

ALTANA Pharma implementiert ITIL

Change und Configuration Management – erst die optimale Integration führt zum Erfolg



Anwender

ALTANA Pharma, die Pharmagruppe der ALTANA AG, erforscht, entwickelt, produziert und vermarktet innovative und bewährte Arzneimittel. Die internationale Unternehmensgruppe ist mit rund 9.000 Mitarbeitern in über 30 Tochter- und Beteiligungsfirmen in Europa, Nord- und Lateinamerika, Südafrika, Australien und Asien tätig und realisierte 2005 einen Jahresumsatz von 2,4 Mrd. Euro – eine Steigerung von 12% gegenüber dem Vorjahr. Doch das rasante Wachstum und diverse Gesetze aus dem Pharmabereich oder der Sarbanes-Oxley-Act (SOX) stellen immer höhere Anforderungen an deren IT. Aus der IT-Strategie wurde deshalb 2004 das Projekt SMILE (Service Management Implementation) abgeleitet, das deren Umsetzung unterstützte.



Aufgabenstellung

Im Vordergrund stand dabei die Ausrichtung der IT-Prozesse an der IT Infrastructure Library (ITIL). Damit verbunden war die Optimierung und Stabilisierung bestehender Prozesse, um größere Transparenz zu schaffen und die Messung von Kennzahlen zu ermöglichen. Hier lag der Fokus auf den Service-Support-Prozessen Incident, Problem, Change und Configuration Management sowie auf dem Service Level Management. Um die genannten Service-Support-Prozesse und das bei ALTANA Pharma bereits etablierte Change Management weiter zu optimieren und elektronisch zu unterstützen, wurde das Projekt eSmile unter der Leitung von Dr. Jan Hadenfeld, Change & Configuration Manager bei ALTANA Pharma initiiert.

Lösung

Etablierung eines tool-gestützten Change und Configuration Managements: eSmile integriert alle IT Service Support-Prozesse sowie das Service Level Management in einer Lösung. Durch die Ablösung papierbasierender Vorgehensweisen aus dem Problem und Change Management, konnten die Abläufe entscheidend vereinfacht und in ihrer Effizienz gesteigert werden.

Die Zielsetzung von eSmile lässt sich in sechs Punkten zusammenfassen:

- o Integration aller IT Service Management-Prozesse
- o Durchgängiger Informationsfluss und Transparenz
- o Etablierung der Configuration Management Database (CMDB) als zentrale Datenbank für alle Configuration Items
- o Elektronische Autorisierung von Change Requests über ein Self Service-Portal
- o Vorbereitung auf den Roll-out in anderen Niederlassungen weltweit
- o eSmile als Integrationsplattform für alle externen und internen Dienstleister

Genehmigung „on the fly“

Die elektronische Unterschrift brachte bereits kurz nach der Einführung eine deutliche Zeitersparnis. Die Integration des Change-Prozesses in den ALTANA Pharma Self Service sorgt dafür, dass Verantwortliche auf Reisen oder an externen Standorten Genehmigungen erteilen und Changes unter Wahrung der gesetzlichen Anforderungen elektronisch unterschreiben können. Nach der Anmeldung im System regelt eine zweite Benutzeranmeldung die Verifizierung der Personendaten. Zusätzlichen Nutzen erhalten die Mitarbeiter der Fachabteilungen durch den webbasierten Self Service. Jeder Mitarbeiter kann über diesen Self Service zu jedem Zeitpunkt den Status seines Incidents oder Change Requests einsehen.

Alles unter Kontrolle

Wie alle ITIL-Prozesse basiert das Change Management auf der Configuration Management Database (CMDB). Die CMDB verwaltet die gesamte IT-Infrastruktur in Form der Configuration Items (CIs). Allein in den deutschen Niederlassungen Konstanz, Singen und Hamburg verwaltet ALTANA Pharma über 3.500 Hardware CIs zusätzlich zu Software und anderen IT-Komponenten. Alle CIs unterliegen dabei einer permanenten Überwachung, um den reibungslosen IT-Betrieb zu gewährleisten.

Zur Erfassung der CIs nutzt ALTANA Pharma die Discovery Software LOGINventory. Über die Schnittstelle iET CMDB Intelligence kann ALTANA Pharma einen Soll-/Ist-Abgleich zwischen den aktuell ermittelten CIs und dem bereits in der CMDB erfassten Bestand vornehmen. So können sowohl autorisierte wie nicht autorisierte Changes nachvollzogen und gegebenenfalls korrigiert werden. Diese Integration ist ein wichtiger Bestandteil der Lösung hinsichtlich gesetzlicher Kontrollanforderungen und Datenaktualität. Weitere an eSmile angebundene Systeme sind Lotus Notes Directory für die Personendaten, SAP zur Übergabe von Kostenstelleninformationen, sowie Active Directory Systems zur Benutzerauthentifizierung. Als Datenbank nutzt ALTANA Pharma Oracle.

Vorgehensweise

Bei der Tool-Einführung mussten die Vorgaben von SOX und 21 CFR Part 11, ein Gesetz der amerikanischen Gesundheitsbehörde FDA (Food and Drug Administration) beachtet werden. Des Weiteren hat ALTANA Pharma spezifische Vorgaben der Pharmabranche für alle betriebs- und unternehmensrelevanten Prozesse und Systeme zu beachten. eSmile musste validiert eingeführt werden, da es Störungsmeldungen, Benutzeranträge und Change Requests aus anderen validierten Systemen verwaltet und deshalb Gegenstand behördlicher Inspektionen ist. Als zentrales Tool wird iET ITSM von iET Solutions genutzt. Nach der Validierungsfreigabe im April 2006 wurde die Produktivschaltung im Mai und Juni schrittweise durchgeführt.

Fazit und Ausblick

eSmile ermöglicht ALTANA Pharma heute Kosteneinsparungen durch effiziente und transparente Prozesse und liefert die Daten, die für ein aussagekräftiges Management Reporting benötigt werden. Über Key Performance Indicators (KPIs) wird die Prozessleistung gemessen und wenn nötig korrigierende Maßnahmen eingeleitet. Zur Überprüfung der KPIs ist in Planung, die in iET ITSM integrierte Prozessanalyse-Lösung iET Process Analyzer zu nutzen.

Zur Zeit arbeitet das Team an der Mandantenfähigkeit und der Möglichkeit, weiteren Standorten von ALTANA Pharma die Nutzung auf Wunsch zu ermöglichen. Erste Standorte haben bereits Interesse an eSmile bekundet.



iET Solutions GmbH

D-81379 München, Boschetsrieder Str. 67
Telefon: 0049/89/74 85 89-0
Telefax: 0049/89/74 85 89-20
E-Mail: info@iet-solutions.de
Internet: www.iet-solutions.de

Kunden-Zitat:

„Wir haben nach einer Lösung gesucht, die alle Prozesse integriert und uns bewusst gegen einen „Best of Breed“-Ansatz entschieden. Am Angebot von iET Solutions überzeugte uns die Flexibilität der Lösung iET ITSM in Verbindung mit dem direkten Kontakt zum Consulting- und Entwicklungsteam. So konnten wir unsere spezifischen Anforderungen im Rahmen des Projektes unbürokratisch umsetzen lassen.“

Dr. Jan Hadenfeld,
Change & Configuration Manager,
ALTANA Pharma AG