



Erfolgreich mit Business Service Management

Roland Koller
Service Architektur

-
- Einleitung
 - Blick für das Ganze
 - Wirkung erzeugen
 - Einfache Lösungen
 - Massnahmen

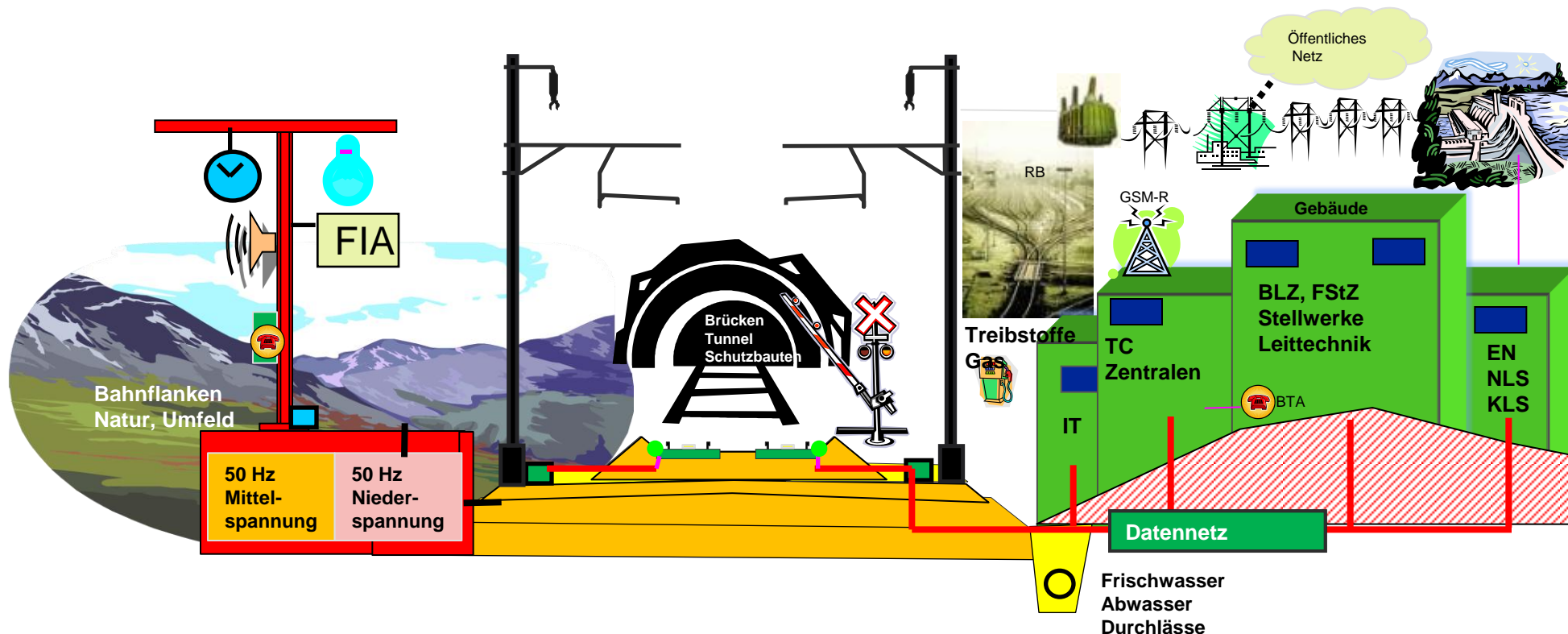
Einleitung



SBB – Facts & Figures

- Die SBB beschäftigt 28'000 Mitarbeiter
- Die SBB befördert täglich mit 9000 Zügen rund 880'000 Reisende
- Die SBB befördert täglich rund 220 000 Tonnen Güter und entlastet die Umwelt von rund 25 000 Lkw's
- Die SBB vergibt jährlich Aufträge im Wert von rund CHF 4 Mia.
- Die SBB ist der 4. grösste Telecomprovider der Schweiz
- Die SBB besitzt 5 eigene Kraftwerke und 6 Frequenzumformer

SBB Infrastruktur – Facts & Figures



24 Anlagengattungen. 750 Bahnhöfe. 6000 Brücken. 250 Tunnel. 7000 km Gleis und Bahnflanken. 1.100 Schaltposten. 560 Stellwerke. 40 „Zentralen“ und Leittechnikstandorte. 75.000 Aussenanlagen, davon 14.000 Weichen mit 6.000 Weichenheizungen. 8 Rangierbahnhöfe. 100 Zugkontrollanlagen. 3.000 Stromversorgungsanlagen. 4.600 Bahntechnikräume. Schweizweites Datennetz mit 1.000 Standorten. 23.000 Telefonanschlüsse. 18.000 Mobilgeräte. GSM-R Netz. 6 Kraftwerke. 5 Frequenzumformer. 65 Unterwerke. 170 Mittelspannungsanlagen. 2.700 Schienenfahrzeuge. 170 Treibstoffanlagen. 17.000 Lautsprecher. 2.200 Anzeiger. 450 IT Anwendungen. Mehrere Mio km Kabel. **1 Produkt: Die Trasse.**



1. Blick fürs Ganze.

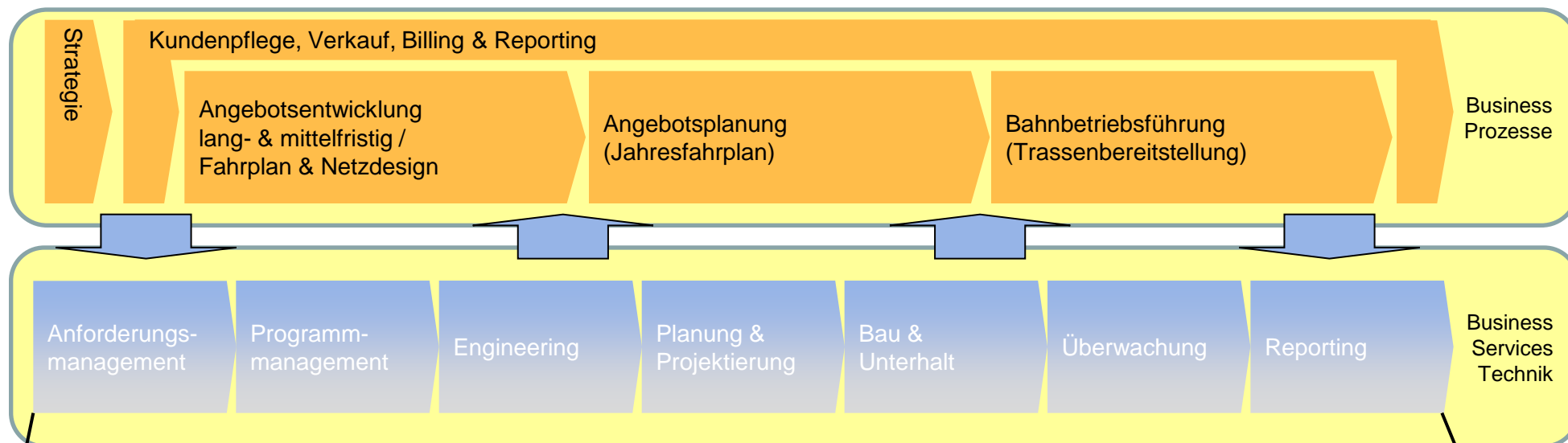
Bahnbetrieb: Was wollen unsere Kunden?

- Sicher von A nach B reisen
- Sauber und angenehm reisen
- Pünktlich ankommen
- Kundeninformation, im Normalbetrieb sowie im gestörten Betrieb
- Einfach bezahlen können



Die Business Prozesse werden durch die Business Services ermöglicht

Kunden und Partner (P, G, EVU)



Grundinfrastruktur

- ➔ Fahrweg, Brücken, Tunnel
- ➔ Stellwerke, Signalanlagen
- ➔ Personen- und Rangierbahnhöfe
- ➔ Energieanlagen / Fahrstrom
- ➔ IT und Telekommunikation
- ➔ etc.

Betriebsmittel Business Prozesse

- ➔ Leittechnik (ILTIS / ILTIS RFE, ILOK)
- ➔ RCS (Dispo, ALEA, ZLD, ..)
- ➔ NeTS (Fahrplan)
- ➔ Telefonie (Business Mobile, Rail Mobile, Personal Voice, System Voice, Rail Voice)
- ➔ CUS (KIB Zentral, Dezentral, DVA, BES)
- ➔ ZKE
- ➔ LSS (Leit- und Störsysteme)
- ➔ TLT (Tunnelleittechnik)
- ➔ OPUS / CITRIX Anwendungen
- ➔ etc.

Betriebsmittel Business Prozesse Technik

- ➔ Beauftragungssysteme / Auftragsmanagement
- ➔ Monitoring Systeme IMon / SMon
- ➔ Ticketing Systeme (DERI .., EM ..)
- ➔ Alarmierungssysteme
- ➔ etc.

2. Wirkung erzeugen!



Wirkung erzeugen

Kosten steuern und Werte steigern



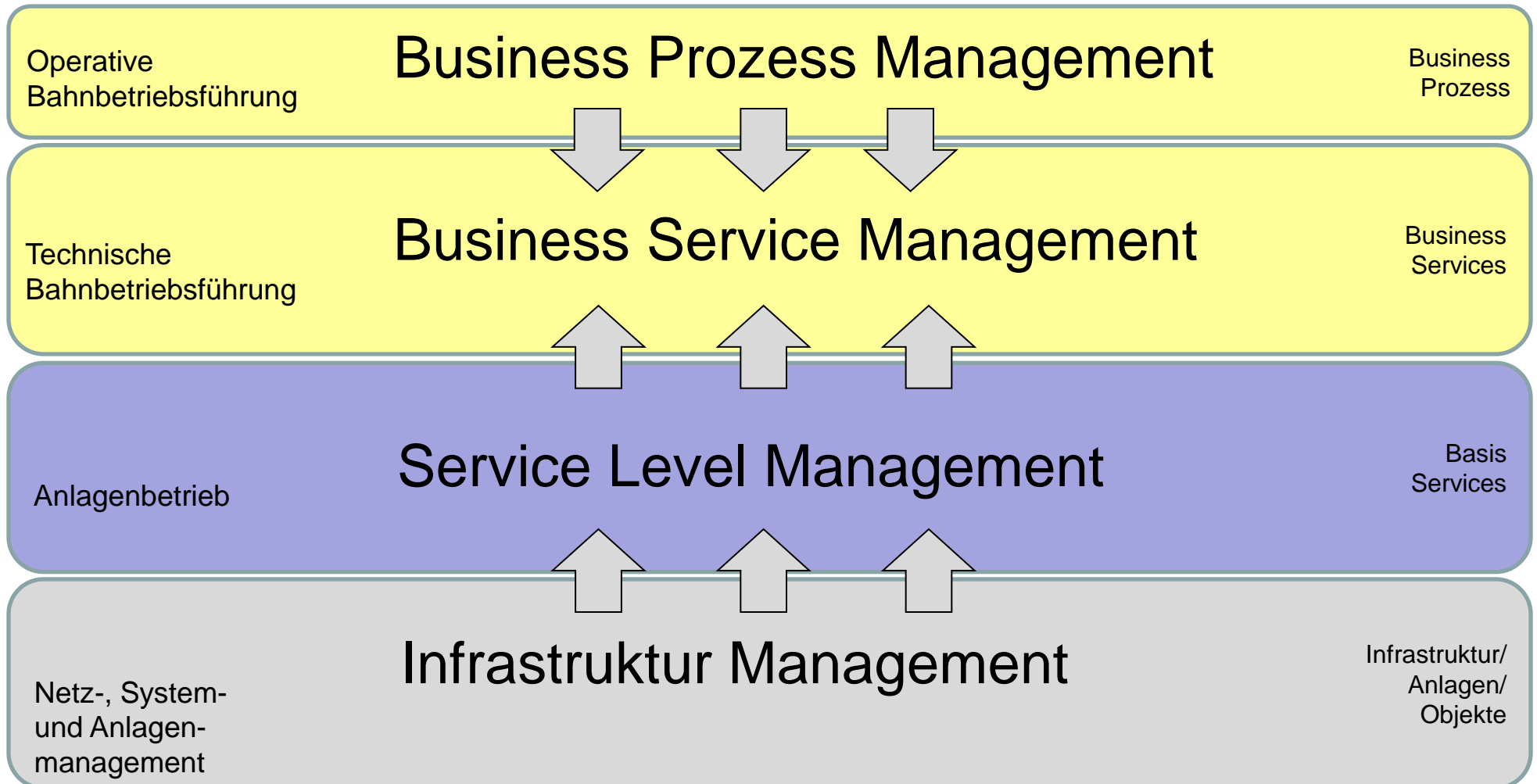
- Komplexität senken oder beherrschen
 - Standardisieren
 - Qualität definieren
 - Effizienz steigern
- ➔ ***Modulare Service Architektur***



- Betriebsrisiko minimieren
 - Stabilität erhöhen
 - Nutzen generieren
 - Qualität überwachen
- ➔ ***Einführen von Business Service Management***

Wirkung vs. Anforderungen

Kunden und Partner (P, G, EVU)



3. Einfache Lösungen.



Einführen von Business Service Mgmt.

- Business Service Management ist die Gesamtheit aller Massnahmen (Tools und Methoden) um die Geschäftsprozesse des Unternehmens abzubilden, deren Zusammenspiel und Abhängigkeiten aufzuzeigen, zu überwachen und zu steuern



IT-Service Mgmt. vs. Business Service Mgmt.

IT-Service Management...	Business Service Management...
Ist <u>bottom-up</u> orientiert (fundiert auf IT-Systeme mit Blick auf die Bedürfnisse)	Ist <u>top-down</u> orientiert (fundiert auf Geschäftsanforderungen mit Blick auf die IT)
Ist nach <u>IT-Disziplin</u> (Silo) organisiert	Ist nach <u>Geschäftsbedürfnissen</u> gegliedert
Ist die Basis für die Industrialisierung der IT-Services	Ist die Basis für die kundenorientierte Flexibilisierung
Schafft Vertrauen für <u>IT-Manager</u>	Schafft Vertrauen für <u>Linien-Manager</u>
Fördert eine starke <u>Produktorientierung</u>	Ermöglicht eine starke <u>Marktorientierung</u>

2 Parameter - eine enorme Wirkung



Verspätungsminuten:

- Ziel: Reduktion von 28'000 auf 10'000 min
- Zuweisung an verschuldende Geschäftseinheit
- Programm: 10'000 Minuten wurde erfolgreich gestartet . Momentan 14-17'000 Minuten

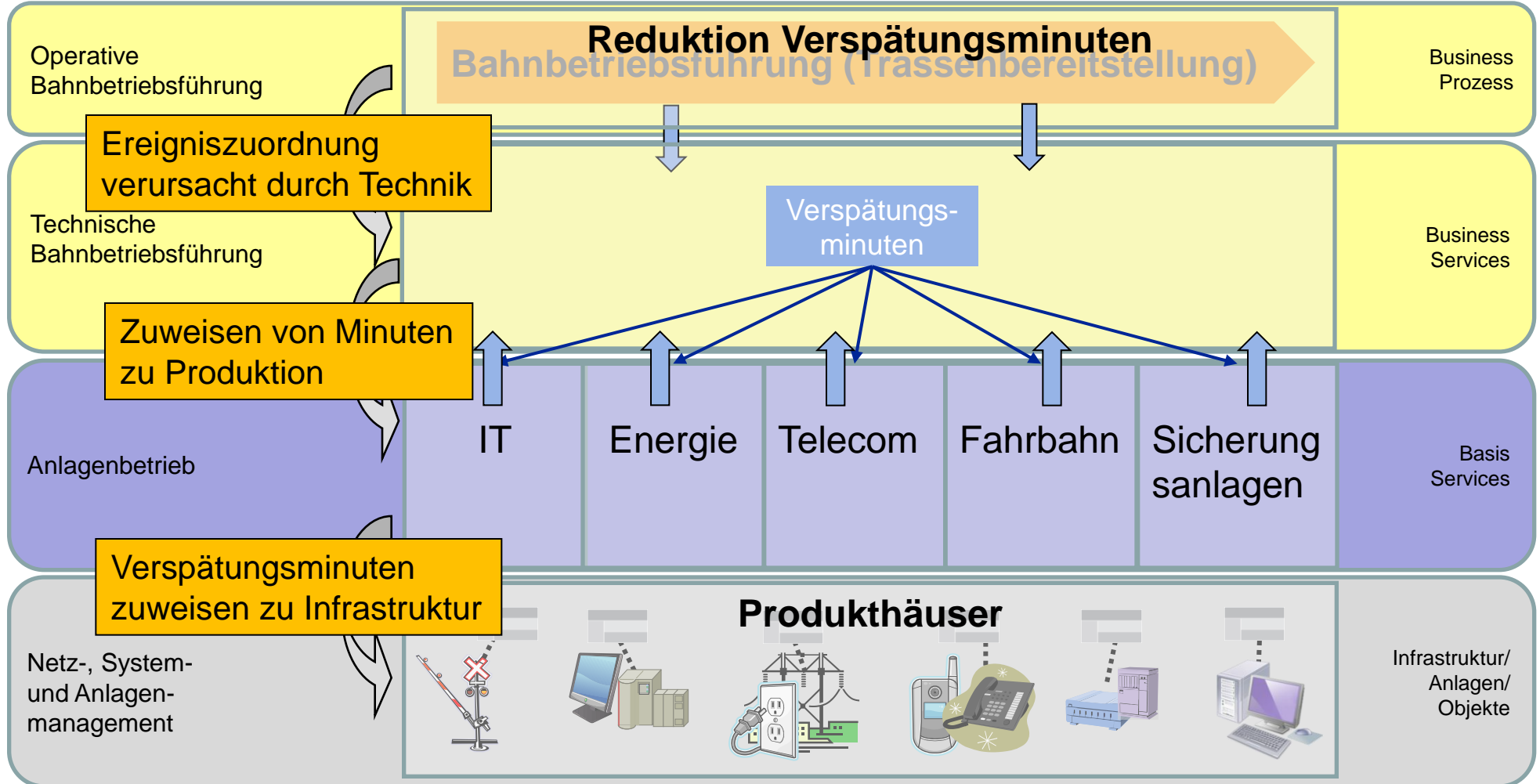


Kundenwirkung (wie fühlt es der Kunde):

- Aufschlüsseln der Verspätungsminuten zu Kundenwirkung. Nicht jede Verspätung hat den gleichen Einfluss, es gibt Strecken mit vielen Passagieren und solche mit wenigen.
- Die Verspätungen haben auch Auswirkung auf Folgezüge, wie sieht die Wirkung da aus ?

Zuordnen im Kontext (z.B. Trassenbereitstellung)

Kunden und Partner (P, G, EVU)



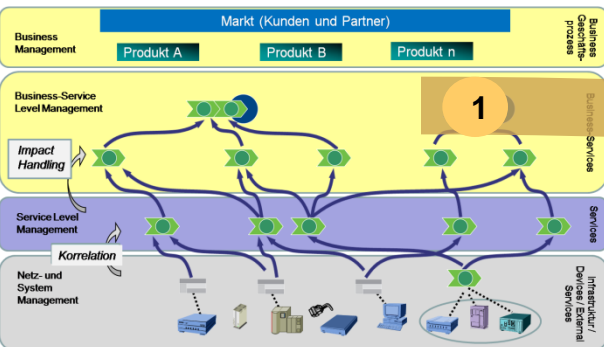
4. Massnahmen

Wer heute immer nur das tut,
was er gestern getan hat, der
bleibt auch morgen, was er
heute schon ist.

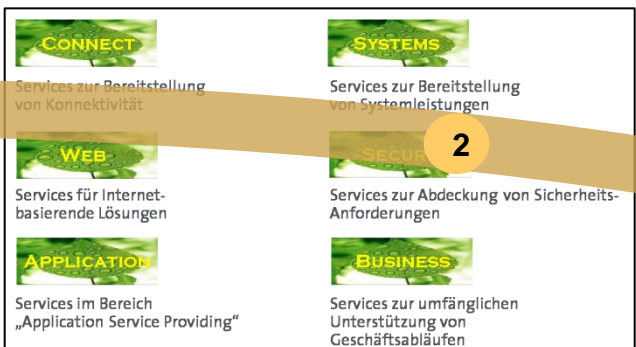


BSM in 5 Schritten

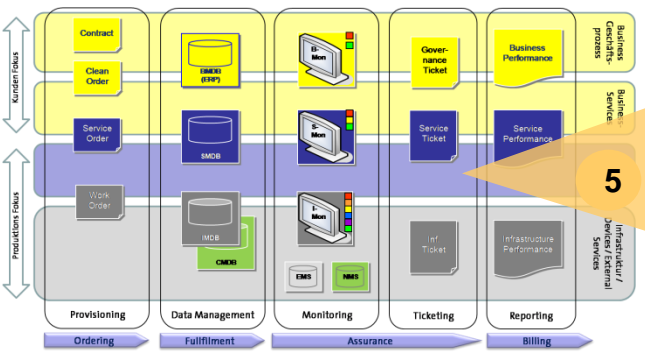
Definition Service Architektur



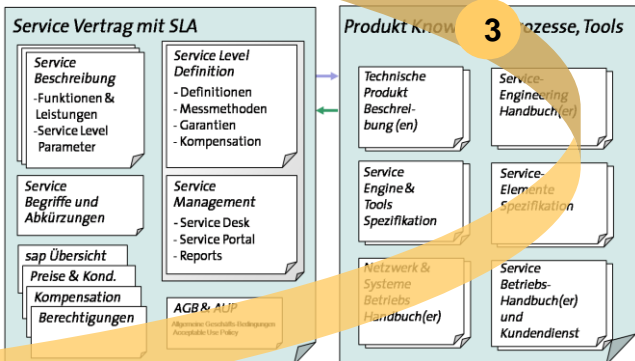
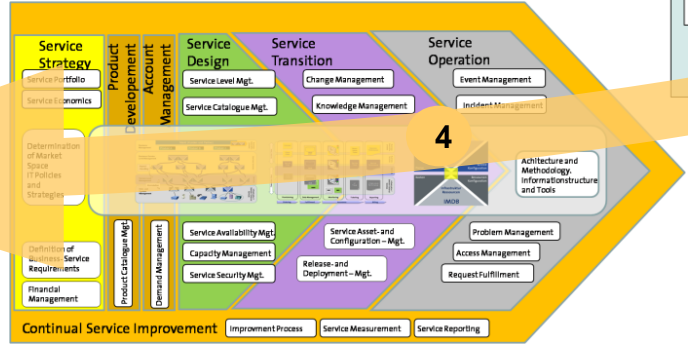
Definition Service Portfolio



Definition Tool Architektur



Definition der Prozesse



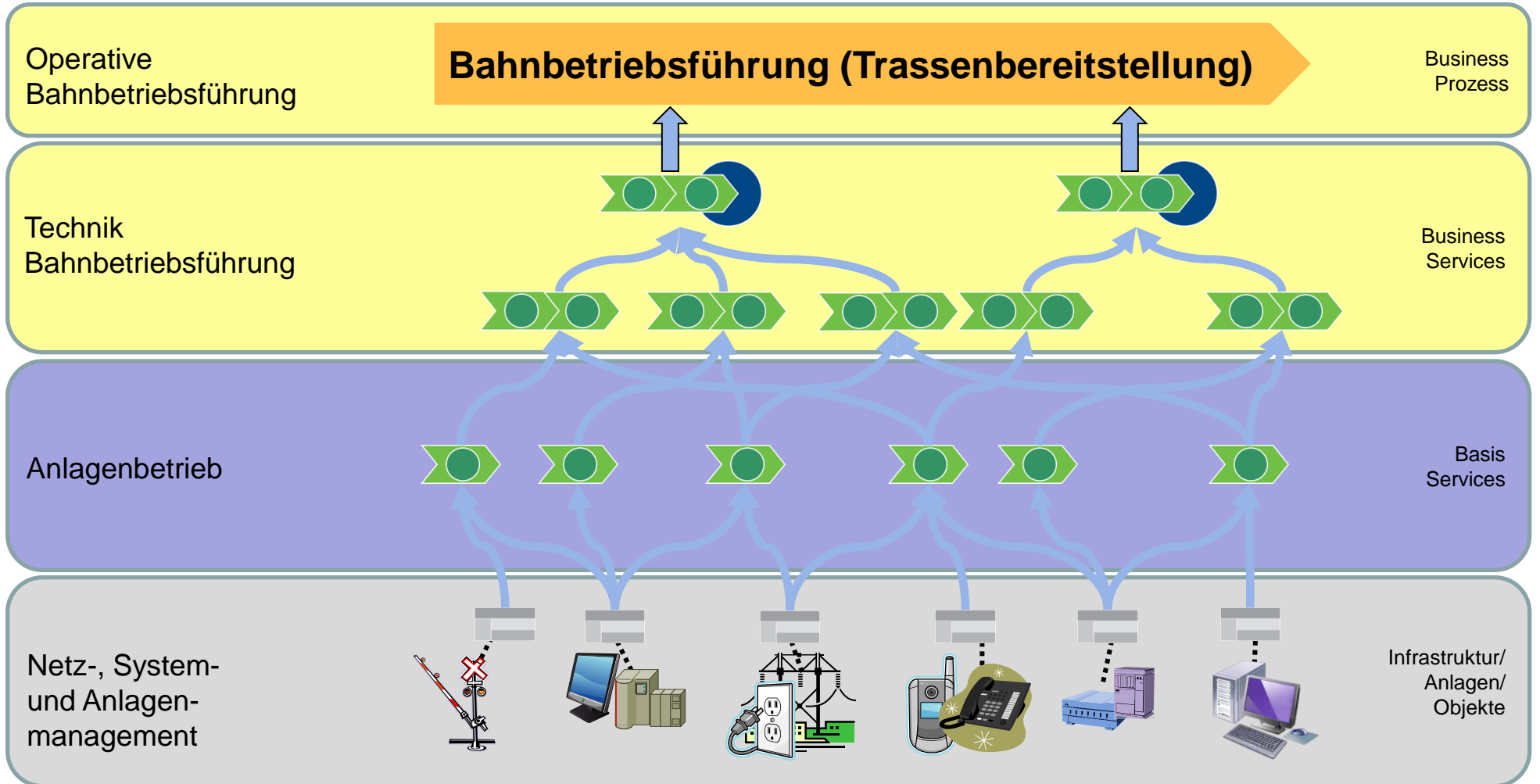
Definition Service- und Produkt-Dokumente

Ordering Fulfillment Assurance Billing

Continual Service Improvement Improvement Process Service Measurement Service Reporting

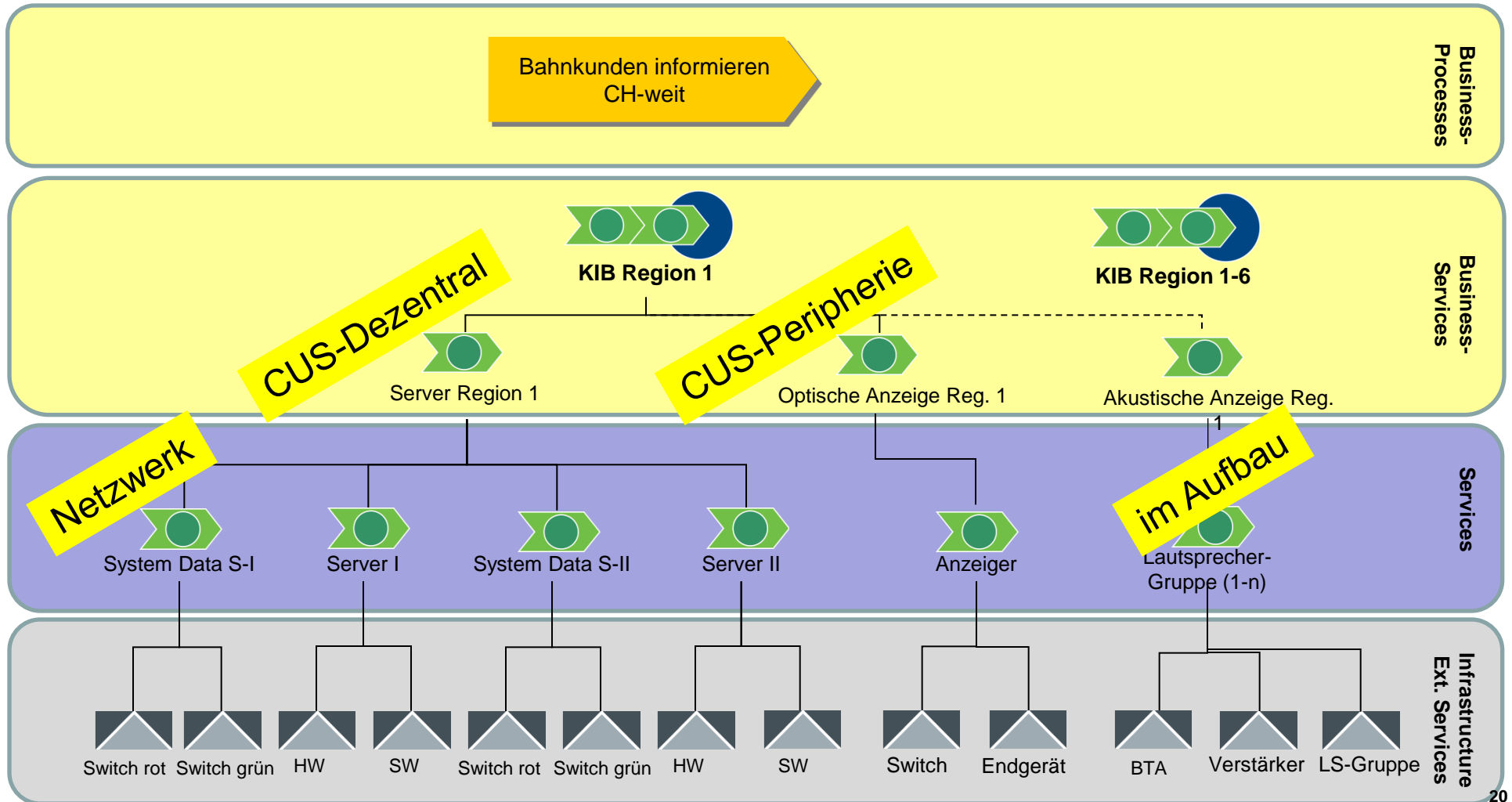
Einführen einheitliches Architekturmodell

Kunden und Partner (P, G, EVU)



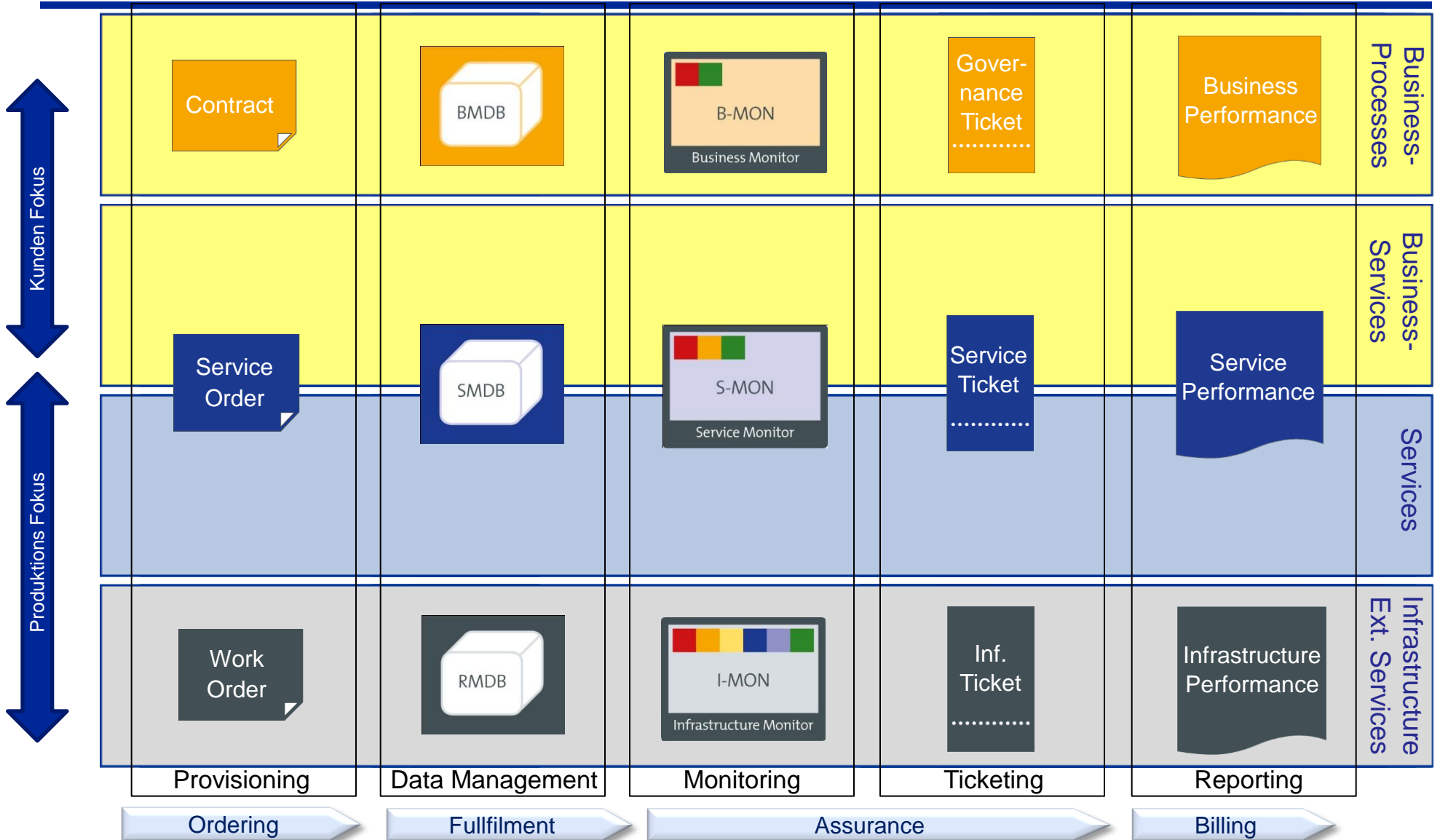
Umsetzung Architektur

Beispiel: Dekomposition BS Kundeninformation

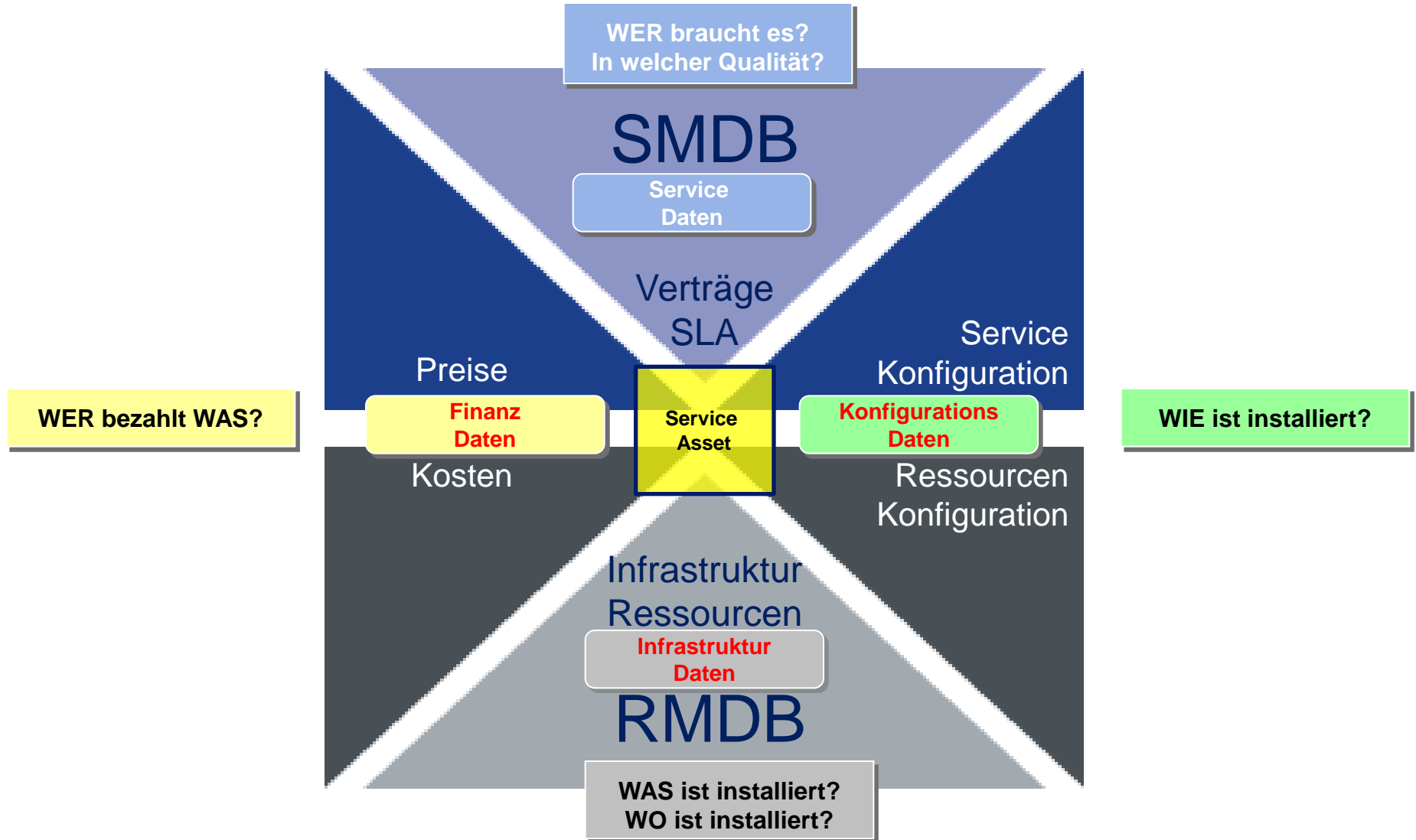


Aufbau integraler Werkzeuge

Funktionale Tool Architektur



Einführen eines funktionalen Datenmodells



Was haben wir erreicht

→ # überwachter Business Services	40
→ # überwachter SLA	380
→ # überwachter technischer Objekte	180'000
→ # verarbeiteter Meldungen (Event Handling)/Tag	5'000'000
→ # Trouble Tickets/Jahr	80'000
→ In der SMDB verwaltetes Vertragsvolumen	270'000'000

Erfolgreich mit Business Service Management

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

„Qualität ist erstens die Fähigkeit vorherzusagen, was morgen, nächsten Monat und nächstes Jahr geschehen wird. Und es ist zweitens die Fähigkeit, später zu erklären, warum alles ganz anders gekommen ist.“

Winston Spencer Churchill (1874-1965)



DAS RESULTAT: ZUFRIEDENE KUNDEN