



## CHANGE UND CONFIGURATION MANAGEMENT - ERST DIE OPTIMALE INTEGRATION FÜHRT ZUM ERFOLG

### ALTANA Pharma implementiert ITIL zur Optimierung des IT-Managements

ALTANA Pharma realisierte 2005 einen Jahresumsatz von 2,4 Mrd. € – eine Steigerung von 12% gegenüber dem Vorjahr. Für das Geschäftsjahr 2006 wird die Fortsetzung dieser dynamischen Geschäftsentwicklung erwartet, was sich auch im Konzernbereich Information and Communication Technology von ALTANA Pharma bemerkbar macht. Das rasante Wachstum sowie 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) zu deren Unterstützung abgeleitet.

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. Eine besondere Bedeutung kommt dabei dem Change Management zu. 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 initiiert.

### Etablierung eines tool-gestützten Change und Configuration Managements

Dr. Jan Hadenfeld, seit 2003 bei ALTANA Pharma als Change und Configuration Manager für diese Prozesse verantwortlich, wurde als Projektleiter mit eSmile betraut. 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:

- Integration aller IT Service Management-Prozesse
- Durchgängiger Informationsfluss und Transparenz
- Etablierung der Configuration Management Database (CMDB) als zentrale Datenbank für alle Configuration Items

### Benefits für ALTANA Pharma

- Aufbau und Betrieb der Configuration Management Database
- Verwaltung von 3500 Hardware-CIs + Software-CIs
- Elektronische Autorisierung von Changes
- Web-Self-Service-Portal
- Optimierung und Stabilisierung bestehender Prozesse
- Plattform für Incident, Problem, Change, Configuration und Service Level Management

### Die Lösung auf einen Blick

- Anbindung von Lotus Notes Directory, SAP, Active Directory Systems
- Datenbank: Oracle
- Integration der Inventory Discovery-Lösung LOGIN-Inventory
- Integration von iET CMDB Intelligence

- Elektronische Autorisierung von Change Requests über ein Self Service-Portal
- Vorbereitung auf den Roll-out in anderen Niederlassungen weltweit
- eSmile als Integrationsplattform für alle externen und internen Dienstleister

### Hohe regulatorische Anforderungen

Sektion 404 des SOX verpflichtet Unternehmen zur Einrichtung, Pflege und Dokumentation interner Kontrollsysteme. Auch ITIL empfiehlt, notwendige Änderungen zu erfassen, zu planen und umzusetzen. Bei der Erfüllung dieser Vorgaben entstanden ALTANA Pharma in der Vergangenheit unnötige Kosten, zusätzlicher Arbeitsaufwand und Verzögerungen, da zur Genehmigung von Changes Formulare zwischen mehreren Standorten ausgetauscht werden mussten. Die Einführung einer elektronischen Unterschrift war deshalb erforderlich. Hierbei musste 21 CFR Part 11, ein Gesetz der amerikanischen Gesundheitsbehörde FDA (Food and Drug Administration) beachtet werden. Daneben gab es weitere Vorgaben der Pharmabranche für alle betriebs- und unternehmensrelevanten Prozesse und Systeme zu beachten. So musste eSmile validiert eingeführt werden, da es Störungsmeldungen, Benutzeranträge und Change Requests aus anderen validierten Systemen verwaltet und deshalb Gegenstand behördlicher Inspektionen ist.

### 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 neben der Nutzung über den Windows Client dafür, dass Verantwortliche auf Reisen oder an externen Standorten Genehmigungen erteilen können. Nach der Anmeldung im System regelt eine zweite Benutzeranmeldung die Verifizierung der Personendaten. So können Changes unter Wahrung aller gesetzlichen Anforderungen in der Lösung autorisiert und elektronisch unterschrieben werden. Zusätzlichen Nutzen erhalten die Mitarbeiter der Fachabteilungen durch den webbasierten Self Service, über den jeder Mitarbeiter zu jedem Zeitpunkt den Status seines Incidents oder Change Requests einsehen kann.

### Alles unter Kontrolle

In der Configuration Management Database (CMDB) verwaltet ALTANA Pharma allein für die deutschen Niederlassungen Konstanz, Singen und Hamburg über 3.500 Hardware CIs zusätzlich



### Über ALTANA

Die ALTANA Pharma AG ist eine international erfolgreiche, forschende Pharmagruppe mit weltweit rund 9000 Mitarbeitern in mehr als 30 Tochter- und Beteiligungsgesellschaften. ALTANA Pharma setzt auf Arzneimittel aus eigener Forschung und konzentriert sich auf innovative Therapeutika zur Behandlung von Atemwegs- und Magen-Darm-Erkrankungen. Forschung und Entwicklung werden von ALTANA Pharma mit hohem Engagement betrieben.

[www.altanapharma.com](http://www.altanapharma.com)

### Erläuterung: Validierung

Beweisführung in Übereinstimmung mit den Grundsätzen der Guten Herstellungspraxis (GxP), dass Verfahren, Prozesse, Ausrüstungsgegenstände, Materialien, Arbeitsgänge oder Systeme tatsächlich zu den erwarteten Ergebnissen führen.

zu Software und anderen IT-Komponenten. Alle CIs unterliegen dabei einer permanenten Überwachung, um den reibungslosen IT-Betrieb zu gewährleisten. Das Aufspüren nicht autorisierter Änderungen ist einer von vielen erfolgskritischen Faktoren für die Sicherstellung der IT-Services.

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 des IT-Bestands.

Weitere an eSmile angebundene Systeme sind Lotus Notes Directory für die Personenstammdaten, SAP zur Übergabe von Kostenstelleninformationen, sowie Active Directory Systems zur Benutzerauthentifizierung. Als Datenbank nutzt ALTANA Pharma Oracle.

### Vorgehensweise

Als zentrales Tool von eSmile wird iET ITSM von iET Solutions genutzt. „Wir haben nach einer Lösung gesucht, die alle Prozesse integriert und uns bewusst gegen einen „Best of Breed“-Ansatz entschieden“, erklärt Dr. Hadenfeld. „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.“

Nach der Validierungsfreigabe im April 2006 wurde die Produktivschaltung von eSmile in zwei Phasen geplant. In der ersten Phase ging im Mai die elektronische Unterstützung des Problem, Change und Configuration Managements live. In einer zweiten Phase wurde im Juni das Incident Management umgestellt.

### 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.

## Über iET Solutions

iET Solutions ist führender globaler Anbieter von IT Service Management-Lösungen. Zur Prozessanalyse und -optimierung sowie für das Management von IT-Bestand bietet iET Solutions integrierte Prozess Management- und CMDB Intelligence-Lösungen an. Die Lösung iET ITSM ist ITIL-basierend und wurde von PinkVerify zertifiziert.

Weltweit arbeiten in 26 Ländern über 600 Unternehmen mit einer Lösung von iET Solutions.

### Niederlassungen

#### Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH  
Boschetsrieder Straße 67  
81379 München, Deutschland  
Telefon: +49/89-74-85-89-0  
Fax: +49/89-74-85-89-20  
info@iet-solutions.de  
www.iet-solutions.de

#### Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC  
959 Concord Street  
Framingham, MA 01701, USA  
Telefon: +1/508-416-9010  
Fax: +1/508-416-9008  
sales@iet-solutions.com  
www.iet-solutions.com

#### UK Zentrale

iET Solutions Ltd  
No. 1 Liverpool Street  
London, EC2M 7QD  
Great Britain  
Telefon: +44/207-956-2031  
Fax: +44/207-956-2001  
info@iet-solutions.co.uk  
www.iet-solutions.co.uk