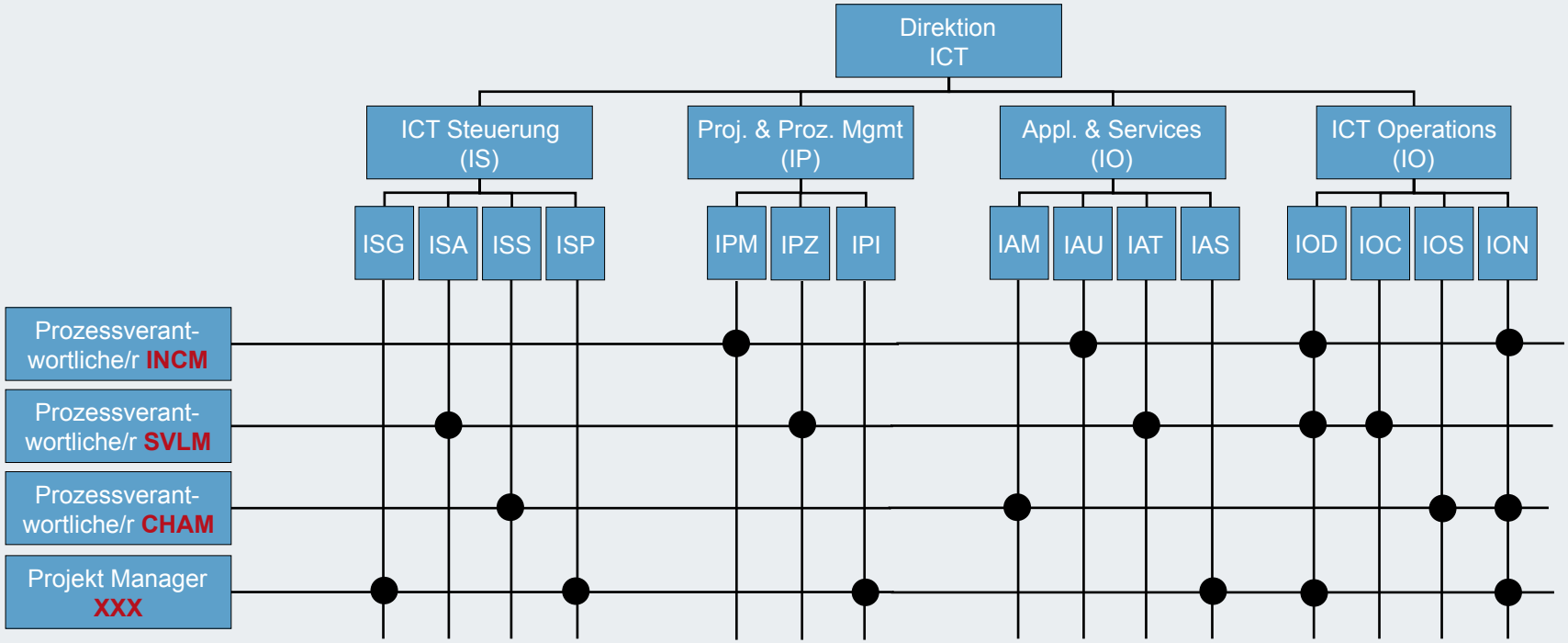
A1 A2 A3 A4

Output

Do = Prozess ausführen

Ressourcen

Organisation steht vor neuen Herausforderungen



Prozessorientierung statt Gärtchendenken

Was noch zu sagen wäre:

ITDM ist und bleibt Chefsache

Jeder Mitarbeiter muss die neuen Prozesse beherrschen

Keine schleichenden Einführung – Kick off Event

Jeder Mitarbeiter muss sich bewusst sein, welche Veränderungen die Einführung der neuen Prozesse für Ihn und sein Arbeitsumfeld hat

Fragen ?