

CASE STUDY



VOM IT-ASSET ZUM ITIL-BASIERTEM IT-SERVICE MANAGEMENT

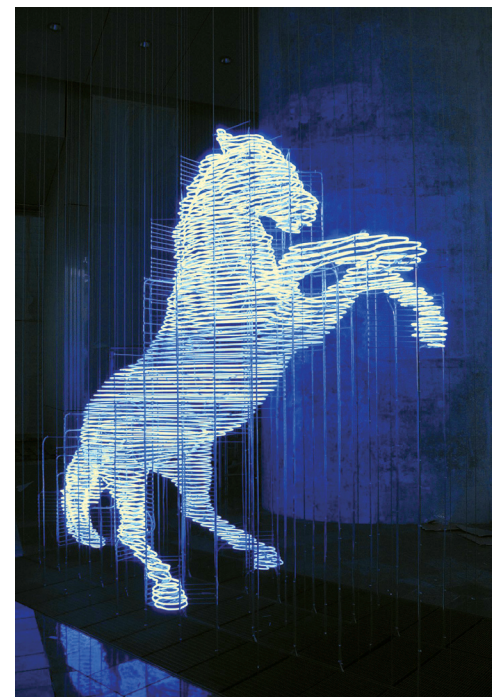
LVM: Auf dem Weg zum IT-Value Management

Die LVM Versicherungen gehören zu den führenden Erst-Versicherungsgruppen in Deutschland. Die dezentrale Unternehmensstruktur mit über 2.100 Handelsagenturen erfordert eine hoch effiziente Datenverarbeitung. Für die Umsetzung eines umfassenden IT-Service Managements in mehreren Ausbaustufen sorgen seit 1995 Softwarelösungen von USU. Durch die Einführung des ITIL-Standards sowie die Implementierung der ITIL-konformen Softwarelinie Valuemation im Jahr 2006 erzielte LVM erhebliche qualitative und quantitative Verbesserungen, z.B. die Einsparung von mehreren hundert Personentagen pro Jahr im Service Desk.

sehen lassen: „Aufgrund der exakten Informationen über Konfigurationen, Netzwerkumgebungen etc. lassen sich entsprechende Umzüge, Ausmusterungen, Updates oder Neukonfigurationen präzise durchführen sowie Planungs-, Budgetierungs- und Installationsprozesse wirkungsvoll umsetzen“, urteilte IT-Abteilungsleiter Alois Lutz von der LVM. Mit der Umsetzung des Industrie-Standards ITIL sollten ab 2005 die für den Betrieb der IT-Infrastruktur notwendigen Prozesse im Sinne eines

> Ausgangslage & Zielsetzung

Um den Wertschöpfungsbeitrag der IT transparent zu machen, implementierten die LVM Versicherungen bereits Mitte der 90er Jahre eine Gesamtlösung für ein umfassendes IT-Controlling – eine Pionierleistung angesichts einer sehr rasch wachsenden Organisation. Zum Einsatz kam ein System der USU AG, das den kompletten Lebenszyklus der eingesetzten IT-Infrastruktur überwachte und den reibungslosen Fluss von Daten und Informationen innerhalb des LVM-Netzwerkes sicherstellte. In der Folge führte die effiziente Verwaltung von ca. 12.000 Endgeräten und 5.000 Agenturrechnern neben einer signifikanten Reduktion der IT-Kosten auch zu einer besseren Planung und Steuerung der verschiedenen Hard- und Softwarekomponenten. Und die Bilanz konnte sich



Pferd im Erdgeschoss des LVM-Turms bei Nacht

>> AUF EINEN BLICK

Organisation:

LVM Versicherungen, Münster

Branche:

Finanzdienstleister

Herausforderung:

- > IT soll als wertschöpfender Geschäftsbereich im Konzern organisiert werden
- > Implementierung des ITIL-Standards in die Service Support-Prozesse der Organisation
- > Migration auf die moderne ITIL-konforme Produktplattform Valuemation
- > Umfangreiches Migrationsprojekt als „Big Bang-Szenario“

Lösung:

- > Umsetzung der ITIL-Prozesse und LVM Best Practices
- > Implementierung der Valuemation-Module Asset/CMDB, Procurement, Contract und Service/Change Manager
- > Schnittstellen u.a. zu SAP/R3, Tivoli Inventory; CTI-Integration

>> ERGEBNISSE

- > *Transparente Verwaltung und Steuerung des gesamten Lebenszyklus von 40.000 Systemen und 115.000 Komponenten inkl. Beschaffung und Verträge*
- > *Effiziente Prozesse, hohe Datenqualität und Mitarbeiter-Akzeptanz*
- > *Senkung der Betriebskosten um mehrere hundert Personentage pro Jahr im Service Desk*
- > *Gute Datenbasis für weitere Projekte wie z.B. Lizenzmanagement*

>> STATEMENT

*Werner Schmidt,
Vorstand der LVM:
„Mit Valuemation verfügen wir heute über eine Kernanwendung, die ITIL-konform ist und erfolgskritische Integrationsprozesse bzw. administrative Vorgänge der LVM nachhaltig unterstützt. Die Effizienzsteigerungen der Service Support-Prozesse bringen uns konzernweit qualitativ und quantitativ messbare Verbesserungen.“*

ganzheitlichen IT-Service Managements optimiert werden. Man entschied sich deswegen für ein umfassendes Migrationsprojekt. Damit trat auch die seit 10 Jahren bestehende Partnerschaft mit dem Technologie- und Kompetenzpartner USU in eine neue Phase.

> Projekt & Umsetzung

Die komplette Infra- und Anwendungsstruktur der organisationsweiten und heterogenen Agenturlandschaft der LVM war bislang flexibel durch die Applikation USU ValueWise abgebildet worden. Das betraf auch die User Help Desk-Informationen für die Agenturen sowie den Innendienst in Münster. Die Migration auf die neue ITIL-konforme USU-Produktgeneration Valuemation sollte einerseits sämtliche Funktionen der bestehenden komplexen LVM-Kundenlösung abdecken, andererseits die Umstrukturierung des LVM-Anwenderservice gemäß den ITIL-Richtlinien in den Bereichen Incident und Problem Management unterstützen.

Mit diesen Hauptaufgaben startete das Migrationsprojekt ZVS (Zentrale Verwaltung und Steuerung) im Mai 2005. Die Datenmigration sah eine Bereinigung der Altdaten ebenso vor wie den Verzicht auf die Migration der existierenden Ticket-Daten. Die inhaltliche und organisatorische Gestaltung der LVM-Ausrichtung nach ITIL war eine der wesentlichen Herausforderungen während der Projektlaufzeit. Das komplette Handling des Service Desks sollte in die Anwendung integriert und Tickets automatisch aus Tivoli generiert werden. Die Dokumentation wurde durch vorbelegte klassifizierte Kurzbeschreibungen

beschleunigt. Daneben galt es auch, das definierte Rollen- und Berechtigungskonzept umzusetzen.

> Effekte & Ausblick

Als „Big Bang-Szenario“ erfolgte die Freigabe des kompletten Funktionsumfangs durch die LVM im Mai 2006. Mit den Modulen Asset, Procurement, Contract und Service/Change Manager steuern 140 Nutzer heute 40.000 Systeme und 115.000 Komponenten. Das Service Desk-Team bearbeitet pro Monat etwa 10.000 Tickets. Die Einführung von Valuemation brachte dem stark überlasteten Anwenderservice eine Reihe qualitativer und quantitativer Verbesserungen, z.B. eine deutlich erhöhte Erstlösungsrate. Die umgesetzten ITIL-Richtlinien decken sämtliche Service Support-Prozesse ab. Neben der Trennung von Incident und Problem ist eine effektive Planung und Überwachung der Service Level Agreements möglich. Die Ticketbearbeitung wurde durch das Anlegen von „Mustertickets“ für häufig auftretende Probleme ebenso beschleunigt wie durch so genannte „Mastertickets“ für größere Störungen. Daneben führen Checklisten und hinterlegte Plausibilitäten zur Fehlerminimierung nach LVM-Angaben insgesamt zu Kosteneinsparungen von mehreren hundert Personentagen pro Jahr.

Seit Herbst 2007 ist das Management der NC-gesteuerten IT-Landschaft unter Linux noch komfortabler möglich. Themen für 2008 sind die Realisierung von Lizenzmanagement sowie die Abbildung des kompletten Antrags- und Auftragsmanagements durch Valuemation.