

Referenz für Jürgen Kasch, geb. 13.03.1968

Herr Jürgen Kasch unterstützt uns seit September 2014 bei unserem Projekt „Managed LAN Services MAN“.

Zu seinen Aufgaben gehörten anfangs im Transition Team die Ist-Analyse der Prozesse, das Aufsetzen, Abstimmen, Dokumentation und Implementierung der neuen Betriebsprozesse, Schulung der Mitarbeiter sowie im späteren Betrieb dann die Überwachung und ggf. Anpassung.

Direkt im Anschluß daran hat er die Aufgaben des Service Delivery Managers mit übernommen:

z.B.:

- Koordination des Betriebsteams von ca. 30 Mitarbeitern
- Koordination mit den Ansprechpartnern von MAN
- Teilnahme an Kundenmeetings
- Reporting (SAP BO, Excel, Powerpoint)
- Eskalationen
- Kosten- und Rechnungsüberwachung, Steuerung von (abrechnungsrelevanten) Tätigkeiten wie Ordermanagement, Eskalationsmanagement, Reportingsteuerung, Faktura
- Koordination mit internen und externen Providern, Projektkoordination
- etc.

sofern diese nicht aus rechtlichen Gründen von dem internen Service Delivery Manager ausgeführt werden mussten (z.B. Einstellung oder Kündigung von neuen Mitarbeitern) und war auch nach Wechsel in die neue Rolle als Change- und Assetmanager das Backup für diesen Kollegen dann.

Im weiteren Verlauf hat Herr Kasch dann die Rolle des Change & Asset Managers im MAN Betriebsteam übernommen.

Prozessbereich Change Management

Allgemeine Rollenbeschreibung des Change Managers

Die Implementierung der Rolle des Changes Managers verfolgt das Ziel, dass durch seine funktionale Steuerung und Kontrolle alle Anpassungen an der IT-Infrastruktur kontrolliert, effizient und unter Minimierung von Risiken für den laufenden Betrieb durchgeführt werden.

Die Rolle des Change Managers beinhaltet demnach die Erfassung, Dokumentation, Genehmigung und Überwachung von Changes und stellt sicher, dass Änderungen geplant, effizient und mit minimalem Risiko ausgeführt werden.

Damit ist der Change Manager dafür verantwortlich, dass die Durchführung von Changes in einer systematischen Art und Weise erfolgt, nachdem die bekannten Risiken abgewogen wurden. Er überwacht auch den Fortschritt des Changes bis zu deren Abschluß im Service Center.

Der Change Manager stellt eine angemessene Kommunikation der Changebeteiligten sicher, er leitet den Daily Call und ist somit auch über den Fortschritt der Incidents/Service Requests und Problems informiert, die ggf. dann zu neuen Changes führen.

Aufgaben und Aktivitäten

Zum Standardaufgabengebiet des MAN Change Managers gehören die folgenden Tätigkeiten

- Service Level Management und SLA Steuerung
- Definition von Standard Changes, die danach keine separate Freigabe im Service Center mehr benötigen
- Aufsetzen und Pflege der Change Templates im Service Center
- Beurteilung und Freigabe von Minor Changes zur direkten Implementierung (ggf. unterstützt durch Betriebsteam oder NOC Technical Lead)
- Beurteilung und Freigabe von Medium Changes als Vorbereitung für das CAB (ggf. unterstützt durch Betriebsteam oder NOC Technical Lead)
- Überwachung der Changeabläufe sowie der Changezeiten und Dokumentation der Resultate des Changes
- Kontrolle der zugehörigen ChANGEDokumentation im Service Center sowie der einzelnen Assets im MAN TCM / FNT Command
- Durchführen des ChangeCalls mit MAN: Vorstellen der abgeschlossenen Changes und Durchsprache mit MAN zum Abschluss im Service Center
- Teilnahme am wöchentlichen MAN CAB:
 - Vorstellung der abgeschlossenen Changes im CAB
 - Vorstellung der Medium Changes zur Freigabe im CAB
 - Übermittlung der Problem Ticket Liste und ggf. nochmal Rückmeldung aus dem CAB an die Problem Owner
- Koordination von Emergency Changes mit der MAN

Diese Standardaufgaben werden durch tägliche Routinen unterstützt. Zu den täglichen Kontroll- und Steuerungsaufgaben des Change Managers gehören:

- Tracking der Changes sowie der Incidents und Problems gemeinsam mit dem NOC und den onsite-Vertretern anhand der aus dem Service Center für diesen Tag aufgeführten Task Liste

- Koordination der Incidents/Problems und des weiteren Vorgehens, Steuerung des Betriebsteams (Übernahme der Tätigkeiten eines Incident- bzw. Problem-Managers, der hier in diesem Projekt aber nicht separat definiert wird)
- Kontrolle des LogScreening Logs

Darüber hinaus erfüllt der Change Manager eine Reihe von regelmäßig wiederkehrenden Aufgaben und Abstimmungen:

- Regelmäßige Durchsicht und Überarbeitung des Betriebshandbuchs zusammen mit dem Teamleiter NOC
- Enge Abstimmung mit dem Teamleiter NOC bzw. den NOC Operatoren, den onsite Kollegen und dem SDM
- Teilnahme an regelmäßigen Abstimmungscalls mit den Projektkoordinatoren
- Teilnahme am Service Delivery Meeting mit der MAN
- Teilnahme am RFS Tracker Meeting mit der MAN
- Erstellung und Versand des RFS Tracker Berichts für die MAN

In Vertretung für den Service Delivery Manager erfüllt der Change Manager die folgenden Aufgaben:

- Prüfung der neuen RFS bzw. Weitergabe der RFS an die Onsite Kollegen
- Übernahme der wöchentlichen Regelcalls mit den Standortverantwortlichen der MAN

Aufgaben und Aktivitäten an der Schnittstelle zum Problem Management

Der Problem Management Prozess ist gewissermaßen der Inputprozess für den Change Manager, da die Lösung der analysierten Problemursache oft in einem Change resultiert. Der Change Manager agiert daher in enger Abstimmung mit dem Problem Owner durch folgende Aktivitäten:

- Teilnahme am wöchentlichen Problem Call und Aktualisierung der Problem Liste (als Teil der Daily Call Liste)
- Regelmäßige Abstimmung zum Fortschritt der Problem Tickets bzw. der resultierenden Changes mit dem NOC Technical Lead

Prozessbereich Asset & Configuration Management

Rollenbeschreibung des Asset Managers

Um das Risiko eines jeden Changes einschätzen zu können, braucht man detaillierte Informationen über die einzelnen CIs (Configuration Items) und ihre Relationen zueinander. Die Bestandteile der IT-

Infrastruktur, sog. Configuration-Items, werden im Rahmen des Configuration-Managements in einer CMDB verwaltet, für deren Aktualität und Konsistenz der Asset Manager die Verantwortung trägt.

Im Bereich des Asset & Configuration Managements beinhaltet die Rolle des MAN Change & Asset Managers die folgenden Tätigkeiten:

- Inventarisierung von neuen Assets via TCM / FNT Command Support in RFS-Lager in TCM / FNT Command
- Prüfung und Weitergabe der aktualisierten kaufmännischen Daten für neue Assets in TCM / FNT Command
- Manuelle Inventarisierung von Assets in TCM / FNT Command
- Kontrolle der Assets in TCM / FNT Command anhand der Changes
- Teilnahme an der wöchentlichen Abstimmung mit MAN für die Änderungen an der LAN DB
- Abstimmung der Assets in TCM / FNT Command und der LAN DB
- Initial Aufbau und Definition der Struktur und des Umgangs mit TCM / FNT Command, Erstellung der Dokumentation, Schulung der Mitarbeiter

Herr Kasch hat uns als Manager in den unterschiedlichen Rollen professionell unterstützt. Seine schnelle Auffassungsgabe, strukturierte Arbeitsweise, Einsatzbereitschaft, sehr gute Kommunikation und sein Durch- und Umsetzungsvermögen hat Herr Kasch hier durchgängig eindrucksvoll unter Beweis gestellt. Auf eigene Initiative hat er durch seine Arbeitsweise ein Qualitätsmanagement eingeführt und durchgesetzt, das sich nachhaltig auf alle Bereiche ausgewirkt hat, was auch von unserem Kunden MAN positiv bemerkt und bewertet wurde.

Aufgrund seiner umfangreichen Erfahrungen wird Herr Kasch uns nun beim Aufbau eines neuen und größeren Projekts mit MAN unterstützen, das uns nun auch durch die guten Erfahrungen die MAN mit uns hier gemacht hat, nun ermöglicht wird. Er wird voraussichtlich im Anschluß auch dort dann wieder Betriebsaufgaben übernehmen.

Teltow, den 29.04.2016



Jens Mehlhose
European Client Operations Manager
Dimension Data International Service & Projekt GmbH
Tel: +49332831135211
Mob: +4915228808031
jens.mehlhose@dimensiondata.com