

Projekttitlel: „ReNOSeL - Retail Network Optimisation and Service Level Monitoring“

Projekt-/Aufgabenbeschreibung:

Implementierung eines Service Level Managements (SLM) und end-to-end Monitoring Systems im Geschäftsbereich Retail der BP

- Identifikation der Services basierend auf den Retail-Geschäftsprozessen
- Evaluierung der Kommunikationsstruktur, Rollen und Verantwortlichkeiten in der BP Organisation einschließlich der Dienstleister auf Basis einer Kommunikations- und Elementenkettenmatrix für den Retail Netzwerkbereich Forecourt, Site Systeme, Communication (LAN, WAN) und Central Systems / Front End Processing (Online Authorisation Center, Online Transaction Processing und IntraNect)
- Erarbeitung eines Servicekataloges
- Erstellung der SLA Spezifikationen für die definierten Services
- Entwicklung eines SLM-Konzeptes auf Basis eines europäischen Ansatzes zugeschnitten auf die Bedürfnisse und Belange der BP
- Auswahl eines „PRIME“ (Managed Service IT Dienstleister) mit der spezifischen Anforderung zur Übernahme des Service Delivery Managements und Business Process Improvements für den Geschäftsbereich Retail der BP
- Erarbeitung eines Beschwerdemanagement- und Eskalationsprozesses
- Erstellen eines Rahmenvertrages sowie der modularen Leistungsbeschreibungen (SOW - Statement of Work) für die Services:
 - PRIME
 - Planung, Steuerung und Kontrolle der involvierten Dienstleister der BP
 - Incident- und Problemmanagement für automatische Dieseltankstationen
 - Betrieb eines Service Desks / Incident-, Problem- und Changemanagements für den Retail Netzwerkbereich Forecourt, Site Systeme, Communication (LAN, WAN) und Central Systems / Front End Processing
 - End-to-end Monitoring Servicesmit einem versierten SLA-Reporting und einer kundenspezifischen Bonus-/Malusregelung
- Definition der Rahmenbedingungen und Evaluierung eines effizienten end-to-end Monitoring Systems zur Überwachung der Geschäftsprozessleistungen und Service Level Agreements. Unterstützung bei der Einführung des Systems
- Schnittstellenkommunikation mit den Teilprojekten „Telecommunication and Network Optimization“ und „Business Process Optimization / Disaster Recovery Plan“

Bewertung wurde abgegeben durch:

BP Retail DCT – Delivery Manager Herr Jürgen Tilz

Eingesetzte Tools, Methoden, Kenntnisse etc:

- ITIL
- ADBEX Outsourcing und Contractmanagement Framework

Zeitraum:

02/06 - 06/07

Bewertung der Projektarbeit: *

1. Arbeitsbeginn

Klärung der Verantwortlichkeiten	2
Qualität des Angebots	2

2. Arbeitsprozess

Kommunikation/Abstimmung mit Ihrem Unternehmen	2
Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitern und Freelancern	2
Einhaltung von Zwischenterminen/ Milestones	2

3. Arbeitsergebnis

Qualität des Produkts/der Dienstleistung	2
Einhaltung Fertigstellungstermin	3
Einhaltung des Budgets	2

Gesamtbewertung des Projekts: 2

Bemerkungen zum Dienstleister:

Herr Jäntsich hat sich sehr schnell in die Thematik des Teilprojektes SLA eingearbeitet und hat die ihm zugedachte Verantwortung als Teilprojektleiter wahrgenommen. In manchen Situationen musste sein Schaffensdrang gebremst werden, um die Zielgruppe der Aktivitäten zielorientiert mitzunehmen. Es macht sehr viel Spaß mit Herrn Jäntsich zu arbeiten, er ist offen für Kritik und Verbesserungsvorschläge, arbeitet erfolgreich im Team wie auch eigenständig an der ihm zugewiesenen Zielsetzung. Er ist ein exzellenter Fachmann auf dem Gebiet des Service Managements, gern empfehle ich Herrn Jäntsich für diese Aufgabenstellung weiter. Auch möchte ich mich bei dieser Gelegenheit für ein 14-monatiges erfolgreiches Engagement bedanken, das auch bei dem Endanwender ein hohes Maß an Wertschätzung erzeugt hat und damit u.a. auch den Erfolg des gesamten Projektes positiv beeinflusste.

* Erläuterungen zum Bewertungssystem

1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = zufriedenstellend, 4 = ausreichend, 5 = nicht ausreichend
Gewichtung: Arbeitsbeginn 20 %, Arbeitsprozess 30 %, Arbeitsergebnis 50%