

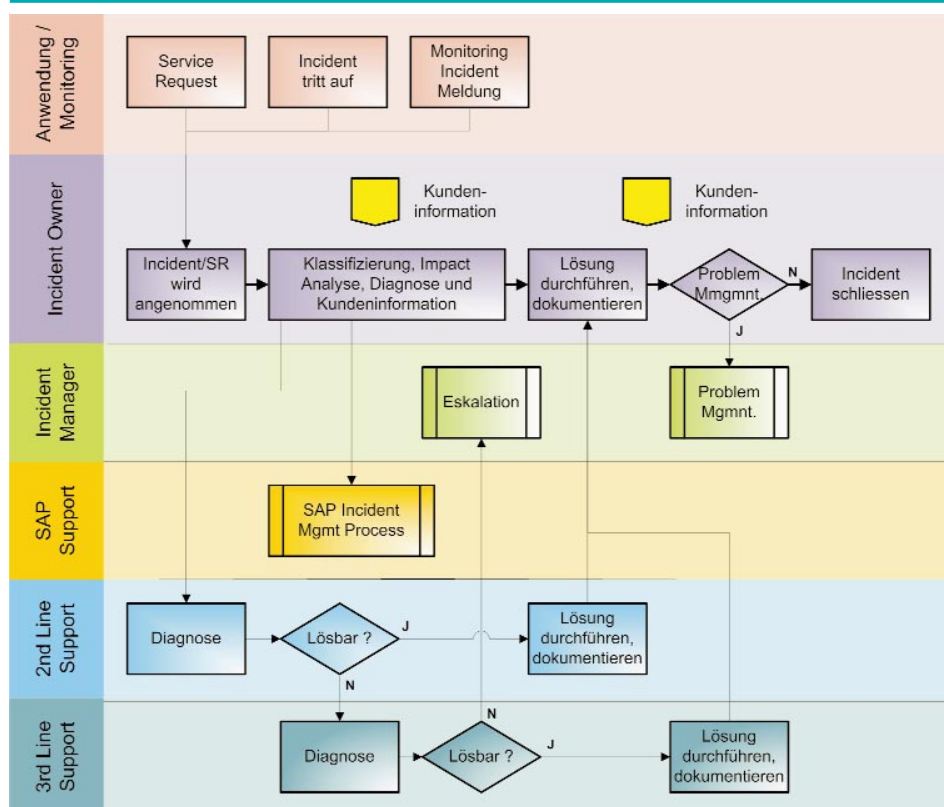
Siegfried Ltd. organisiert Informatik nach ITIL

1873 gründete der Apotheker Samuel Benoni Siegfried ein Unternehmen für die „grossangelegte, kommerzielle Produktion von galenischen Präparaten“. Daraus ist ein starkes, international tätiges Unternehmen mit rund 1000 Mitarbeitern und einem konsolidierten Umsatz von CHF 320 Mio. (2006) mit Sitz in Zofingen geworden. Siegfried Ltd. ist heute in drei Divisionen organisiert;

- Siegfried Actives (Exklusivsynthese für die Pharmaindustrie und Herstellung von nicht patentgeschützten Standardsubstanzen)
- Siegfried Generics (Entwicklung von generischen Dossiers und Herstellung von fertig formulierten Darreichungsformen)
- Siegfried Biologics (Entwicklung und Herstellung von biopharmazeutischen Grundstoffen)

Als Dienstleister für alle Divisionen, ist für die Informatik der Siegfried Ltd. ein professionelles IT-Service Management von grösster Bedeutung. Mit dem Ziel, die Abläufe in der IT optimaler zu organisieren, hat die Firma Siegfried im Rahmen einer ITIL-Beratung in einer ersten Phase die Prozesse Incident-Management, Problem Management und Change Management definiert. Um diese Prozesse optimal zu unterstützen und wo möglich zu automatisieren, musste die vorhandene Servicedesk-Lösung Unicenter Servicedesk von CA auf das neue ITIL-Prozessmodell angepasst werden.

Vereinfachter Workflow Incident Management



Unicenter Service Desk von Computer Associates International, Inc. (CA) ist ein Service-Desk-Tool, mit dem Unternehmen die Herausforderungen der komplexen Service- und Supportanforderungen von heute bewältigen können. Es bietet eine umfassende und skalierbare Service-Management-Lösung, die als "Stand-alone-Produkt" für das Service-Desk eines kleinen Unternehmens, in einer

Abteilung eingesetzt, oder in eine umfangreiche Unternehmenslösung integriert werden kann. Die Technologie wurde so entwickelt, dass die Service- und Supportlösung mit den Anforderungen des Unternehmens wachsen kann.

Unicenter Service Desk unterstützt sowohl Mitarbeiter, die auf die IT-Infrastruktur angewiesen

Siegfried



Siegfried Ltd. organisiert Informatik nach ITIL

Fortsetzung von Seite 6

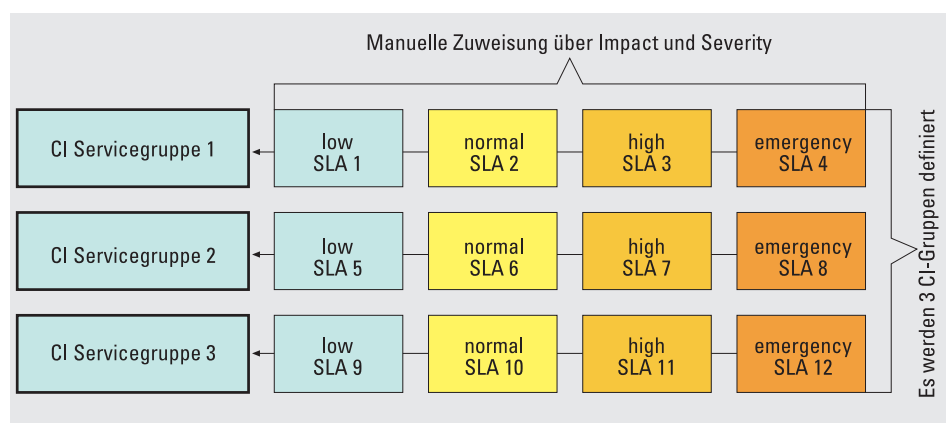
sind, als auch Kunden, die Support zu Produkten und/oder Services benötigen. Es ist vollständig webgestützt und kann in andere Infrastrukturmanagement-Produkte von CA integriert werden. Es lässt sich so konfigurieren, dass das ITIL-Modell unterstützt wird, oder auch die eigenen Prozesse implementiert werden können.

Als erster ITIL-Prozess wurde bei Siegfried Ltd. das Incident-Management implementiert. Eine wichtige Anforderung der Siegfried Ltd. im Incident-Management war, dass die Priorisierung der Incidents abhängig von der Dringlichkeit und der Auswirkung nach der folgenden Matrix erfolgen musste:

hoch	high	high	emergency
mittel	normal	high	high
klein	high	normal	normal
↑ Auswirkung (Impact)/ Dringlichkeit (Severity) →	tief	mittel	hoch

Die Überwachung der Service Levels wurde über die Verknüpfung der Priorität mit den CI's (Configuration Items) sichergestellt. Als CI's wurden neben Geräten wie Server und Clients auch unternehmenskritische Services wie SAP und andere Geschäftsapplikationen definiert.

Die Umsetzung wurde so realisiert, dass drei CI Servicegruppen kreiert wurden, für die jeweils 4 verschiedene Servicelevels gültig sind. Insgesamt mussten damit 12 verschiedene Servicelevels mit unterschiedlichen Eskalationen implementiert werden.



Obschon die Anforderung komplex war, können die ServiceDesk-Mitarbeiter dank der guten Benutzerführung optimal mit der neuen Lösung umgehen. Das Incident-Management ist seit 6 Monaten in Betrieb. Damit konnte auch der erste wichtige Schritt im ITIL Service-Management umgesetzt werden.

Die Realisierung von weiteren Prozesse Problem- und Change-Management erfolgt in einzelnen Schritten, damit die Mitarbeiter auch Gelegenheit haben, sich mit den neuen Prozessen vertraut zu machen. So kann gewährleistet werden, dass eine hohe Akzeptanz im Service-Team, und damit eine optimale Unterstützung der Kunden garantiert wird.

Statement:

Die Anforderungen an die Erbringung von IT-Services werden immer höher. Mit dem ITIL Framework stehen uns Best Practices zur Verfügung, nach welchen wir die Neugestaltung und Verbesserung unserer Prozesse ausrichten können. Für eine erfolgreiche Umsetzung der Prozesse sind letztendlich auch effiziente Werkzeuge notwendig, welche im Standard nach ITIL ausgerichtet und einfach an unsere Bedürfnisse anpassbar sind. Mit Unicenter Service Desk von CA und der Unterstützung der Fachleute von Comicro-Netsys ist es uns gelungen, diese anspruchsvolle Aufgabe für das Incident Management effizient umzusetzen und eine stabile Basis für die weiteren Prozesse zu legen.

Andreas Wüthrich, IO



Comicro-Netsys über

