

## Optimiertes Störungsmanagement bei der Julius Blum GmbH.



### Überblick

#### ■ Die Aufgabe

Einführung eines optimierten Störungsmanagements (OSM) sowie Analyse der vorhandenen Prozessabläufe bei der Diagnose und Bearbeitung von Störungen bei den Anwendungen der Julius Blum GmbH

#### ■ Die Lösung

Einführung von IBM Tivoli Service Request Manager (TSRM) und IBM Tivoli Monitoring (ITM) als Monitoring- und „Event Management Light“-Lösung sowie in der zweiten Projektphase Implementierung von IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager (TADDM) und von Tivoli Change und Configuration Management Database (CCMDB)

#### ■ Die Vorteile

- Verbesserung der Prozessstruktur
- Erleichterungen in der täglichen Arbeit der IT-Mitarbeiter
- Zufriedenere Benutzer, da Probleme schneller erkannt und behoben werden können

#### Seit über 50 Jahren in Familienhand

Die Julius Blum GmbH wurde 1952 von Julius Blum gegründet und stellte als erstes Produkt Hufstollen, eine Art Spikes für Pferde, her. Bald produzierte Julius Blum den ersten Möbelbeschlag und vertrieb diesen in Österreich. Das Unternehmen wuchs schnell und so ist die Julius Blum GmbH heute ein international tätiges Unternehmen, das Scharnier-, Klappen- und Auszugsysteme sowie die Verarbeitungshilfen dafür herstellt. Diese werden an Möbelhersteller (Industrie) oder Beschlags Händler (Handwerker) vertrieben.

Die Zentrale und die Verwaltung liegen in Höchst, die Produktionsstätten befinden sich in Österreich, den USA, in Polen und in Brasilien. Die Julius Blum GmbH befindet sich vollständig in Familienbesitz. Heute beschäftigt die Firma ca. 5000 Mitarbeiter weltweit.

#### Auf der Suche nach neuen Strukturen für ein modernes IT-Service-Management

Kleine Ursache – große Wirkung: Was als Anfrage für ein Tool begann, hat sich inzwischen zu einem Programm für eine umfassende Service-Management-Transformation entwickelt – zum Vorteil der IT-Nutzer und der IT-Mitarbeiter.

Während eines Workshops des IBM Business Partners santix im Sommer 2006 zum Thema Application Management kam es zum ersten Kontakt zwischen der Julius Blum GmbH und santix.

*„santix hat uns mit seiner Kompetenz und Vorgehensweise im Projekt absolut überzeugt. Und, ganz wichtig für die Zusammenarbeit mit Unternehmen wie unserem, auch die persönliche Chemie hat gestimmt.“*

– Dr. Wendel, verantwortlich für den Bereich Informationssysteme, Julius Blum GmbH

Wilfried Obermayr, Leiter der Abteilung EDV der Julius Blum GmbH, erläutert: „Wir hatten Probleme mit der Diagnose und Bearbeitung von Störungen bei unseren Anwendungen und waren der Meinung, mit einem modernen Monitoring-Tool die Lage verbessern zu können. Aber die Berater von santix haben uns schnell deutlich gemacht, dass ein Tool alleine nicht hilft und wir auch an die Prozesse unserer Störungsbearbeitung herangehen müssen.“ santix empfahl ein optimiertes Störungsmanagement (OSM) aufzubauen, um eine systematische und nachhaltige Verbesserung der IT-Servicequalität zu erreichen.

OSM ist ein gesamtheitliches Lösungskonzept der santix für alle störungsrelevanten Aspekte des IT-Managements, von der Erkennung bis zur Beseitigung einer Störung.

#### **Analyse der Prozesse vor Ort**

Im Rahmen einer Prüfung der Supportprozesse während einer ITIL-Schulung (IT Infrastructure Library) im Frühjahr 2007 vor Ort wurde eine Prozessanalyse im Bereich Incident- und Problem-Management im Umfeld der Störungsbearbeitung vorgenommen. In der mehrere Abteilungen umfassenden IT-Organisation wurden dabei mehrere unterschiedliche Supportstrukturen, parallel

laufende Prozesse und Lücken in den Prozessen dokumentiert. Die Analyseergebnisse wurden auf konkrete Projektziele heruntergebrochen. Herausforderung war hierbei die Priorisierung der Anforderungen und somit der einzelnen Teilprojektschritte. Als vordringlich wurde sodann der Aufbau eines zentralen Service-Desks und die Einführung eines zentralen Incident-Managements nach ITIL erachtet, um zunächst einmal mehr Systematik und Transparenz für die Störungsbearbeitung zu erhalten. Danach erst sollte der Ausbau der operativen Toollandschaft erfolgen. Hierbei wurde sehr viel Wert darauf gelegt, dass nicht einfach eine undifferenzierte Übernahme der „ITIL Best Practices“ erfolgte, sondern die Prozesse auf die Belange von Blum abgestimmt wurden. Daraus resultierten die Anforderungen an ein ITSM-Tool (IT-Service-Management-Tool).

In Zusammenarbeit mit dem Projektteam von Blum wurde ein Kriterienkatalog erstellt, der die Basis für eine Tool-Evaluierung bildete. Eine sehr gewissenhafte und umfangreiche Evaluierung der Produkte am Markt wurde durchgeführt.

Die Kriterien hierbei waren:

- **Funktionalität**
- **Integration des Produkts in das restliche ITSM-Portfolio des Herstellers (Event-/Impact-Management, Monitoring etc.)**
- **Kompatibilität der Technologie mit der IT-Strategie von Blum**

#### **Aufbau einer neuen Struktur**

Die Entscheidung fiel für die IBM Tivoli-Produktsuite – zunächst nur TSRM (Tivoli Service Request Manager) und ITM (IBM Tivoli Monitoring) als Monitoring- und „Event Management Light“-Lösung. Mit dem einfachen ITM-Event-Management wollte man erste Erfahrungen sammeln, um dann zu entscheiden, ob ein Ausbau mit IBM NetCool-Produkten notwendig ist. Dies ist ganz im Sinne der Philosophie der kleinen Schritte nach dem santix-Stufenmodell. Bereits im Sommer 2007 wurde die von santix durchgeführte TSRM-Implementierung in Betrieb genommen. Im Herbst folgte die Inbetriebnahme von ITM 6.1 und die Integration mit TSRM, wobei automatisch Incidents aus Events eröffnet werden können.

Im März 2008 ging es in Phase II des Projekts mit der Implementierung von Tivoli Application Dependency Discovery Manager (TADDM) und der Change und Configuration Management Database (CCMDB) weiter. Die in diesem Projektschritt aufgebaute CMDB ermöglicht es, in Verbindung mit der automatischen Erkennung von CIs und deren Abhängigkeiten untereinander, ein Servicemodell aufzubauen und Infrastrukturelemente einem konkreten IT-Service zuzuordnen. Dies geschah vor dem Hintergrund, dass danach in Phase III des Projekts Event Management mit den NetCool-Produkten aus der IBM Linie aufgebaut werden sollte. Durch Informationen aus dem Servicemodell ist eine Störung an einem Element einem IT-Service zuordenbar und es lassen sich damit präzise Aussagen bezüglich der Auswirkungen der Störung auf einen Geschäftsprozess ableiten. Ein weiterer Vorteil, den die CCMDB von IBM bietet, ist das Aufspüren von nicht autorisierten Changes. Vor dem Hintergrund, dass bekanntlich über 80 % aller Störungen in der IT durch Changes verursacht werden, hat dies in Verbindung mit der Implementierung eines Change-Prozesses zu einer dramatischen Verbesserung der IT-Services bei Blum geführt.

„Durch die Mitwirkung der am Projekt Beteiligten haben wir es geschafft, dass die gesamte IT-Organisation von Blum, vom Lehrling bis zum

Management, voll hinter dem Projekt steht“, sagt Andreas Nussbichler, der Leiter des ITSM-Projekts. „Wir haben alle sofort erkannt, dass diese Prozessverbesserungen und Tools uns die tägliche Arbeit erleichtern und vor allem unsere Benutzer zufriedener machen.“ Die Prozesse haben sich inzwischen weitgehend etabliert und werden von der Blum-IT in Reviews – eine ITSM-Diskussionsplattform wurde gegründet –, wie auch während des gesamten Projekts, laufend verbessert.

Da während der ITIL-Schulung am Projektanfang bereits erkannt wurde, dass zwischen Störungsbeseitigung und Ursachenforschung in der Vergangenheit nicht unterschieden wurde, hat man für das Problem-Management einen Manager ernannt und Richtlinien dafür festgelegt, unter welchen Umständen ein Problem eröffnet werden muss. Ein periodisch anlaufender Prozess arbeitet nun die anstehenden Probleme auf.

„santix hat uns mit seiner Kompetenz und Vorgehensweise im Projekt absolut überzeugt“, meint Dr. Klaus Wendel, bei Blum verantwortlich für den Bereich Informationssysteme. „Und, ganz wichtig für die Zusammenarbeit mit Unternehmen wie unserem, auch die persönliche Chemie hat gestimmt.“



IBM Deutschland GmbH  
Pascalstrasse 100  
70569 Stuttgart  
**ibm.com/de**

IBM Österreich  
Obere Donaustrasse 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
**ibm.com**

IBM, das IBM Logo, ibm.com, Netcool und Tivoli sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

ITIL ist als eingetragene Marke und eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce beim US Patent und Trademark Office registriert.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/ Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2009  
All Rechte vorbehalten.