

Klare IT-Prozesse für Hamburgs „Saubermänner“

Effizienter IT-Service nach ITIL bei der Stadtreinigung Hamburg (SRH)

Gut organisiert stellen die Männer und Frauen der Stadtreinigung Tag für Tag sicher, dass Hamburg eine saubere Stadt bleibt. Auch die IT in der Organisation mit 2.500 Mitarbeitern läuft sauber. Dafür sorgt die Stadtreinigung Hamburg durch prozessorientiertes IT-Service Management nach ITIL, gesteuert durch helpLine. Eingeführt wurde die Lösung im Rahmen eines umfassenden Projekts mit dem ITIL-Spezialisten Traffix.

Mehr Übersicht, bitte!

In mehreren unterschiedlichen Tools und Tabellen dokumentierten die IT-Mitarbeiter der Stadtreinigung Hamburg (SRH) früher IT-Assets und deren Störungen. Dass dieses Verfahren den wachsenden Anforderungen an den IT-Betrieb nicht mehr genügt, zeigte sich 2007 ganz praktisch. „Die in der IT dokumentierten Informationen reichten nicht aus, um ein wichtiges Migrationsprojekt vernünftig zu planen. Um diese Voraussetzungen für die Zukunft zu schaffen, setzen wir uns zum Ziel, eine vernünftige Da-

tenbasis im IT-Service aufzubauen und die Prozesse zu optimieren“, beschreibt Thomas Hohmann, der bei der SRH verantwortlich für das Gesamtprojekt war. „Schnell war klar, dass wir dabei auf die bewährten Standards der Best Practices nach ITIL setzen würden.“

ITIL nach Plan

Gemeinsam mit der Traffix Network Partner GmbH, einem Hamburger Systemhaus, das auf die Implementierung von ITIL-Prozessen in Unternehmen spezialisiert ist, planen die Verantwortlichen der Stadtreinigung Hamburg das Projekt. Der mit Traffix aufgestellte Projektplan für die ITIL-Einführung umfasst drei große Bereiche: Die Definition der konkreten IT-Prozesse für die SRH, die Schulungen der IT-Mitarbeiter und die Einführung eines Tools für die zentrale Steuerung und Dokumentation im IT-Service Management.

Die Toolauswahl erfolgt nach Sichtung der auf dem Markt verfügbaren Lösungen im



Auf einen Blick

Themen:

- IT-Service Management nach ITIL
- Business IT Alignment
- Software Asset Management

Kunde:

Stadtreinigung Hamburg
www.srhh.de

Branche:

Abfallwirtschaft, Stadtreinigung

Das Projekt in Zahlen:

- 2.500 Mitarbeiter
- 800 IT-Anwender
- 8 Standorte

Projekthighlights:

- Kompakte Einführung der Prozesssteuerung nach ITIL
- Integrierte Einführung von helpLine ITSM
- Projektcontrolling über COBIT* Assessments
- Priorisierung der IT-Services gemäß BITA (Business IT Alignment)
- Etablierung eines SPOC (Single Point of Contact)

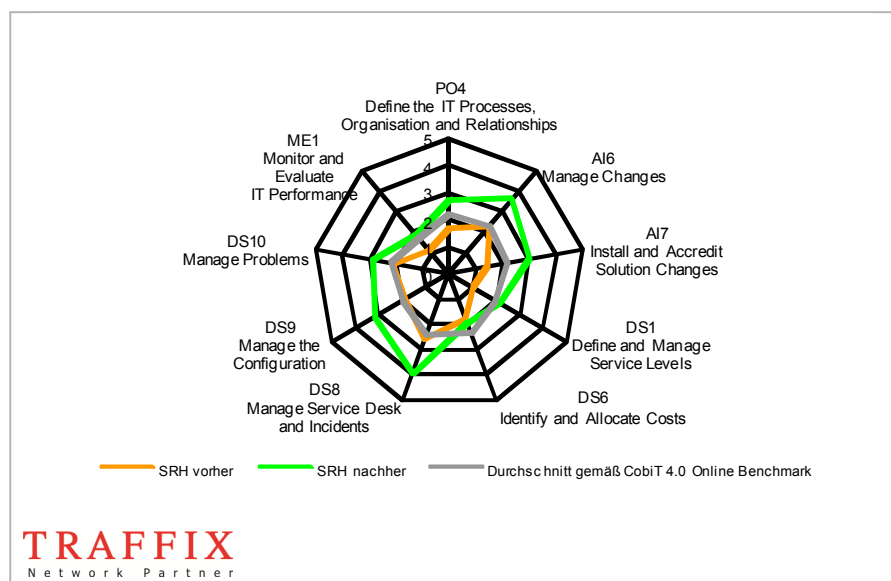


Abb. 1: „Durch die Analyse der IT-Prozesse nach den COBIT*-Kriterien lässt sich der Projekterfolg objektiv messen.“ Kai Andresen, Manager Business Unit ITSM, Traffix Network Partner GmbH

*COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)

helpLine Live

Stadtreinigung Hamburg

„Dank der gelungenen Projektplanung und den umfassenden Standardfunktionen von helpLine konnten wir innerhalb weniger Wochen produktiv mit den ITIL-Prozessen starten.“

Thomas Hohmann, Zentraler Service/IT, Leitung Infrastruktur, Stadtreinigung Hamburg



STADTREINIGUNG HAMBURG

Rahmen einer Ausschreibung. „Unsere Kernanforderung war die standardisierte Prozesssteuerung nach ITIL auf der Basis einer übersichtlichen CMDB (Configuration Management Database)“, erklärt Thomas Hohmann. „Ergänzend war uns wichtig, dass die Lösung Funktionen zum Software Asset Management und zur Vertragsverwaltung mitbringt. helpLine passte bereits im Standard sehr gut zu unseren Anforderungen.“

Koordinierte Projektplanung

Dank der sorgfältigen Planung verläuft die ITIL-Einführung bei der SRH schnell und problemlos. „Es hat sich bewährt, die Themen Prozessdefinition, helpLine Implementierung und Mitarbeiterschulung in ein Gesamtprojekt einzubinden. Auf diese Weise sind wir sehr nah an unserer Praxis geblieben und haben eine umfassende Lösung aus einem Guss geschaffen“, resümiert Thomas Hohmann.

Die Anforderungen der SRH an die IT-Prozesse und die Dokumentation wurden in Workshops definiert und in Soll-Beschreibungen festgehalten. Auf der Basis dieser Definitionen erfolgen einige Anpassungen am helpLine System. Eine enge Koordination aller Beteiligten ist in dieser Phase besonders wichtig. „Die Zusammenarbeit mit unseren Projektpartnern bei Traffix und helpLine klappte problemlos. Der von uns benötigte Service wurde vor, während und nach der helpLine Einführung promptly geliefert.“ Erfreulich ist für Thomas Hohmann der zügige Projektverlauf: „Dank der gelungenen Projektplanung und den umfassenden Standardfunktionen von helpLine konnten wir innerhalb weniger Wochen produktiv mit den ITIL-Prozessen starten.“

Messbarer Projekterfolg

Mehr als 30 Mitarbeiter arbeiten heute bei der Stadtreinigung Hamburg mit der helpLine IT-Service-Management-Lösung. Um den Erfolg des Projekts messbar zu machen, führt Traffix vor und nach der Einführung Assessments anhand eines Reifegradmodells durch. „COBIT* bietet standardisierte Kriterien, um die Reife einzelner IT-Prozesse zu ermitteln“, erklärt ITIL Service Manager Kai Andresen von Traffix. „Die Analyse zeigt die bei der SRH erreichten Verbesserungen deutlich auf. Die COBIT-Benchmarks ermöglichen darüber hinaus, sich mit anderen Unternehmen zu vergleichen.“

Qualität und Wirtschaftlichkeit

Der Eindruck der IT-Verantwortlichen bei der SRH bestätigt dabei das positive Ergebnis des Assessments. „Durch helpLine haben wir jetzt sehr gute, gebündelte Informationen an zentraler Stelle. Wo sich früher im „Hey-Joe“-Stil jeder um das kümmerte, was ihm gerade begegnete, wird heute strukturiert gearbeitet. So konnten wir die Qualität unserer Service-Leistungen spürbar verbessern“, beschreibt Hohmann. „Trotz anfangs großer Skepsis bei den IT-Mitarbeitern wurden die neuen Prozesse nach kurzer Zeit akzeptiert.“ Auch wirtschaftlich zahlt sich die Neuorientierung des IT-Service Managements an ITIL aus. „Das ITIL-Konzept des Business IT Alignment bestimmt jetzt die Priorisierung aller Aufgaben in der IT-Abteilung. So setzen wir unsere Ressourcen effizient ein. Über das Reporting lässt sich das jederzeit nachweisen.“ In diese Richtung wird die Stadtreinigung Hamburg ihren IT-Service demnächst noch weiter entwickeln - durch ein intensiviertes Service Level Management und die Einführung der internen Leistungsverrechnung!

Profil

Stadtreinigung Hamburg

www.srhh.de

Die Stadtreinigung ist Hamburgs größter und führender Dienstleister im Bereich Abfallwirtschaft. Mit rund 2.500 Mitarbeitern bietet sie als Full-Service-Partner im öffentlichen, gewerblichen und privaten Auftrag Abfall- und Wertstoffentsorgung sowie Reinigungsleistungen aus einer Hand. Als öffentlich-rechtlicher Entsorgungsträger und zertifizierter Entsorgungsfachbetrieb sammelt, transportiert und beseitigt die Stadtreinigung die Abfälle von rund 930.000 Haushalten und 92.000 Gewerbebetrieben.

Die Stadtreinigung Hamburg reinigt 3.700 Kilometer Fahrbahnen sowie 3.100 Kilometer Gehwege pro Woche und sorgt im Rahmen des Winterdienstes für die notwendige Sicherheit und Leichtigkeit des Straßenverkehrs in einer Wirtschaftsmetropole mit rund 1,7 Millionen Einwohnern.

helpLine GmbH

Ein Unternehmen der
PMCS.helpLine Software Gruppe
Carl-Zeiss-Str. 16
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 930 76-0
fax: +49 (0) 64 34 / 930 76-300

www.helpline.de
kontakt@helpline.de