MORE

MORE Service Management

1 Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 3

2 Einsatzkonzept 4

3 Prozesse 5

3.1 Prozess-Struktur nach ITIL 5

3.2 Service Level 6

3.3 Verträge 7

3.4 Betriebskonzepte 8

3.5 Service Management 10

3.6 Kennzahlen 11

3.7 Leistungsverrechnung 12

3.8 Risk Management 12

3.9 IT Controlling 13

3.10 IT Governance 14

3.11 Qualitätsmanagement 15

3.12 Datenschutz / Datensicherheit 15

4 Anwendungen / Tools 16

4.1 OTRS Incident Management 16

4.2 Überwachung / Monitoring 17

4.3 IT-Scorecard / Reporting 20

4.3.1 Service Level Management 20

4.3.2 Kosten 21

4.3.3 Service Management 21

4.3.4 Incidentmanagement 22

4.4 Beispiel Monatsreporting: 22

5 Personal 23

5.1 Allgemeine Fähigkeiten 23

5.2 Personalentwicklung 23

5.3 Recruting 25

6 Partnerschaften 26

1 Einleitung

Die Erbringung von IT-Dienstleistungen bedingt neben gutem, aktuellen Knowhow klare Prozesse und eine optimale Systemunterstützung. MORE hat langjährige Erfahrung im Betrieb von mittleren und großen EDV-Umgebungen, lokalen, bundesweiten und weltweiten IT-Projekten. Unser Erfolg beruht auf dem konsequenten Einsatz von Marktstandards (ITIL, Cobit), sehr gut ausgebildeten Mitarbeitern und kompromissloser Serviceorientierung.

Um einheitliche Prozesse sicherzustellen hat MORE ein Service Management Framework (MSMF), basierend auf der IT Infrastructure Library (ITIL), entwickelt. Das MORE SMF erweitert die ITIL Betriebsprozesse um Anwendungsentwicklung und Projekte.

Aufbauend auf dem MORE Service Management Framework wurde die IT Scorecard zur ganzheitlichen, vertragsgerechten Betriebserbringung entwickelt. Dabei steht das Management des Service Portfolios die Überwachung der Serviceerbringung in Vordergrund.

Aus den Betriebsprozessen ergeben sich Dokumentationsanforderungen der jeweiligen Infrastruktur. MORE hat einen eigenen Dokumentationsstandard entwickelt, der ständig weiterentwickelt wird. Die Dokumentation besteht aus Beschreibungen, Konfigurationen und Logbüchern, die den Betriebsmitarbeitern wie den Kunden zu Verfügung stehen. Verwaltet werden die Dokumente und Links in Sharepoint. Die IT Scorecard hat Schnittstellen zu den führenden Incident-, Problem- und Change- Management Systemen (HP Service Manager, BMC Remedy, OTRS). Weitere Systemen können leicht integriert werden.

In vielen Unternehmen gibt es entweder noch keine Servicekataloge oder diese bestehen nur in Form von Papier und Excel-Sheets. Eine Überwachung und transparentes Reporting sind nicht implementiert. Das MSMF unterteilt Service Verträge in Service Vereinbarungen, die durch Service Level beschrieben werden. So können die unterschiedlichen Provider, Prozesse und Service Vereinbarungen (SLA, OLA und Underpinning Contracts) überwacht und reportet werden.

Die Kunden können dank der rollenbasierten IT Scorecard genau sehen, welche Services für sie erbracht werden und ob diese verfügbar sind. Somit ermöglicht die IT Scorecard durch ihr unterschiedlichen Sichten eine aktive Kommunikation zwischen Business und dem IT Bereich. Die IT Mitarbeiter wissen genau, woran sie gemessen werden.

Die IT-Scorecard ermittelt die erforderlichen Kennzahlen aus den jeweils führenden Systemen und bildet diese in kundenindividuellen Sichten ab. Dabei werden die bereits implementierten Systemen genutzt und bestehende Investitionen geschützt. Die Betriebsmitarbeiter können weiterhin mit den bekannten und implementierten Systemen den Betrieb überwachen.

Die besten Prozesse und Tools können die Qualität unserer Dienstleistungen nur dann sicherstellen, wenn das Personal diese aktiv nutzt. MORE hat zu diesem Zweck ein eigenes Fortbildungsprogramm entwickelt, welches eine einheitliche Wissensbasis, technisch aktuelles Knowhow und Verständnis für die MSFM Prozesse sicherstellt. Eine weitere Stärke der MORE Gruppe ist das bundesweite Netzwerk für Personal Recruiting. Dadurch ist es uns möglich, innerhalb von wenigen Tagen die jeweils richtigen Mitarbeiter für spezifische Anforderungen zu stellen. Unser eigenes Ausbildungsprogramm ermöglicht es, für langfristige Aufträge

kostengünstiges Personal selbst zu entwickeln. MORE strebt die Kostenführerschaft für IT Personal an.

2 Einsatzkonzept

Die Realisierung jedes erfolgreichen Services bedingt ein etabliertes und erprobtes Vorgehensmodell in der Steuerung des zum Einsatz kommenden Personals und für die Anwendung von Prozessen und Tools. Gerade bei den Prozessstrukturen ist es außerordentlich wichtig, dass alle Schnittstellen sauber beschrieben und nachhaltig geregelt sind.

MORE hat in unterschiedlichen Kundensituationen spezielle Arbeitsweisen (best practices) für den Betrieb von IT-Umgebungen entwickelt. Aus diesen best practices, verbunden mit den Marktstandards, wurde ein Konzept für ein effektives und zukunftsweisendes Betreibermodell erstellt. Im Folgenden sind wichtige Punkte für eine professionelle Betriebsorganisation aufgelistet:

- Fokussierung auf den Kundenservice und die Kundenzufriedenheit
- Standardisierung in allen Bereichen
- Definition von spezifischen Endbenutzeranforderungen SLR und SLA
- Definition von klaren Zielen für das Betriebszentrum
- „Single Point Of Contact" für alle Incidents und Service Requests des Kunden
- Etablieren von verschiedenen Stufen der Unterstützungsleistung nach dem jeweiligen Bedarf des Kunden
-
- Qualifikation und Weiterbildung der Mitarbeiter
- Konsolidierung und Integration der Applikationen und Werkzeuge
- Permanente Qualitätsverbesserung durch Steuerung und Optimierung der Serviceprozesse

3 Prozesse

MORE hat ein vollständig auf ITIL und Cobit basierendes Service Management Framework entwickelt, das in allen Betriebssituationen der MORE Gruppe und bei diversen Großunternehmen eingesetzt wird.

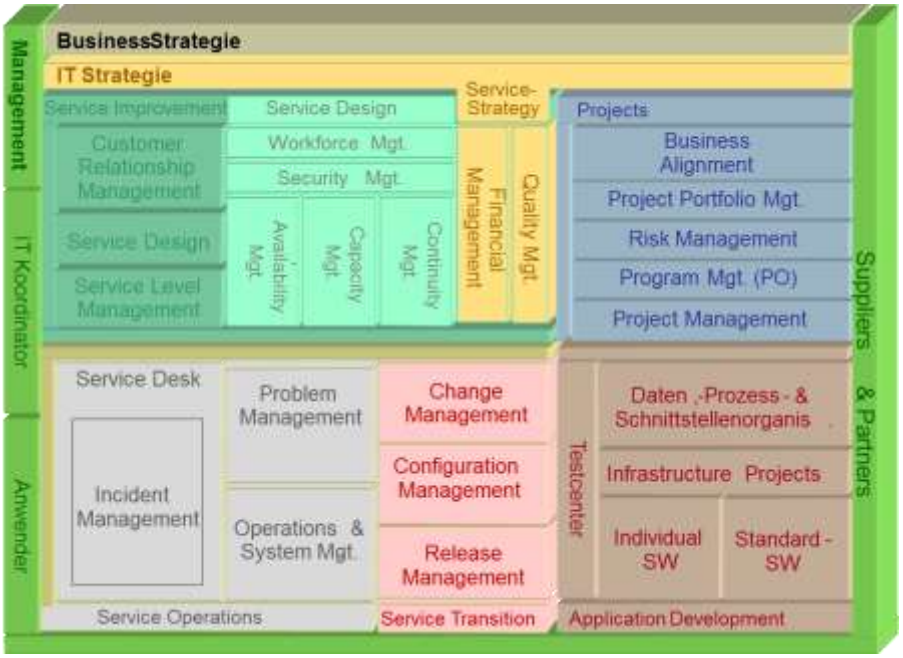
3.1 Prozess-Struktur nach ITIL

ITIL beinhaltet best-practice-Empfehlungen für das IT-Service Management und stellt dabei Richtlinien zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Dienstleistungen zur Verfügung, die die Konzeption und Implementierung von idealtypischen IT-Services unterstützen sollen. Das ITIL-Konzept basiert auf Erfahrungen und Richtlinien des OGC (Office of Government Commerce) und der BSI (British Standard Institution). Der Einsatz von ITIL verfolgt vorrangig die drei Ziele:

Ausrichtung der IT-Services auf die gegenwärtigen und zukünftigen Anforderungen des Unternehmens und seiner Kunden

- permanente Optimierung des zu erbringenden IT-Services
- langfristige Reduzierung der Kosten für die IT-Services

Um diesen maßgeblichen Punkten gerecht zu werden und sich dem ständig verändernden IT-Markt zu stellen, hat MORE die Betriebsprozesse (Service Design, Service Transition und Service Operations) um Anwendungsentwicklung (braun) und Projekte (blau) erweitert.



3.2 Service Level

Der Begriff Service-Level-Agreement (SLA) bezeichnet eine Vereinbarung bzw. die Schnittstelle zwischen Auftraggeber und MORE für wiederkehrende Dienstleistungen. Ziel ist es, die Überwachung der vereinbarten Leistung für den Auftraggeber transparent zu machen, indem zugesicherte Leistungseigenschaften wie etwa Leistungsumfang, Reaktionszeit und Schnelligkeit der Bearbeitung genau beschrieben werden. Wichtiger Bestandteil ist hierbei die Dienstgüte (Servicelevel), welche die vereinbarte Leistungsqualität beschreibt.

Service Level basieren auf den Kundenanforderungen. Die Kundenanforderungen werden in Form von Service Requirements (SLR) beschrieben. Die Service Level beschreiben dann den Leistungskatalog zwischen der IT und den internen Kunden. Werden Service Level durch interne Abteilungen erbracht, so werden diese in Form von Operational Level (OLA) beschrieben. Werden Service Level durch externe Dienstleister erbracht, werden diese in Form von Underpining Contracts (UC) beschrieben. Wesentlich ist, das OLA und UC zusammen mindestens die SLA erfüllen müssen.

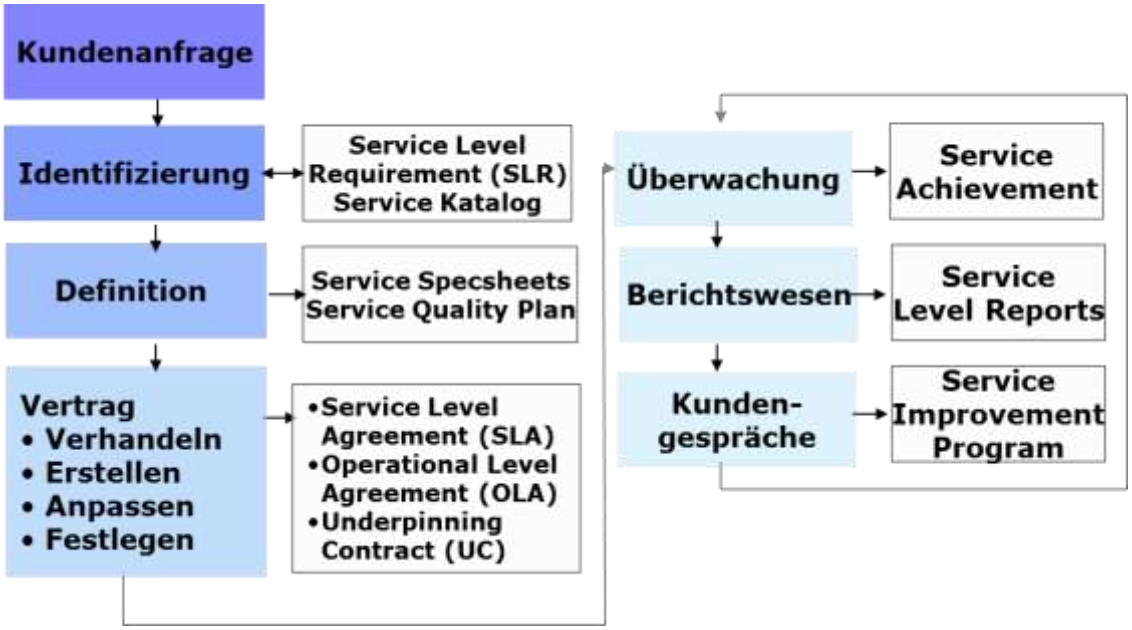
Charakteristisch für die MORE SLAs ist, dass jeder Service Level in verschiedenen Gütestufen (Level) angeboten wird, aus welchen der Auftraggeber unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten auswählen kann.

MORE hat die Service Level analog zu den ITIL Prozessen aufgebaut. Zu den Service Level sind Kennzahlen definiert, die eine automatische Messung und Berichterstattung ermöglichen.

Zusätzlich bietet MORE ein Pönalen und Incentive Modell für die Einhaltung der Service Level an. Die Pönalisierung / Incentivierung wirkt sich sehr positiv auf die Servicequalität aus.

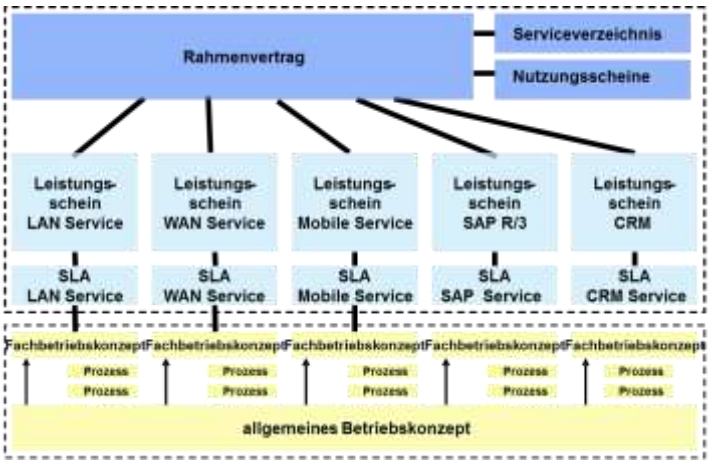
Die Service Überwachung erfolgt auf Basis der hinterlegten Kennzahlen.

Auch die MORE Scorecard nutzt die Kennzahlen und stellt diese in unterschiedlichen Perspektiven dar.

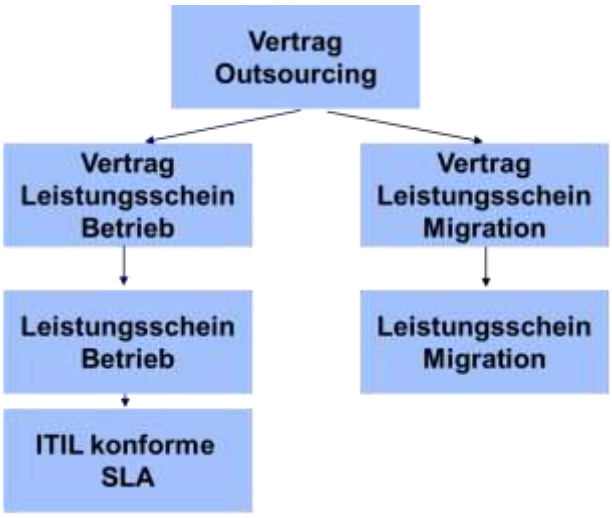


3.3 Verträge

Verträge stellen eine wesentliche Basis für den IT Betrieb dar. Häufig wurden in der Vergangenheit die Service Verträge von Vertriebsorganisationen ausgehandelt, die mit dem späteren Betrieb nicht zu tun hatten. Das sorgte für massive Probleme im späteren Betrieb. Das MORE Vertragsmodell ist durchgängig und verbindet Verträge und Betrieb. Dabei wird ein Rahmenvertrag mit Serviceverzeichnis und Nutzungsscheinen geschlossen. Die eigentliche Leistung wird in Leistungsscheinen vereinbart. Teil der Leistungsscheine sind die Service Level Vereinbarungen. Um eine Umsetzung der vereinbarten SLAs sicherzustellen werden bei MORE passend zu den Leistungsscheinen die Betriebskonzepte (siehe 3.4) erstellt und gepflegt.



Vertragsmodell:



3.4 Betriebskonzepte

In unseren Kundensituationen wird ein Betriebshandbuch von unseren Mitarbeitern gepflegt und firmenweit via Sharepoint zur Verfügung gestellt. Sensible Dokumente werden dabei mittels eingeschränkter Berechtigungen gesondert geschützt.

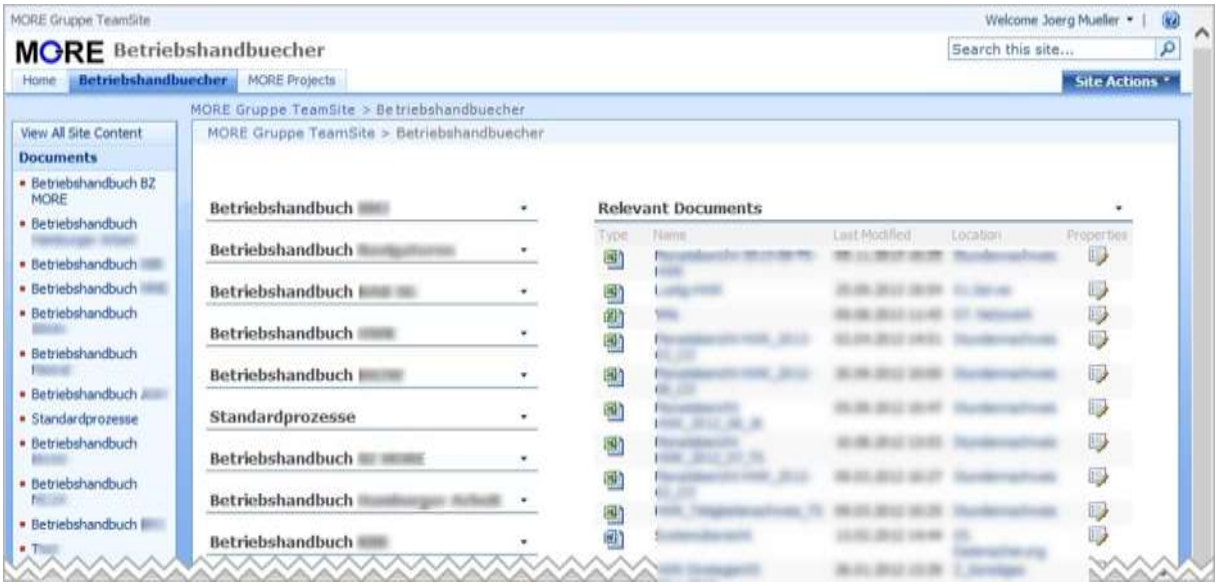
Bestandteile des Betriebshandbuchs sind:

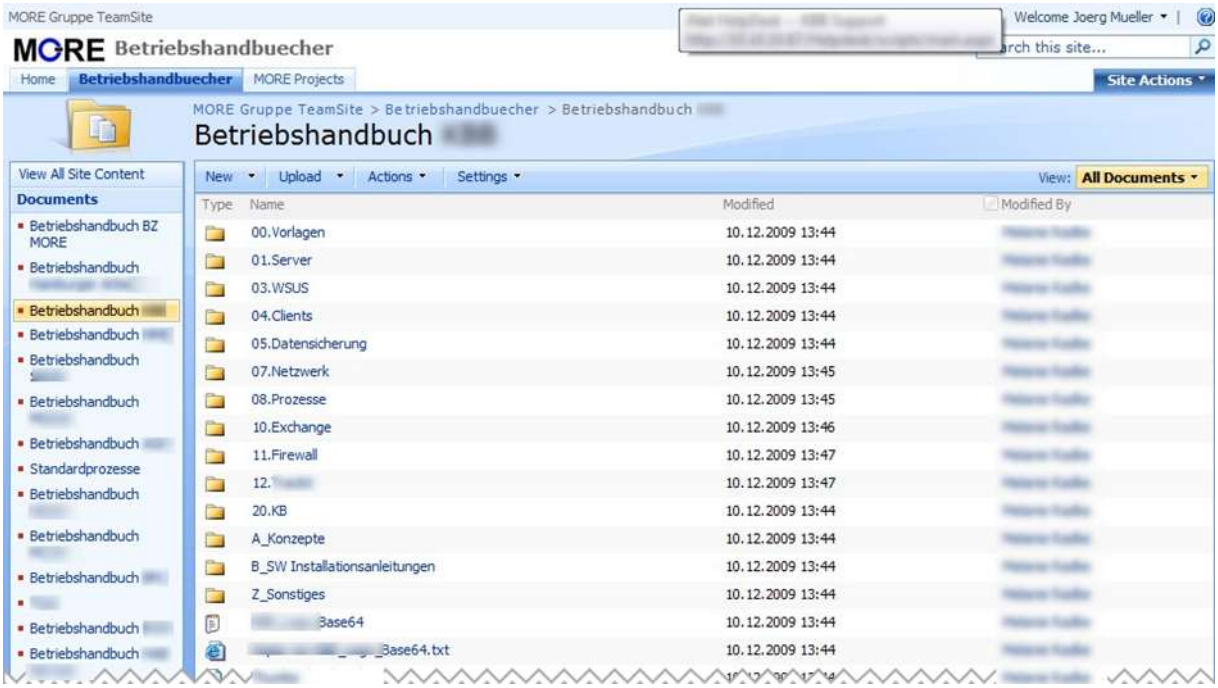
- Verfahrensanweisungen (z.B. Start-Stop-Prozeduren, Einrichtung von Objekten/Anwendern/Gruppen usw.)
- fortlaufend aktualisierte Ist-Dokumentationen (Assetstand, Konfigurationen, Warenkorb etc.)
- Organisationsdokumente (Ansprechpartner, Eskalationsinstanzen, Rufnummern, SLAs usw.)
- allgemeine Dokumente zur Beschreibung der jeweiligen Betriebssituation.

Alle Betriebshandbücher sind bei MORE nach dem gleichen Muster aufgebaut und leiten sich immer von den unseren Standardprozessen ab. Dies stellt sicher, daß für neue Betriebsmitarbeiter die Einarbeitungszeit immer auf ein Minimum begrenzt bleibt. Auch das Auffinden benötigter Informationen wird dadurch einfach und schnell.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, Änderungen adhoc in die Betriebshandbücher einfließen zu lassen. Die Verantwortung für das jeweilige kundenspezifische Betriebshandbuch obliegt dem Service Manager. Eine redaktionelle Kontrolle findet ebenfalls durch einen benannten Mitarbeiter für alle Betriebshandbücher statt.

Eingangsportal Betriebshandbücher





Anmerkung: Wir haben für alle Betriebshandbücher gleich eine themenspezifisch feste Nummerierung festgelegt. Dies erleichtert die einfache Auffindbarkeit von Informationen unabhängig davon um welchen Kunden es geht.

Der Standardbaum sieht wie folgt aus:

3.5 Service Management

Grundsätzlich wird pro Kunde ein benannter Service Manager verantwortlich eingesetzt. Aufgabe des Service Managers ist:

- Koordinierung der Einsatzkräfte
- primärer Ansprechpartner für den Kunden
- die Einhaltung der vertraglich geregelten Leistungen
- Bericht über den Zielerreichungsgrad periodisch/monatlich an das Management des Kunden und der MORE.

Der Service Manager ist die nächsthöhere hierarchische Eskalationsinstanz wenn Incidents, Changes oder Projekte nicht in der vorgesehenen Zeit bearbeitet oder abgeschlossen werden. Der Service Manager hat die Kompetenz, interne Umpriorisierungen vorzunehmen, um die vertraglich garantierten Leistungen für den Kunden einzuhalten. Er steuert alle Ressourcen, die beim Kunden zum Einsatz kommen. Dazu hat er auch Zugriff auf den MORE Expertenpool und kann die Produktspezialisten (Champions) hinzuziehen.

Der Service Manager hat die fachliche Führungsverantwortung für die Mitarbeiter, die beim Kunden eingesetzt werden. Ausserdem nimmt der Service Manager für den Kunden koordinative Aufgaben wahr und ist, aufgrund seiner Ausbildung und Erfahrung, im Second-Level-Support angesiedelt.

Der Service Manager hat erheblichen Anteil an der Zufriedenheit unserer Kunden sowie der hohen Motivation unserer Mitarbeiter. Unsere Service Manager haben langjährige Erfahrung, eine Informatik Ausbildung oder Studium, sind ITIL- und Microsoft (MCSE) zertifiziert.

3.6 Kennzahlen

Eine Kennzahl ist eine Maßzahl, die zur Quantifizierung von Services dient. Wesentlich dabei ist, daß es eine Vorschrift zur quantitativen reproduzierbaren Messung / Berechnung der Kennzahl gibt.

Kennzahlen gliedern in

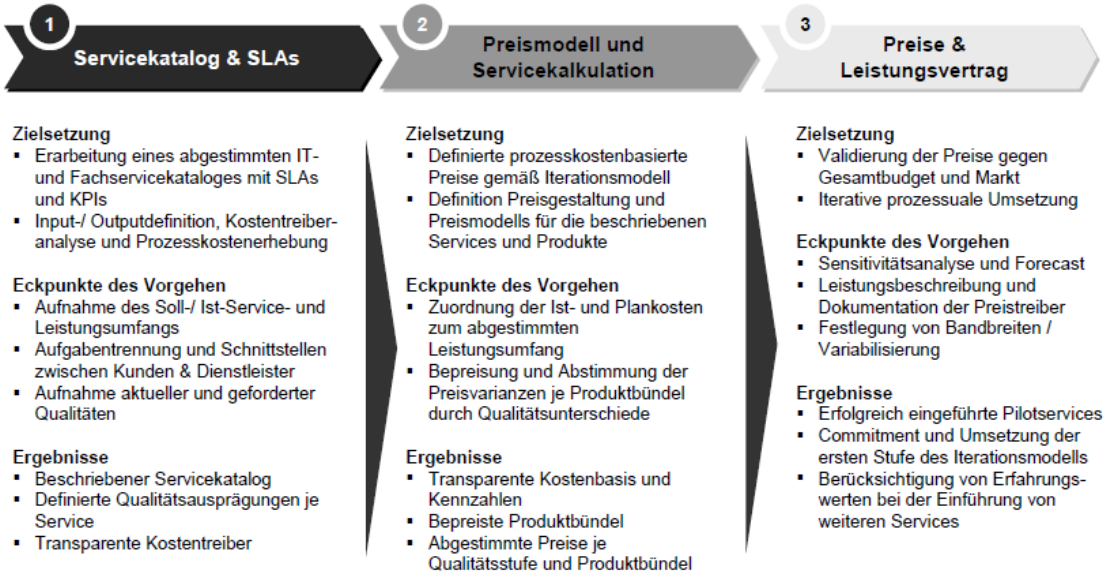
- absolute Kennzahlen: z. B. Fahrzeit, Projektkosten, Mitarbeiterzahl, gemittelter Wochenumsatz
- relative Kennzahlen (Verhältniskennzahlen): dimensionsbehaftete relative Kennzahlen: z.B. Preis pro Stück, Spesen pro Tag, Umsatz pro Kunde
- dimensionslose relative Kennzahlen: z. B. Fertigstellungsgrad, prozentualer Anteil, Umsatzrendite

Das MORE Kennzahlen System basiert auf „best practices“ und alle Kennzahlen können automatisch ermittelt / berechnet werden. Jede Kennzahl hat eine Beschreibung, eine eindeutige Kennung, eine Priorität und einen Kennzahlentyp. Die Priorität steuert die Gewichtung der unterschiedlichen Kennzahlen im Gesamtsystem. Zusätzlich werden die Datenquelle, Berechnungsformel, Nutzen, Zielvorgabe (Ampelsteuerung) und die Treiber / Wirkungsketten beschrieben.

Kennzahl	Definition / Ausgangssituation / Beschreibung
Name: Anzahl Erstkontakte **Kürzel:** IM-AEK **Typ:** Strukturkennzahl	Anzahl täglicher Benutzeranfragen (calls) via Telefon und Meldungen über alternative Eingangskanäle. Dabei unterteilen sich die calls in Störungen (Incidents) und Serviceanfragen (z.B. PC-Bestellung, Passwort zurücksetzen etc). Die aktuelle Anzahl der calls entspricht dem Marktdurchschnitt mit ca. 1 call pro Anwender und Monat.
Datenquelle(n)	**Formel**
Datenquelle: Peregrine **DW-Tabelle:** **Feld:** Summe Erstkontakte **Periodizität:** täglich **Verantwort.:** Meier, IT-I	Anzahl der erfassten „calls“ pro Tag. Ausgenommen hierbei sind Massenstörungen.
	Nutzen der Kennzahl
	Diese Kennzahl ermöglicht ein Benchmarking mit anderen Unternehmen und dem Markt (Outsourcing).
Zielvorgabe	**Treiber und Wirkungsketten**
<=100 <=120 <=125 <=135 >=135 **Priorität:** 10 **Messeinheit:** Callanzahl **Benchmark:** <100 calls/Tag **Quelle:** MORE	Die Anzahl der calls (Anrufe) erlaubt eine quantitative und mittels Benchmark auch eine qualitative Betrachtung der User und des Benutzer-Service-Centers (BSC). Steigt die Callanzahl über 1 call pro User / Monat, so ist dies ein Indiz dafür, dass die Ausbildung der Anwender schlecht ist. Fällt die Anzahl unter 0,7 calls, ist dies ein Indiz für schlechten Support.

3.7 Leistungsverrechnung

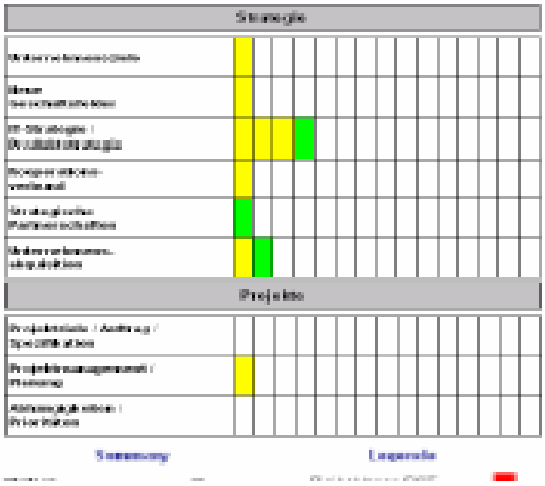
Die IT ist Basis für wesentliche Geschäftsprozesse und verursacht je Prozess unterschiedlich hohe Kosten. Häufig ist eine verursachungsgerechte Leistungsverrechnung notwendig. Das MORE Modell mit ITIL konformen Kennzahlen zu den Service Leveln erlaubt eine automatische Ermittlung der Kosten für einzelne Leistungsbereiche. So können kundenspezifische Preismodelle abgebildet werden. Weiterhin besteht die Möglichkeit eines Benchmarking für vergleichbare Kennzahlen.

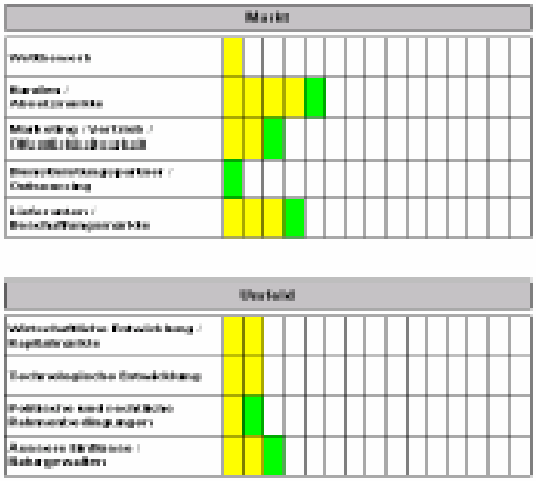


3.8 Risk Management

IT ist für Unternehmen lebenswichtig. Neben einer hochverfügbaren Auslegung der Infrastruktur ist Management der Risiken notwendig.

MORE hat zusammen mit einem Partner (DECISIO) ein Risiko Management in das Framework integriert.





3.9 IT Controlling

Informationstechnologie bildet die Basis der Geschäftsprozesse und ist ein kritischer Erfolgsfaktor für das gesamte Unternehmen. Businessorientiertes Berichtswesen und aktive Steuerung dieses Bereiches ist unumgänglich.

Die MORE Scorecard liefert aktuelle Kennzahlen zu allen Scorecard Dimensionen. Durch die Anbindung der ERP-, Service Management- und IT Systeme werden aktuelle Kennzahlen aus bestehenden Systemen automatisch ermittelt und managementgerecht aufbereitet. Bestehende Prozesse und Systeme werden genutzt und ggfs. ergänzt. Breites technisches Wissen ermöglicht die effiziente Einbindung der unterschiedlichen Vorsysteme und ggfs. Implementierung neuer Systeme.
Unser auf CobIT, ITIL und MSMF basierendes Kennzahlenmodell vereinigt technische und finanzielle Daten zu aussagefähigen Kennzahlen.

MORE bietet mit der IT Scorecard eine vereinfachte Ampeldarstellung mit dem Zweck der schnellen Informationsübersicht über den „Gesundheitszustand“ der IT Umgebung oder des gesamten Unternehmens sowie der SLA-Erfüllung an. In der Scorecard werden die verschiedenen Service Level abgebildet und per einfachem Ampelsystem dargestellt (sinngemäß: Service ok, Service Warnung, Service kritisch). Die IT-Scorecard stellt auf einer Webseite den entsprechenden Zustand der Services für vergangene Zeiträume dar. Als Datenbasis für die Scorecard dienen das Ticket- sowie das Monitoring-System (s.o.).

Aufgaben:

- Online-Berichtswesen zur aktiven Steuerung der IT auf Basis aktueller Zahlen aus den jeweils führenden Systemen (z.B. Tivoli, SAP, Peregrine, Zeiterfassung, etc.)
- Darstellung der IT-Kosten in unterschiedlichen Sichten sowie Benchmarking
- Gesamt- und Detailübersicht auf Systeme, Anwendungen und Prozesse
- Darstellung der Verfügbarkeit, Antwortzeit & Kosten der wichtigsten Geschäftprozesse
- Service Level Reporting und Überwachung externer Dienstleister
- Schaffung der Grundlage für eine verursachungsgerechte Leistungsverrechnung
- Zusammenführung von technischen- und Finanzdaten zu aussagefähigen Kennzahlen

Ziele:

- Steigerung der Datenqualität durch unternehmensweite, einheitliche Datenbasis
- Eliminierung potenzieller Fehlerquellen, frühzeitiges Erkennen von Fehlbuchungen
- Aufzeigen kausaler Zusammenhänge (Treiber / Wirkungsketten)
- Frühwarnsystem für Kosten und Leistung, Alarmierung bei Nichteinhaltung
- Zentrales Berichtswesen inkl. permanenter Erfolgskontrolle
- Optimale Ausrichtung der IT an den Geschäftsanforderungen
- Verbessertes Kapazitätsmanagement
- Erhöhung der Kundenorientierung und optimale Unterstützung der Prozesse
- Steuerung der Mitarbeiter durch Zielvereinbarungen und klare Verantwortlichkeiten

Ergebnisse

- Managementgerechte Sichten auf die gesamte IT
- Schaffung von Transparenz und Verankerung der Steuerung
- Einheitliches, aussagefähiges Reporting
- Stark reduzierte Kosten für Reporting und Adhoc Auswertungen
- Automatische Erstellung von Standardberichten
- Schneller und dynamischer Zugriff auf unternehmenskritische Daten
- Zeitnahe Entscheidungen durch relevante Daten
- Gewährleistung einer gezielten Verbreitung von Informationen

3.10 IT Governance

IT-Governance liegt in der Verantwortung des Vorstands und des Managements und ist ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmensführung. Das MORE Service Management Framework bildet die Basis dafür, dass die Informationstechnik (IT) die Unternehmensstrategie /-ziele optimal unterstützt Die IT Scorecard bietet spezielle Sichten für die Zielgruppe. Die Kennzahlen mit Nennung der Verantwortlichen und dedizierte Managementsichten weisen Verantwortung eindeutig zu. Das integrierte Zielvereinbarungssystem stellt die Verankerung und Steuerung sicher.

3.11 Qualitätsmanagement

DIN ISO 9001:2008 hat sich international und branchenübergreifend als Qualitätsmanagement-System durchgesetzt. Mit der ISO9000 Zertifizierung unterstreicht MORE einmal mehr seine Professionalität. Qualität ist für uns nicht nur ein modernes Schlagwort. Sichere und erprobte Prozesse, klare Schnittstellen und Verantwortlichkeiten und ein effektives Qualitätsmanagement sichern den Unternehmenserfolg unserer Kunden. Unser auf ITIL und Cobit basierendes MORE Service Management Framework (MSMF) bildet die sichere Basis für einen optimal auf die Kundenbedürfnisse und Unternehmensziele ausgerichteten IT-Service.

Unser IT-Outsourcing Service basiert auf bewährten Verfahren und Methoden, Prozessen und voll integrierten Tools, die durch den TÜV-Süd nach ISO 9001:2008 zertifiziert wurden. Auf diese Weise stellen wir einen einheitlichen IT-Service und unsere Kostenführerschaft sicher.

3.12 Datenschutz / Datensicherheit

In unseren Betriebssituationen sind wir mit unterschiedlichsten Anforderungen hinsichtlich Datenschutz und IT-Sicherheit betraut. Die Spanne reicht von vollständig gemäß BSI-Vorgaben (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) für Bundesbehörden umgesetzten Sicherheitsvorgaben (Stichwort Grundschutzkatalog, adhoc-Umsetzung von CERT-Meldungen, permanentes Auditing der Strukturen und Prozesse) bis hin zur situationsgerechten Umsetzungen unter Abwägung von bestmöglichen Datenschutz/IT-Integrität bei gleichzeitig minimalen Anwendereinschränkungen.

Die Umsetzung von Datenschutzmaßnahmen ist immer eine Abwägung zwischen Schutzbedürfnis, Betriebssicherheit/–stabilität und Komfortmerkmalen für die Anwendergemeinde. Entsprechend den Vorgaben hinsichtlich von Schutzbedarfen und Richtlinien (hier: IT-Grundschutz/BDSG) setzen wir ein Best-Practice-Konzept für die jeweiligen Kunden um.

Unser Housing Partner WilhelmTell gehört den Stadtwerken Norderstedt. Im dortigen Rechenzentrum werden Banken, Provider, Behörden und Reedereien betrieben. Das Rechenzentrum erfüllt die höchsten Sicherheitsanforderungen. Durch den besonderen Status können sogar Sozialdaten verarbeitet werden.

Alle unsere Mitarbeiter sind nach dem Bundesdatenschutzgesetz bzgl. der Einhaltung von allgemeinen Datenschutz- und Geheimhaltungsvorschriften verpflichtet.

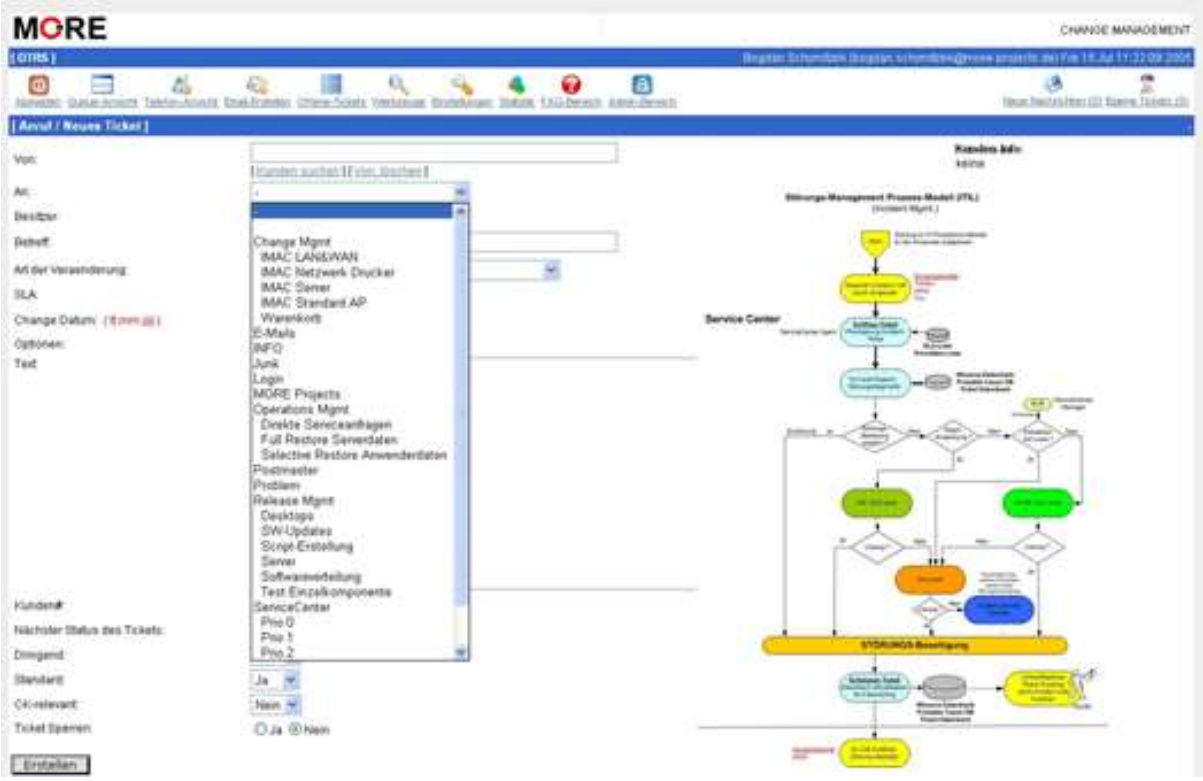
Darüber hinaus sind die Geschäftsführung sowie, vor allem am Standort Berlin, fast alle Mitarbeiter vom Staatsschutz/BMJ nach VS-NFD sicherheitsüberprüft.

4 Anwendungen / Tools

4.1 OTRS Incident Management

Zur Steuerung und Qualitätssicherung setzt MORE in allen unseren Betriebssituationen ein Ticketsystem ein – entweder das vom Kunden vorgegebene oder unseren Hausstandard: OTRS (siehe auch www.otrs.org). In allen unseren Betriebssituationen, in denen wir OTRS einsetzen, sind die Ticketsysteme derart konfiguriert, dass immer SLAs und Prioritäten vorhanden sind, organisiert übersog. Queues mit entsprechenden Parametern. Jeder Anruf bedeutet ausnahmslos, daß dazu im OTRS-System ein Ticket erzeugt wird. Der Service-Mitarbeiter erstellt das Ticket, führt eine Kategorisierung und Priorisierung durch und bearbeitet das Ticket entweder selbst oder ordnet es einem anderen Mitarbeiter bzw. Bearbeitungsgruppe zu. Zum einen meldet das Ticketsystem anhand der vergebenen SLA's rechtzeitig drohende Verstöße bei Verzug, zum anderen wird der Service Manager als verantwortliche Instanz bei Erreichen bestimmter Schwellwerte ebenfalls vom Ticketsystem aktiv benachrichtigt (hierarchische Eskalation). Ein Mitarbeiter, dem ein Ticket zugeordnet ist, ist verantwortlich für die Bearbeitung. Anhand der aus dem Ticketsystem erstellbaren Statistiken wird monatlich der Zielerreichungsgrad der Service Level ermittelt. Zum anderen ist aufgrund verschiedener KPI (Key Perfomance Indikatoren) erkennbar, ob und an welchen Stellen ggf. Optimierungspotentiale vorliegen (z.B. Ticketbearbeitungsdauer, Häufung bestimmter Calls wie übermäßig häufige Festplattendefekte usw.).

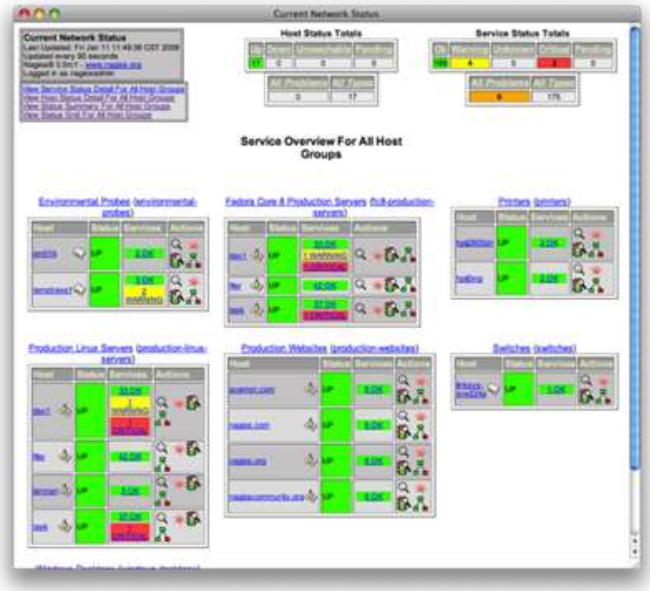
Durch den Einsatz dieser Hilfsmittel und Verfahren sind alle unsere Mitarbeiter in der Lage, benötigte Informationen schnell und ohne großen Rechercheaufwand zu erlangen, so dass z.B. Anlernphasen für neue Kundensituationen beschleunigt sind.

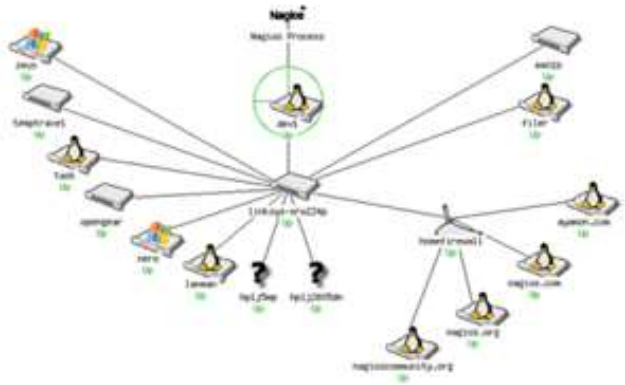


4.2 Überwachung / Monitoring

In unseren Kundensituationen, aber auch in unserem eigenen Rechenzentrum setzen wir zur Überwachung der IT-Infrastruktur das OpenSource-Produkt NAGIOS (www.nagios.org) ein. Nagios ist ein modulares und einfach erweiterbares webbasiertes Überwachungssystem, für das es eine Vielzahl von spezifischen Agenten (Windows, Linux, Netzwerkkomponenten, SAN usw.) gibt. Neben den üblichen Überwachungsfunktionen („…läuft das System; ….ist die Festplatte voll; …gehen Mails noch?) lassen sich auch entsprechende Verfügbarkeitsreports und Langzeitstatistiken ermitteln und als Grafik oder Statistik darstellen.

Nagios ist webbasiert, das heißt mit jedem üblichen Webbrowser (IE, Chrome, Firefox usw.) kann die Oberfläche aufgerufen und entsprechende Ansichten angezeigt werden.





In unserem Betriebszentrum überwachen wir zentral auf einer „Monitorwand“ alle NAGIOS- bzw. PRTG-Instanzen der Rechnezentrums-Umgebung (RZ) sowie die IT-Infrastruktur unserer Kunden (soweit dies nicht durch spezielle Sicherheitsaspekte nur vor Ort beim Kunden intern stattfinden kann)..

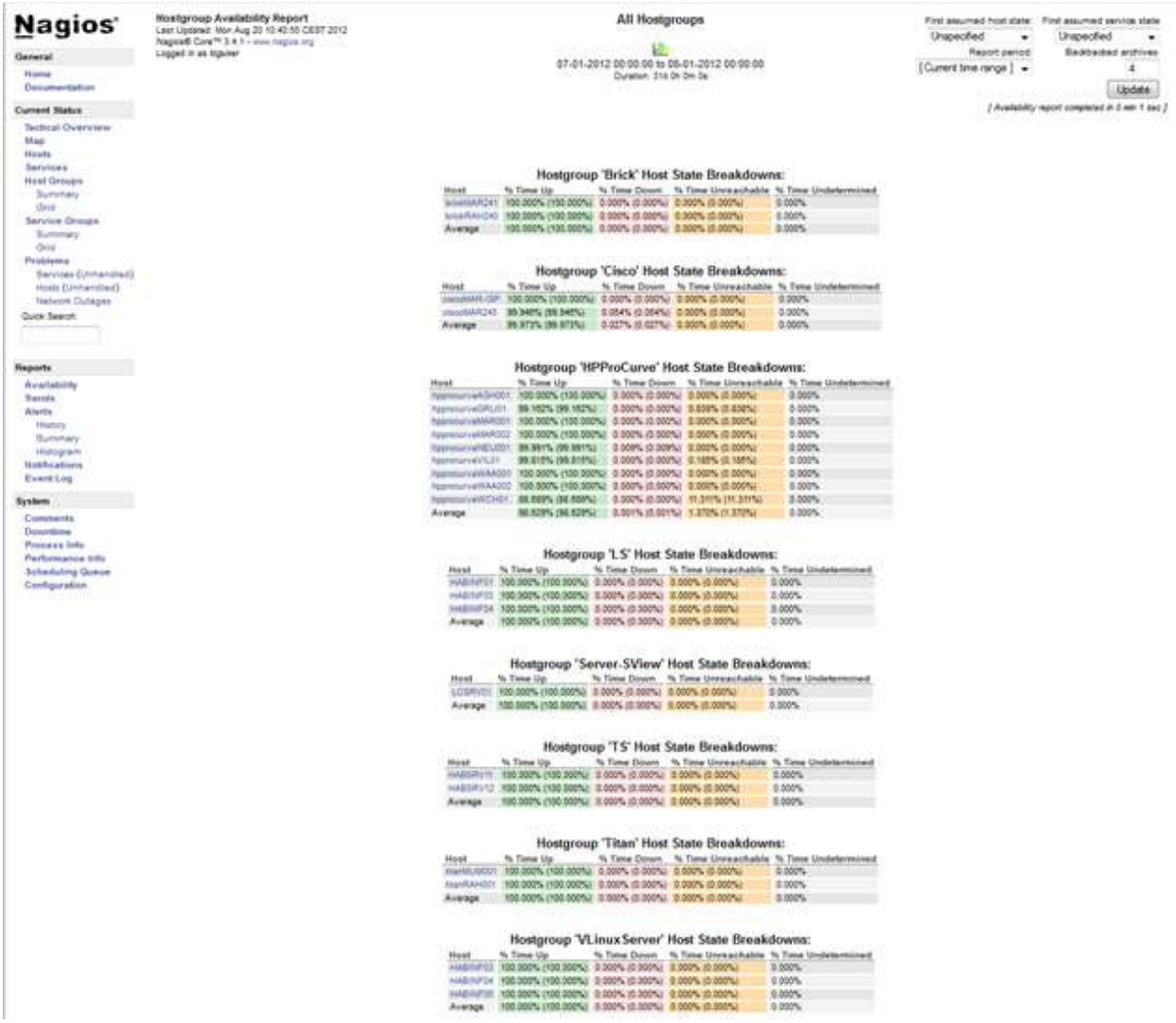
Für jeden unserer Kunden stellen wir eine eigene Nagios-Instanz bereit, die entweder, je nach Wunsch, direkt z.B. als virtuelle Maschine im RZ der Kunden oder aber bei in unserem RZ läuft. Im Rahmen der Betriebsübernahme installieren und konfigurieren wir das Nagios-System, um alle genannten Systeme und Services (Hosts, Mailsystem, Datenbanken, Switche, Firewalls, Internetübergang usw.) zu überwachen. Bei Überschreitung eines konfigurierbaren Schwellwertes (z.B. keine Ping-Antwort, nur noch 5% freier Plattenplatz usw.) wird sowohl visuell als auch per E-Mail eine Warnung bzw. ein Fehler erzeugt. Typischerweise erzeugen wir diese Warnungen direkt im Ticketsystem (siehe hierzu auch weiter unten), so dass alle beteiligten Mitarbeiter ad hoc informiert werden. Selbstverständlich können die Mitarbeiter des Kunden ebenfalls auf die Nagios-Oberflächen mit lesendem Zugriff zugreifen, um sich jederzeit ein Bild über den „Gesundheitszustand“ der IT-Umgebung zu machen.

Als alternatives Überwachungsprodukt setzen wir in unseren Betriebssituationen PRTG (www.paessler.com/PRTG) ein. PRTG zeichnet sich aus durch:

- einfache Konfigurierbarkeit
- eine Vielzahl an Sensoren für die verschiedensten Produkte
- mannigfaltige Alarmierungs-, Auswertungs- und Reportingfunktionalitäten

Die Architektur von PRTG unterscheidet sich etwas von NAGIOS; sollte PRTG zum Einsatz kommen, so würde bei unseren Kunden quasi ein Agent („Probe“) auf einem System die Überwachung der verschiedenen Zielsysteme übernehmen und periodisch an den PRTG-Server in unserem Rechenzentrum übermitteln. Selbstverständlich erhält unserer Kunden auch einen Zugriff auf die PRTG-Oberflächen (Web, Richclient, iOS), um sich jederzeit ein Bild über den Systemzustand zu machen. PRTG ist kein OpenSource-Produkt; die Kosten richten sich nach der Anzahl der eingesetzten Sensoren.

Ein typischer Bericht hinsichtlich SLA-Verfügbarkeit (Auszug) aus NAGIOS ist in nachfoglendem Schaubild dargestellt.



4.3 IT-Scorecard / Reporting

Die MORE IT-Scorecard liefert aktuelle Kennzahlen durch Einbindung der implementierten Systeme (z.B. ERP, Projektmanagement, Systemmanagement, ...), die managementgerecht aufbereitet und in Form einer Scorecard online berichtet werden.

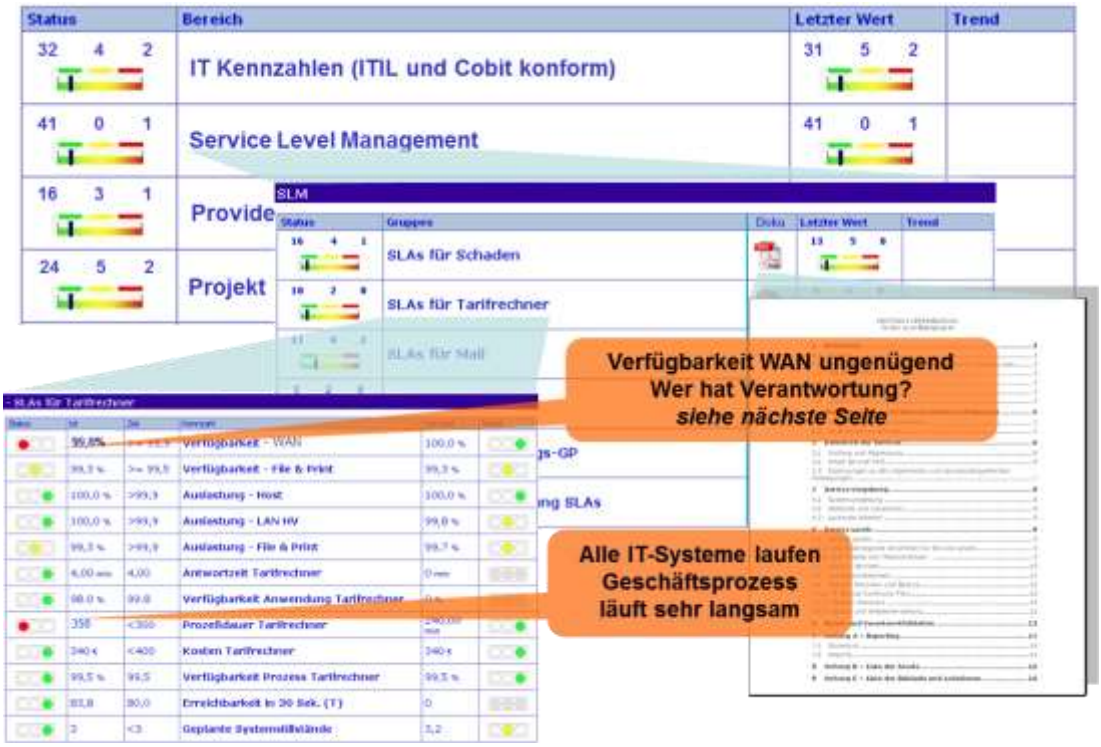
Basis unseres Erfolgs mit dem Produkt Scorecard sind die auf das Management ausgerichteten Sichten, die die Kennzahlen vom kleinteiligen Managementbereich einzeln darstellen können bis hin zur Sicht auf das gesamte Unternehmen, sowie die Verankerung in der Organisation durch Integration von Wirtschaftlichkeitsanalyse, Zielvereinbarung, SLM und Leistungsverrechnung.

Breites technisches Wissen ermöglicht die effiziente Einbindung der unterschiedlichen Vorsysteme.

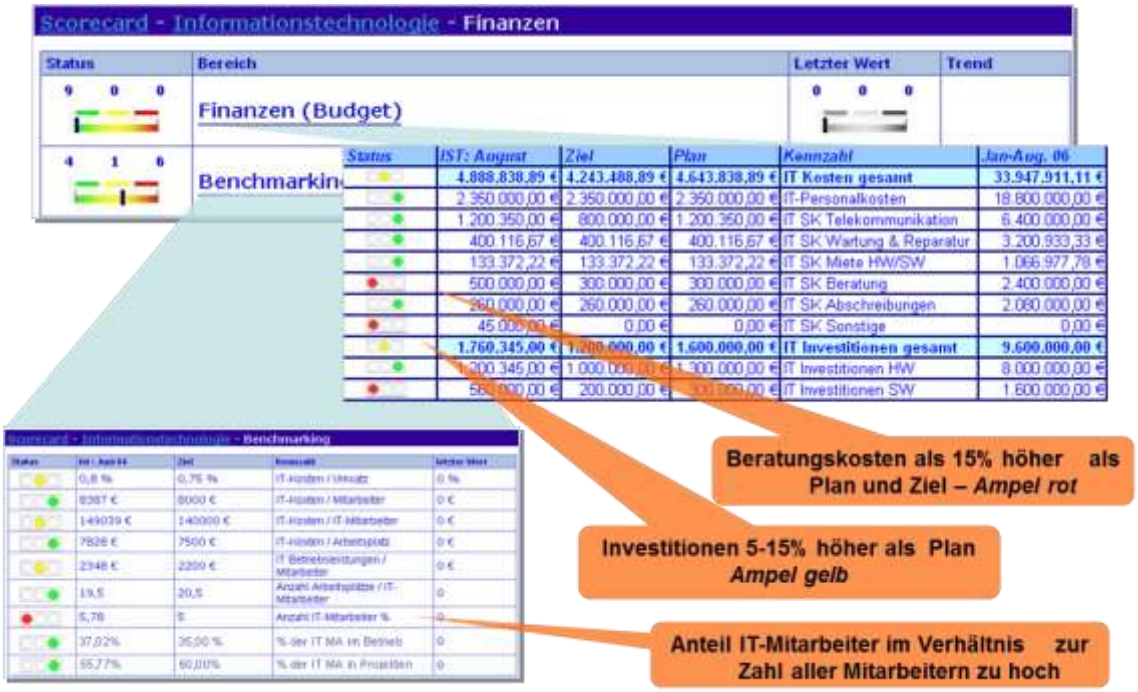
Unser auf Cobit, ITIL und GPM basierendes Kennzahlenmodell vereinigt technische und finanzielle Daten zu aussagefähigen Kennzahlen.

4.3.1 Service Level Management

Service Level bilden die vereinbarten Leistungen zwischen Vertragspartnern ab. Die online Messung und Reporting ermöglichen eine aktive Steuerung und Reaktion.



4.3.2 Kosten



4.3.3 Service Management

4.3.4 Incidentmanagement

Scorecard Informationstechnologie Technologie Betrieb Incident-Management

Status	Ist	Ziel	Kennzahl	Vorwert	Trend
	83,8	80,0<0	Erreichbarkeit in 30 Sek. (T)	0	
	73,4	70,0<0	Erstlösungsquote (T)	0	
	1,0	>0,95<0	Einhaltung Servicezeiten 7:00-18:00 (T)	0	
	2670	>2300<0	Anzahl Calls pro Monat	0	
	0	<1<0	Anzahl offener Incidents Prio 1	0	
	18	<30<0	Anzahl offener Incidents Prio 2	0	
	54	<100<0	Anzahl offener Incidents Prio 3	0	
	77	<100<0	Anzahl offene Calls	0	
	2,5	< 3 Min.<0	Durchschnittliche Gesprächsdauer pro Calls	0	
	8,95 €	< 10,00 €<0	Kosten pro call	9 €	

4.4 Beispiel Monatsreporting:

Nachfolgender Auszug stellt ein typischen Reportingbericht dar, in der wir auf Basis der erreichten SLAs entsprechend Pönalen zahlen oder, bei Übererfüllung, gedeckelt einen Incentive bekommen.

#	Service Level	Kriterien	Berechnungsgrundlage	Pönalen/Incentives	Erreichter Wert	Score
S1	Servicezeiten Überwachter Betrieb Mo-Fr 7:00 bis 17:00 Uhr		Login Zeiten OTRS System	100 % 0	100,0 %	0
S2.a	Erreichbarkeit des Helpdesk bei telefonischen Anfragen	80 % der Anrufe in 30 Sekunden	Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb 30 Sekunden beantwortet wurden	80 % - 100 % 0	100,0 %	0
S2.b	Erreichbarkeit des Helpdesk bei telefonischen Anfragen	restliche 20% innerhalb 5 Minuten	Anzahl der Anrufe, die länger als 30 Sekunden gedauert haben; davon der Prozentsatz, der innerhalb von 5 Minuten beantwortet wurde	100 %	100,0 %	0
S3	Weiterleitung von Calls zu anderen Service Einheiten (2nd Level)	95% der nicht direkt gelösten Calls werden gemäß vereinbarten Prozess und nach der Hälfte der SLA-Zeiten getrackt und nach Ablauf gemäß vereinbarten Prozess eskaliert.	Prozentsatz der nicht gelösten, aber weitergeleiteten Calls, die spätestens nach der Hälfte der SLA Zeit eskaliert wurden	95 % - 100 % 0	100,0 %	0
S4	Wiederherstellzeit von Standard-APG bei Befall mit	90% in 8 Stunden	Prozentsatz der Wiederherstellungen, die innerhalb von 8 Stunden in der		0,0 %	

5 Personal

5.1 Allgemeine Fähigkeiten

Alle unsere Mitarbeiter werden ständig fortgebildet. An periodisch stattfindenden Seminaren bilden Mitarbeiter ihre Kollegen fort. Alle unsere Mitarbeiter verfügen über grundlegende Kenntnisse und Fähigkeiten in folgenden Bereichen:

- aktuelle PC- und Server Hardware, PDA/MDA, Mobiletelefone,
- Drucksysteme, Printserver, Multifunktionsgeräte und Zubehör
- Microsoft Betriebssysteme, Active Directory
- Telefonanlagen und ACD Funktionen
- Incident Management Systeme und deren Implementation
- übergreifendes Knowhow, um sich schnell in kundenspezifische Infrastrukturen einzuarbeiten und Probleme schnell zu lösen
- ITIL konforme Prozesse, Verfahren und Tools,
- MORE Poolservice (imagebetankte AP, Softwarepakete, Individualisierung)
- Remote Support mittels SMS, VNC, Teamviewer
- Microsoft Office Produkte (Professional, Visio, Outlook)
- Microsoft Betriebssysteme (Group Policies, Rechte, Treiber, Scripte)
- Betrieb und Support diverser Viren- und Contentscanner
- Datenschutz und Datensicherheit
- Netzwerkinfrastruktur (Router, Switche, Firewalls, VPNs, VLANs)
- Netzwerktechnologien (TCPIP, DNS, WINS, Routing)
- kompetente, freundliche Entgegennahme von Calls mit hoher Erstlösungsquote
- Kundenorientiertes Denken und Handeln, richtigem Priorisieren in kritischen Situationen

5.2 Personalentwicklung

Alle MORE Betriebsmitarbeiter durchlaufen umfangreiche Qualifizierungsmaßnahmen zu Beginn und während des Anstellungsverhältnisses. Alle neuen Mitarbeiter durchlaufen eine einmonatige Einarbeitungs- / Qualifizierungsphase in unserem Hamburger Betriebszentrum. Dabei durchlaufen die Mitarbeiter die folgende Schulungen.

1 Monat Einarbeitung Servicecenter Hamburg			
100 MORE Service Manag. Framework	110 MORE Service Center Prozesse	130 MORE Betriebs-Tools	140 MORE Betriebs-konzepte
200 MORE Infrastruktur Servicegrundlagen			
300 MORE Anwendungssupportgrundlagen			

Alle Mitarbeiter verfügen über Grundlagen und praktische Anwendung der Netzwerktechnik. MORE arbeitet durchgehend mit einheitlichen Prozessen, Verfahren und Tools. Das geforderte Knowhow im Bereich Netzwerktechnik und IT-Infrastruktur wird durch den Kurs 200 Infrastruktur Servicegrundlagen und 140 Betriebskonzepte sichergestellt.

Der Kurs 200 beschäftigt sich mit Netzwerktechnik von der Verkabelung, Einführung in Switches, Router und Bridges, WAN Grundlagen, Verbindung von Routern, DSL, Frame Relay und ATM. VPN, Verschlüsselung, PKI, Firewalls, Content Scanner.

Der Kurs 140 beschäftigt sich mit den kundenindividuellen Infrastrukturen und dessen Betrieb. Ziel ist es, die Nutzung und Weiterentwicklung der kundenindividuellen Betriebskonzepte auf dem Sharepoint Server näherzubringen und zu verstehen. Dabei werden die Funktionsbeschreibungen, Infrastrukturkomponenten, Subsysteme und Komponenten, Namenskonventionen, Schnittstellen, Prozessklassen (Monitoring, Steuerung, Service & Reparatur, Diagnose, Konzeption & Planung) kundenindividuell beschrieben.

Der Kurs 300 Anwendungssupportgrundlagen beschäftigt sich u.a. mit den Standardanwendungen (MS Office Pro, Adobe, Mail), Remote Management SW am Beispiel SMS/SCCM und dem Support von mobilen Devices.

Der Kurs 100 gibt einen Überblick über die Marktstandards ITIL, MOF und Cobit. Im Weiteren wird das Ziel des MSMF und seine einzelnen Module vorgestellt:

- Prozesse (Gesamt und Service Center im Detail)
- ITIL konforme Service Level Agreements
- Betriebskonzepte
- Service Management
- Leistungsverrechnung, Pönalen- /Incentive Modell
- Risiko Management
- Underpinning Contracts und Provider Management

Der Kurs 110 beschäftigt sich detailliert mit Incident-, Problem-, Config-, Change-, Release- und Operations Management und den Vorort-Prozessen (Umzug, Reparatur, Installation, Diagnose, Deinstallation, Austausch und Instandsetzung).

Der Kurs 130 schult die Mitarbeiter im sicheren Umgang mit dem MORE Betriebstools (OTRS, PRTG, SMS/SCCM).

Zusätzlich durchlaufen unsere Mitarbeiter optionale (Hersteller-)Schulungen für besonderes Kunden Knowhow (z.B. IP-Telefonie), Herstellerzertifizierungen oder zur Ausprägung der eigenen Kernkompetenz (Champion) gemäß Ausbildungsplan.

Bei Bedarf:		
Microsoft Schulung / Zertifizierung	CISCO Schulung / Zertifizierung	ITIL Schulung / Zertifizierung

Die Zertifizierungen der einzelnen Mitarbeiter werden in den MA-Profilen aktuell vorgehalten. Gemäß unseren Prozessen, werden die jeweiligen Zertifikate und Mitarbeiterprofile durch unsere Mitarbeiter verwaltet und aktuell gehalten.

Pro Themenbereich gibt es sog. „Champions“. Periodisch hält jeweils ein Champion einen 1-2 stündigen Vortrag für die MORE Kollegen zu seinem Thema. Des Weiteren hat ein Champion den Freiraum (und die Vorgabe), sich in seinem Themenbereich weiterzubilden. Mit diesem Konzept stellen wir sicher, dass vor allem neue Technologien oder Produkte, die in der Fläche noch nicht im Einsatz sind, von uns schon antizipiert und bewertet werden können. MORE ist Partner der führenden Hardware Hersteller (Fujitsu, HP, Lenovo). Die Mitarbeiter nehmen umschichtig und nach Bedarf an Herstellerschulungen teil.

Weitere Maßnahmen:

- Bedarfsbezogene Schulungen

Je nach Aufgabenbereich, persönlichen Wissenstand sowie kundenabhängigen Anforderungen nehmen die Mitarbeiter an Schulungen teil. Hierbei handelt es sich i.d.R. um Herstellerschulungen oder Angebote von spezialisierten Schulungsunternehmen

- Nutzung von digitalen Medien wie Webcasts, Podcasts, Onlineschulungen etc.

Die Anzahl der Schulungstage ist pro Mitarbeiter individuell und schwankt zwischen 2 und 10 Tagen pro Jahr.

5.3 Recruting

Eine weitere Stärke der MORE Gruppe ist das bundesweite Netzwerk für Personal Recruiting.

MORE hat über Jahre ein bundesweites Netzwerk von Partnerunternehmen, Personaldienstleistern und freien Mitarbeitern aufgebaut. Dadurch ist ein uns möglich, innerhalb von wenigen Tagen für unsere Kunden die jeweils passenden Mitarbeiter für spezifische Anforderungen zu bereitzustellen.

Unsere enge Zusammenarbeit mit der Arbeitsagentur unterstützt effektives bundesweites Recruting.

6 Partnerschaften

Microsoft Gold Partner

Mit dem Gold Certified Partner-Programm verfolgt Microsoft das Ziel, Firmen, die geprüfte Qualität und Kompetenz bei der Entwicklung von Software – basierend auf Microsoft-Technologien – bewiesen haben, zu fördern und zu unterstützen. Partner dieser Programmstufe arbeiten sehr eng mit Microsoft zusammen und partizipieren auch an gemeinsam mit Microsoft initiierten Projekten.

SAP Partner Consono

Unsere Beteiligung an der Consono Consult GmbH stellt aktuelles SAP Wissen und den Zugriff auf das weltweite SAP Netzwerk sicher. Consono besitzt den SAP Partner Status. Im Schulterschluss mit SAP, anderen Unternehmen oder SAP-Partnern, Systemintegratoren, Entwicklern und Branchenexperten stellen wir die Weichen für wegweisende Innovationen, schnelle Lösungen und eine erfolgreiche Zukunft.

MACH AG

Beratung, Software und Betrieb — seit 25 Jahren sind wir auf innovative Lösungen im Bereich Public Management und E-Government spezialisiert. Wir bieten eine vollständig integrierte, modulare ERP-Lösung samt individueller Berichtsfunktionen und komplexer Business Intelligence (BI)- Komponenten. Dazu bedienen wir die unterschiedlichsten Anforderungen in öffentlichen Verwaltungen in den Bereichen Finanzen, Personal und Prozesse – flexibel und erfolgreich. MORE ist Hosting Partner der MACH AG

VMWare

MORE ist Lösungsanbieter VMWare-Partner und zeichnet sich durch technologisches Fachwissen gekoppelt mit Entwurf, Planung und Bereitstellung ausgereifter Virtualisierungslösungen aus.

Kommunikationsdienste und Housing Wilhelm Tel

MORE und die Wilhelm Tel haben eine Partnerschaft im Housing.

Mit der eigenständigen, redundanten Infrastruktur des wilhelm.tel-Netzes können Daten- und Kommunikationsdienste der nächsten Generation vereint werden – ohne Limitierung oder Teilung der Übertragungsbandbreiten der Kunden. Seit 2005 können auch Hamburger Kunden an das ringförmig verlegte Glasfaser-City-Netz angeschlossen werden. Weiterhin betreibt Wilhelm Tel aktuell zwei große Rechenzentren mit namhaften Kunden wie Dataport oder Comdirect. Ein drittes Rechenzentrum ist im Bau.

Wilhelm Tel und MORE kooperieren und bieten gemeinsam Full Service Provider Leistungen an, oder kaufen jeweils die Leistungen des Partners zu.

GPM Deutsche Gesellschaft für Projektmanagement

Professionelles Projektmanagement ist die Basis für erfolgreiche Projekte. Die GPM bietet ein differenziertes Qualifizierungsprogramm auf dem Gebiet des Projektmanagements an. MORE ist Partner der GPM und setzt die Grundlagen der GPM im Projektcontrolling und Projekt Management ein.

ITIL IT Infrastructure Library

MORE hat ein vollständig auf ITIL und Cobit basierendes Service Management Framework entwickelt, das in allen Betriebssituationen der MORE Gruppe eingesetzt wird. MORE ist Mitglied der ISACA (Information Systems Audit and Control Association) und der ITSMF. Alle unsere Berater sind im MSMF ausgebildet und die Service Manager zusätzlich ITIL zertifiziert.

Hardware Hersteller

MORE ist Partner der führenden Hardware Hersteller

Auf eine Blick

Gründung: 2002

Branche: IT-Service und IT-Dienstleistung

Geschäftsfelder: Outsourcing, Consulting, Anwendungsentwicklung, IT-Lösungen

Geschäftsführer: Stefan Holdt, Jörg Müller

Mitarbeiterzahl: 116

Zentrale: Hamburg

Betriebsstandorte: Berlin, Frankfurt, Stuttgart, Bonn, Neuwied

Slogan: „Wertschöpfung durch IT“ / „Value by IT“

Kontakt
MORE Holding GmbH
Heinrich-Hertz-Str. 133
22083 Hamburg
Tel. +49(0)40-45 01 03-0
Fax +49(0)40-45 01 03-99
E-Mail: info@more-holding.de
www.more-holding.de