

Inside

1/2011

Das lesenswerte plain it Magazin
mit Inhalt und echten Mehrwerten.



Unser Service
führt Sie weiter



«Es gibt immer einen Weg es besser zu machen.»

Thomas A. Edison





Liebe Leserinnen und Leser

Informations- und Kommunikationstechnologien werden stetig leistungsfähiger und flexibler. Ganz im Sinne von Thomas A. Edisons Zitat treibt der Innovationsgedanke die Entwicklung der ICT voran. Diese Entwicklung hatte stets ein übergeordnetes Ziel: Die effiziente Bewältigung der täglichen Arbeiten, egal ob in einem Spital, einem industriellen Produktionsbetrieb, einer Fashion-Kette oder einer Behörde. Die Bereitstellung der richtigen Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort ist ein Credo, welches fast in jedem Unternehmen in der IT-Strategie so oder ähnlich zu lesen ist. Wobei im Begriff «Bereitstellung» bereits der Anspruch, die Informationen so einfach und wirtschaftlich wie möglich zu erfassen, zu pflegen und bereitzustellen, enthalten ist.

Einige der aktuell erfolgreichsten Unternehmen haben dieses Credo in einer verblüffenden Einfachheit umgesetzt und damit unser Informationsverhalten komplett verändert. Nehmen wir z.B. das Segment der Social Networks. Die bislang in Unternehmen als aufwendig und kostenintensiv eingestufte Datenerfassung erfolgt durch die Informationskonsumenten selber. Durch jeden von uns, der sich in einem solchen Netzwerk bewegt. Wir setzen sogar die Filter für unsere Auswertungen und Kontakte selber. Und dabei fühlen wir uns bestens verstanden und aufgehoben, weil wir das, was uns wichtig erscheint, anderen Menschen ohne grossen Aufwand zur Verfügung stellen bzw. selber abholen können.

Einmal abgesehen von der Frage nach der Qualität einzelner Informationen oder der Sinnhaftigkeit, das persönliche Innerste vor der ganzen Welt nach aussen zu kehren: Was bildet eigentlich die Grundlage für solche erfolgreichen Modelle?

Das bis dahin vorherrschende Verhalten, das Vorgehen, oder, einfach gesagt, der Prozess des Informationsaustausches, wurde analysiert und hinterfragt. Völlig veränderte Prozessmodelle wurden entworfen. Alternative Ideen und Vorstellungen, Innovationen eben, flossen darin ein.

Lassen Sie mich hier den Kreis schliessen. Wäre es für Sie nicht auch interessant und wirtschaftlich sinnvoll, die gängigen Prozesse in Ihrem Unternehmen zu durchleuchten, zu hinterfragen, das vorhandene Potenzial noch besser auszuschöpfen?

Das gesamte Team der plain it AG steht für Sie bereit. Lassen Sie uns gemeinsam den Weg finden, es (noch) besser zu machen. Auf den nachfolgenden Seiten finden Sie verschiedene Anregungen und Informationen zu unseren Dienstleistungen und aktuellen Engagements.

In diesem Sinne: Lassen Sie sich inspirieren.

*Andreas Lenggen
Leiter Geschäftsstelle Zürich
Mitglied der Geschäftsleitung*

Gilgen Door Systems AG

Cherwell Service Management™ – der Schlüssel zur Zukunft für Gilgen Door Systems

Die Gilgen Door Systems AG löst helpLine mit Cherwell Service Management™ ab. Um den Service-katalog von Gilgen Door Systems AG zu erweitern, erschien der Aufwand, dies in der bestehenden Service-Management-Lösung zu implementieren, zu gross. Oliver Sommer, Leiter Informatik der Gilgen Door Systems AG, entschied sich, andere Alternativen zu prüfen. Die plain it AG überzeugte als bereits bestehender Partner im Service-Management-Bereich – und konnte Oliver Sommer mit der Standardlösung Cherwell Service Management™ begeistern.

Ausgangslage und Problemstellung

Die Gilgen Door Systems (bis zum 1. April unter dem Namen KABA Gilgen AG bekannt) wollte ihre Service-Management-Lösung im Bereich Servicekatalog erweitern. Der Aufwand, um den Servicekatalog im bestehenden Service Management zu implementieren wurde als sehr hoch eingeschätzt. Dies veranlasste die Firma Gilgen Door Systems AG, Schwarzenburg, Alternativen zu prüfen. «Für uns stand klar ein Partner im Vordergrund, welcher die Firma bereits kennt und die Fachkompetenz mitbringt, um die Anforderungen umsetzen zu können. Da die plain it AG die Gilgen Door Systems bereits mit helpLine unterstützte, war klar, dass wir weiterhin mit der plain it als Partnerin agieren wollen», sagt Oliver Sommer (Leiter Informatik, Gilgen Door Systems). Die Softwarelösung wurde als zweitrangig betrachtet. Das bestehende Service-Management-Tool war zum Zeitpunkt der Lösungsauswahl nicht genügend ausgereift, die Anforderungen nachhaltig und sinnvoll abzubilden. Mit Cherwell Service Management™ konnten noch zusätzliche Anforderungen aufgenommen und umgesetzt werden.

Wechsel zu Cherwell Service Management™ als Pilotin der Schweiz

Auf die Frage, was Herrn Sommer von Cherwell Service Management™ überzeugt hat, antwortete dieser: «Die ersten positiven Eindrücke waren das Layout und die Farbgebung der Lösung. Richtig spannend wurde es danach aber mit dem Einblick in die Tiefe des Tools. Anhand von Demos konnte uns ein weiteres Bild

von Cherwell Service Management™ aufgezeigt werden. Die Einfachheit des Tools und die Möglichkeit, ohne zu programmieren das Tool zu nutzen und weiterzuentwickeln, hat uns überzeugt. Die Grundbasis des Tools ist gut verständlich und mit Cherwell Service Management™ steht mir fast alles offen. Diese Punkte waren dann ausschlaggebend für unsere Entscheidung! Für uns wichtig war auch, dass von der plain it AG gespürt wird, was die Gilgen Door Systems erwartet und benötigt. Es wurden keine Standard-szenarien vorgestellt und es wurde das Gefühl vermittelt, spezifisch auf unsere Bedürfnisse einzugehen. Dies ist klar ein Vorteil, wenn man eine kleinere Firma wie die plain it AG als Partnerin für solch ein wichtiges, komplexes Projekt an der Seite hat.»

Speziell an diesem Projekt war auch, dass die Gilgen Door Systems AG der Pilot für Cherwell Service Management™ in der Schweiz war. Gilgen Door Systems erhielt die Erstinstallation in der Schweiz. «Es war den Verantwortlichen von Beginn an bewusst, dass die eine oder andere Runde mehr gedreht werden musste, damit wir am Ende die Lösung finden konnten», sagt Oliver Sommer. «Es wurde aber nicht unendlich viel diskutiert, es wurde rasch konkret und die Lösung konnte sauber umgesetzt werden. Wir haben das Projekt sehr partnerschaftlich abgewickelt und nicht als Lieferant-Kunde-Beziehung, was als sehr positiv einzustufen ist», meint Oliver Sommer. «Eine solche Zusammenarbeit ist anzustreben, da man langfristig gemeinsam am selben Projekt arbeitet. Gerade in der Thematik Service Management kann man Situationen verschieden angehen, diese entsprechend auch unterschiedlich interpretieren

«Die Lösung kann Prozesse automatisieren und dadurch die Qualität erhöhen.»

Oliver Sommer



GILGEN
GILGEN DOOR SYSTEMS

Übergabe der Cherwell Service Management™-Urkunde.

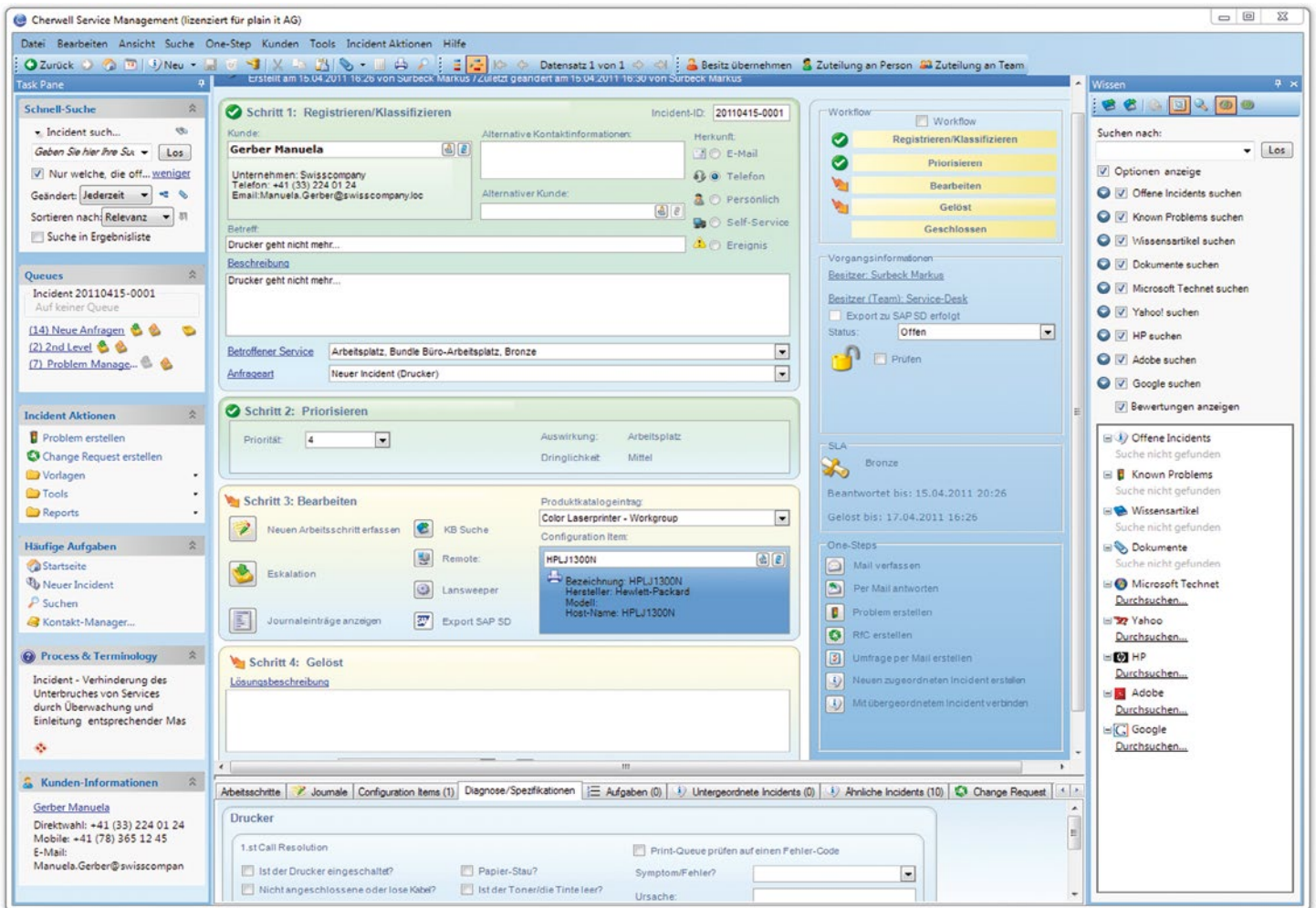
**Von links: Stephan Gerber, plain it AG,
Oliver Sommer, Gilgen Door Systems AG,
Marcel Dällenbach, Gilgen Door Systems AG,
Fritz von Allmen, plain it AG.**

und umsetzen. Aber gemeinsam das Optimale aus der Situation respektive aus dem Vorhaben herauszuholen, sollte das Ziel sein», ist Oliver Sommer überzeugt.

Vonseiten der Gilgen Door Systems AG wurde der Pilotcharakter des Projektes keinesfalls als negativ gewertet, obschon das Unternehmen das erste war, welches das Image adaptiert hat. Über das ganze Projekt gesehen, war dies für Oliver Sommer eine klare Win-Win-Situation für beide Parteien. Es konnten beidseitig wichtige Erfahrungen gesammelt werden.

Prozessablauf im Projektmanagement – Lösungsweg und Projektumsetzung

Das Projekt wurde in verschiedenen Teilschritten umgesetzt. Zuerst wurde die Systemadaption formuliert respektive das Konzept mit den Anforderungen erstellt, das System wurde adaptiert und danach wurde eine Erstinstitution vorgenommen. Im Projekt lag immer ein gewisses iteratives Vorgehen: Anforderungen ins Systemkonzept aufnehmen, System umsetzen, Systemtest und danach die Einführung. Diese Teilschritte wurden von Herrn Sommer während



Incident Management mit Cherwell Service Management™.

der Projektumsetzung wahrgenommen und er bewertet den Projektablauf als richtig so: «Nicht alles auf einmal, sondern ein Schritt nach dem anderen, durch die iterative Projektabwicklung hatten wir die Möglichkeit, die einzelnen Prozessschritte laufend anzupassen und zu ergänzen. Die Ausgangsfrage für die Abwicklung eines solchen Projekts ist stets: Will ich grundsätzlich im Standard fahren oder nicht? Den Prozess ändern, anpassen oder nicht?»

Die Gilgen Door Systems AG ist zu 90 Prozent im Standard geblieben. Dies hat in der Organisation von der Prozessebene her keiner grossen Anpassungen bedurft, da die Nicht-Standardprozesse eher Add-ons usw. waren, um die Prozesse zu unterstützen oder sie zu automatisieren.

Im Projekt seitens Gilgen Door Systems waren vor allem zwei Personen involviert. Herr Oliver Sommer und Herr Marcel Dällenbach. Die anderen Mitarbeiter wurden für die Projektumsetzung relativ wenig eingebunden, weil es keinen Sinn gemacht hat. «Herr Dällenbach hat sehr viel Prozess- und technisches Wissen und wir beide im Team haben uns für die Projektumsetzung zusammen mit der plain it AG sehr gut ergänzt», erzählt Herr Sommer. «Weiter war es mit der plain it AG so, dass wir das Gefühl hatten, wir sprächen dieselbe Sprache. Die plain it AG ist auf unsere Wünsche und Bedürfnisse eingegangen und wir haben während der Projektplanung positiverweise sozusagen unseren Standard festgelegt. Aus diesem Grund hatten wir relativ wenige Iterationen.»

Als einzelne Knacknüsse während der Umsetzung aufgetreten sind und es darum ging, gewisse Probleme zu lösen, empfand Herr Sommer die Umsetzung der Lösung immer als relativ zackig und «innerhalb von 24 Stunden wurde der Lösungsweg gefunden und der Fehler war behoben», sagt er begeistert. «Ein- oder zweimal hat die Problembhebung etwas länger gedauert, aber dies waren grössere Probleme, die gelöst werden mussten. Ansonsten war alles immer tipptopp und die Probleme wurden ohne Rückfragen gelöst. Wichtig ist, dass man mit dem Partner spricht und sich untereinander austauscht. Das hat mit der plain it immer sehr gut geklappt. Heute steht in der Vereinbarung Lösung nach best effort, und die Erfahrungen waren bisher immer sehr, sehr positiv», meint Oliver Sommer.

Nutzung von Cherwell Service Management™ bei der Gilgen Door Systems AG

Heute arbeiten bei der Gilgen Door Systems AG, Schwarzenburg, 15 Personen mit Cherwell Service Management™. Die Clients sind auf drei Teilbereiche aufgeteilt: die reine IT, den SAP Support und die Telefonnummernverwaltung. «Im Moment reichen unsere Lizenzen noch, aber wahrscheinlich müssen wir schon bald die Menge erhöhen oder vielleicht können wir schon bald «Cherwell» verwenden.» Die App ist seit Neustem bei Apple verfügbar und ist verwendbar mit iPhone, Blackberry, Nokia und Android.

Künftige Bedürfnisse nach der Projektumsetzung

Bisher war das Projekt 1:1 Migration und die Bedürfnisse, welche im Ursprungspflichtenheft aufgeführt sind, wurden nun umgesetzt. Aber die Gilgen Door Systems AG möchte künftig mit Cherwell Service Management™ und der plain it AG noch Financial Management und Lizenzmanagement umsetzen. «Danach», meint Oliver Sommer, «ist bald mal fertig», und er fügt an: «Was auch Sinn macht.»

Mess- und spürbarer Nutzen

Seit der Einführung von Cherwell Service Management™ funktioniert die Telefonnummernverwaltung bei der Gilgen Door Systems AG optimal, was vor Cherwell nie der Fall war. Diese Verwaltung läuft nun komplett über Cherwell. «Das ist für uns ein sehr grosser Nutzen», sagt Oliver Sommer, «vorher hatten wir dies nicht im Griff.» «Für uns ist die Möglichkeit, Reports selber erstellen zu können oder

einen zu generieren, ein grosser Vorteil in unserer täglichen Arbeit.» Herr Sommer findet das Dashboard toll, die Schnellansicht, die Einfachheit und Schlichtheit des Tools. «Meine Mitarbeiter haben sich zum Tool auch sehr positiv geäussert, sie haben Spass, mit Cherwell Service Management™ zu arbeiten.»

Die Qualität der Daten hat sich in der Gilgen Door Systems AG seit der Einführung gemäss Aussage von Herrn Sommer sehr gesteigert. So unterstützt heute Cherwell u.a. auch den Lifecycle eines Mitarbeiters, von dessen Eintritt bis zum Austritt. «Cherwell Service Management™ ist in dem Sinne ein Schritt weiter zur Automatisierung, hin zu Cherwell als Dreh- und Angelpunkt der IT. Cherwell ist das IT-ERP und beliefert alle anderen Systeme, dem sind wir schon jetzt einen rechten Schritt näher gekommen. Jetzt geht es noch darum, das «Kleingemüse» wie Memorysticks, Navigationssysteme und Digicams, alles was man zusätzlich braucht, auch noch anzuhängen.»

Die Wahl des Partners ist einer der wichtigsten Punkte

Eine gute Zusammenarbeit mit dem Partner und vor allem die richtige Wahl des Partners erachtet Herr Sommer als einen der wichtigsten Entscheidungsschritte für eine erfolgreiche Projektumsetzung in dieser Grösse. «Die Zusammenarbeit mit plain it war von Beginn an positiv; wir sprachen dieselbe Sprache und die Mitarbeiter der plain it haben verstanden, was wir wollen. Wenn die Zusammenarbeit und die Kultur untereinander nicht übereinstimmen, dann gibt es bei einem Projekt noch mehr Aufwand, als wenn man es alleine machen würde. Wenn Kultur als solche geschätzt wird, dann ist es genial! – Und so hat es bei unserer Projektumsetzung mit der plain it AG optimal funktioniert.»

Fazit der Gilgen Door Systems AG von Oliver Sommer

«Ich würde das Projekt, genau so, wie wir es abgewickelt haben, auch als Pilotprojekt wieder machen. Die Sache mit dem Prototypen ist für uns eher positiv als negativ gelaufen, wir konnten durch die Situation sehr viel lernen und auch mitarbeiten. Das ganze Projekt war definitiv eine Win-Win-Situation und wir waren miteinander unterwegs und nicht als Lieferant und Kunde. Das hat die Partnerschaft nochmals verstärkt. Bei der plain it AG merkt man, dass die Firma sich als Mitarbeiter des Kunden identifiziert, und das hat zusätzlich positive Auswirkungen auf die Partnerschaft. Eine Firma mit einer solchen Kultur findet man selten auf dem Markt!»

Cherwell Service Management™ Release 3.5

Outlook®-Integration von Cherwell Service Management™

Die Version 3.5 von Cherwell Service Management™ bringt eine interessante Neuerung mit sich: die umfangreiche Integration von Cherwell in Microsoft Outlook® mithilfe eines Add-in.

Bis anhin stand die Funktionalität eines IT-Service-Management-Tools nur dessen Anwendern zur Verfügung, deren Kunden konnten via Mail mit dem Tool «kommunizieren» oder gegebenenfalls mit dem Webportal arbeiten.

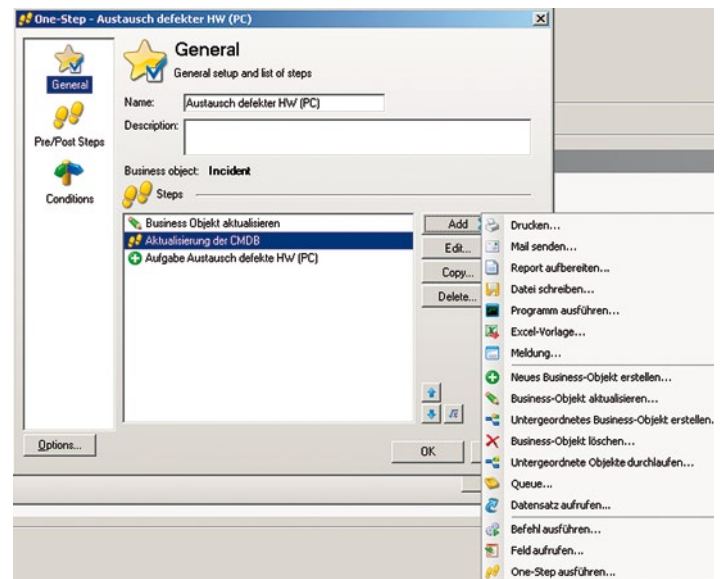
Sowohl beim Arbeiten mit dem Fatclient als auch dem Webportal mussten sich die Anwender zuerst anmelden resp. das Portal oder die Applikation öffnen. Für einen Vollzeit-Supporter oder einen Service-Desk-Mitarbeitenden ist dies eine Selbstverständlichkeit; was aber ist mit der grossen Mehrheit, die mit einem ITSM-Tool nur sehr sporadisch Kontakt hat? Für sie ist der Umgang mit dem Tool schwieriger, die Hemmschwelle, damit zu arbeiten, grösser...

Die Outlook®-Integration bietet hier einen äusserst umfangreichen Lösungsansatz. Nahezu alle Funktionalitäten des Fatclients von Cherwell Service Management™ können von Outlook® aus bedient und genutzt werden. Von Incidents über Service Requests, Problems, Change Requests... alles kann über Outlook® gesteuert werden.

Das Wort «Steuerung» wird hier dem vollen Funktionsumfang kaum gerecht, denn nebst der Veränderung von bestehenden Objekten in den Prozessen können auch neue Prozesse angestossen werden. Als Beispiel kann der Prozess «Mitarbeitereintritt» durch das komplette Abbilden des Eintrittsformulars unterstützt werden – ohne dass man Cherwell Service Management™ dazu starten muss!

Genauso kann man auch neue Aufgaben (Tasks) anstossen oder von Cherwell Service Management™ vordefinierte Reports in Echtzeit anfordern, ohne dass ein einziger Mitarbeiter dazu eingreifen muss...

Cherwell-Kenner wissen auch, was sich hinter einem One-Step verbirgt. Diese einzigartige Technologie erlaubt es, vordefinierte Workflows auf einfachste Weise zu erstellen und fortwährend wieder zu nutzen. Mit dem Add-in können diese One-Steps auch in Outlook® genutzt werden.



Beispiel eines One-Step in Cherwell Service Management™.



CHERWELL

SERVICE MANAGEMENT™

Somit steht praktisch das gesamte Leistungsspektrum des Cherwell-Client allen Outlook®-Anwendern offen.

Beispiel der Nutzung der Outlook®-Integration

Eine Möglichkeit der Integration ist, gewisse Prozesse oder Funktionen in Microsoft Outlook® zur Verfügung zu stellen. Nachstehend wird anhand eines Genehmigungsverfahrens aus dem Change-Prozess gezeigt, wie dies realisiert werden kann.

Schritt 1:

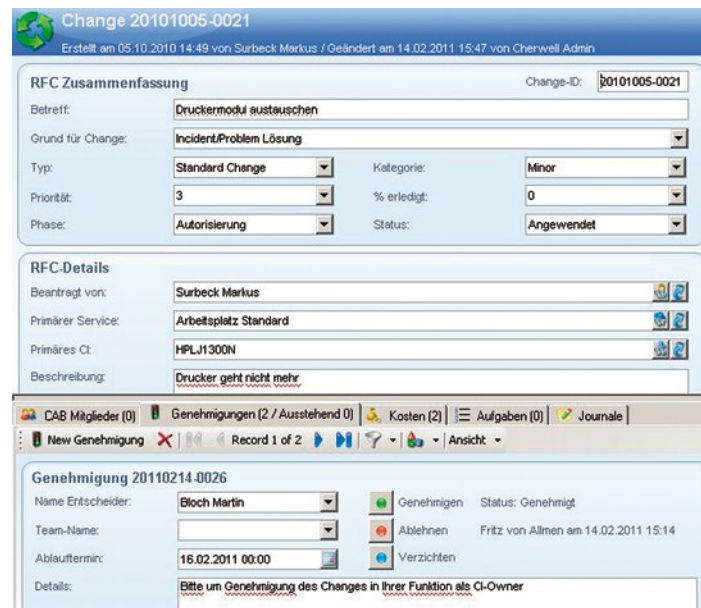
Change erfassen und Genehmigung auslösen

Der Mitarbeitende, der ein Druckermodul austauschen lassen will, erfasst den Change(-antrag) in Cherwell Service Management™. Alle benötigten Informationen (Beantrager, Change-Typ etc.) werden aufgenommen und der (primär) betroffene Service wird ausgewählt. Bei entsprechender Implementierung erkennt Cherwell Service Management™ automatisch, von welchen Personen oder Rollen nun eine Genehmigung erteilt werden muss, und versendet eine Anfrage. Die Anzahl der Genehmigungen und die zur Genehmigung anzufragenden Personen sind dabei frei definierbar; ebenso können «Verfallsdaten» und Eskalationslogiken hinterlegt werden, die die Genehmigungsanfrage an eine andere Person weiterleiten, sollte diese nicht rechtzeitig bearbeitet werden.

Schritt 2: Change in Outlook® genehmigen

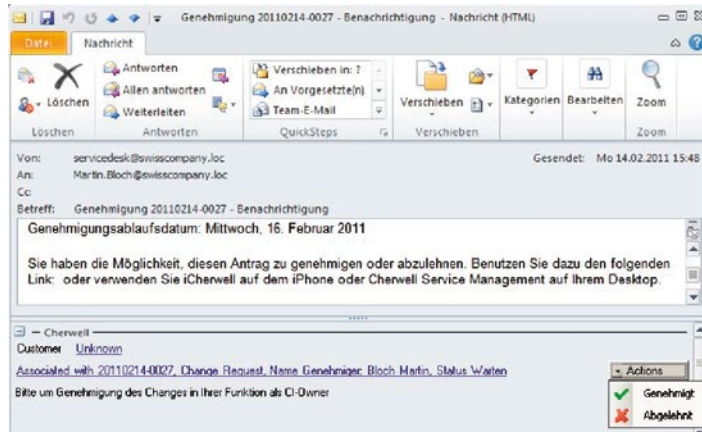
Der Genehmiger erhält eine E-Mail mit den für den Entscheid benötigten Informationen zur Genehmigung. Das Cherwell Add-in zeigt

zudem weitere Informationen an, wie zum Beispiel, welche anderen Genehmigungen in diesem Zusammenhang noch ausstehen. Als Clou können nun, analog den One-Steps in Cherwell Service Management™, Funktionen direkt in Outlook® angezeigt und aus-

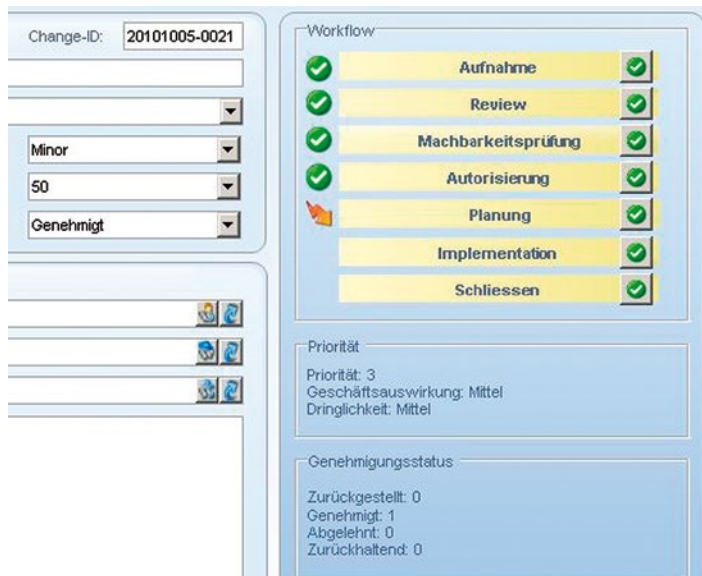


The screenshot displays the 'Change 20101005-0021' interface. The top section, 'RFC Zusammenfassung', shows details for 'Druckermodul austauschen' with a priority of 3 and a status of 'Angewendet'. Below this, the 'RFC-Details' section lists the requester as 'Surbeck Markus' and the primary service as 'Arbeitsplatz Standard'. The description states 'Drucker geht nicht mehr'. The bottom section, 'Genehmigung 20110214-0026', shows the approval process with 'Bloch Martin' as the decision maker and a status of 'Genehmigt'. The interface includes various navigation and status indicators.

Dialogmaske Change von Cherwell Service Management™.



Integrierte Funktionen in Outlook® durch Add-in von Cherwell Service Management™.



Phasen des Change-Managements mit Cherwell Service Management™.

gelöst werden. Im vorliegenden Beispiel kann die Genehmigung direkt in Outlook® erteilt werden.

Schritt 3: Genehmigungen überprüfen und Change freigeben

Die erteilte Genehmigung ist für den verantwortlichen Mitarbeitenden in Echtzeit in Cherwell Service Management™ ersichtlich. Sobald alle nötigen Genehmigungen erteilt wurden, wird der Change in den nächsten Prozessschritt überführt.

Für welche Rollen oder Situationen kann die Outlook®-Integration interessant sein

- Supportmitarbeiter, die nur wenige Incidents pro Jahr bearbeiten müssen
- Entscheidungsträger, bei denen kein Cherwell-Client installiert ist und die Genehmigungen für Service Requests, Beschaffungsaufträge etc. erteilen. Denkbar ist hier natürlich auch, Genehmigungsprozesse ausserhalb der IT über Cherwell Service Management™ abzubilden.
- Einschränkung der Berechtigungen und Möglichkeiten (Cherwell light)
- Administration und Automatisierung des Formularwesens (Templates für Routinefälle wie Mitarbeiteraustritt etc.)

Die Outlook®-Integration zu Cherwell Service Management™ bietet also eine ideale Ergänzung, um Funktionen eines Service-Management-Tools auch Personen zur Verfügung zu stellen, die mit der Applikation wenig bis gar nicht vertraut sind.

Fritz von Allmen, Projektleiter

plainINFO

Workshops und sonstige Events

- 10.05.2011** **Event | D-Bad Neuenahr**
meetIT!L 9. Best-Management-Kongress
- 17.05.2011** **Forum | Sarnen, Obwalden**
3. ITIL® Forum Schweiz 2011
- 10.06.2011** **Event | Oxford, United Kingdom**
User Group Meeting Cherwell Service Management™
- 25.08.2011** **plainINFO/Workshop | Hotel & Restaurant Astoria, Bern**
Einführung Financial Management nach ITIL® V3 –
Umsetzung in der Praxis
- 13.09.2011** **plainINFO/Workshop | Hotel & Restaurant Astoria, Bern**
Request Fulfilment – Prozessautomatisierung in der Praxis
- 22.09.2011** **plainINFO/Workshop | Seminarhotel Spirgarten, Zürich**
Request Fulfilment – Prozessautomatisierung in der Praxis

Weitere Informationen und Anmeldung unter www.plain-it.ch

plain it AG – Projekte

Auszug Projektliste

Universitätsspital Basel

- Ablösung CA Unicenter mit Cherwell Service Management™
- Einführung Business Service Management (Auftragsmanagement)

Berliner Stadtreinigungen BSR

- Ablösung BMC Remedy mit Cherwell Service Management™

Spital Bülach

- Optimierung IT Service Management mit Cherwell Service Management™

Projekt South Stream (Gaspipeline Russland–Europa)

- Einführung IT Service Management mit Cherwell Service Management™

Stadt Baden

- Einführung IT Service Management mit Cherwell Service Management™

plain it – Team

Seit dem 1. April 2011 verstärkt Katja Bader das plain it Team. Als eidg. dipl. Informatikerin mit mehrjähriger Erfahrung als Applikationsverantwortliche und Servicespezialistin wird sie unser Team im Bereich der Projektleitung ergänzen. Sie freut sich auf die neue Herausforderung und auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit unserer Kundschaft.



Katja Bader

Am 1. Juli 2011 stösst Andreas Lengen zum plain it Team. Er wird die neue Geschäftsstelle der plain it AG in Zürich aufbauen und als Geschäftsstellenleiter führen.

Aus seiner langjährigen Praxis bringt er für seine neue Aufgabe Führungserfahrung und Know-how in der Beratung, dem Vertrieb und der Umsetzung von ICT-Lösungen und -Dienstleistungen, speziell im Healthcare-Bereich, mit.

Er freut sich auf eine spannende Zusammenarbeit mit dem plain it Team und auf die Herausforderung, gemeinsam eine neue Geschäftsstelle in Zürich aufzubauen und erfolgreich zu betreiben.



Andreas Lengen

Request Fulfilment

Prozessautomatisierung in der Praxis

Das Erfüllen von Anwenderanfragen aller Art sowie deren oft sehr grosse Menge stellt viele IT-Organisationen vor Herausforderungen. Das Management dieser Vielfalt kann durch ein durchdachtes Vernetzen aller beteiligten Prozesse verbessert werden. Als Resultat erhält man einen höheren Grad von Automatisierung, wovon nebst dem Anwender auch die IT selbst profitiert.

Von der ITIL® Version 2 zur ITIL® Version 3 – die Geburt des Request Fulfilments

In der ITIL® Version 2 findet man nur unbefriedigende Informationen zum Thema Request Fulfilment, also zur Erfüllung von IT-Anwenderanfragen aller Art. Die Behandlung von Service Requests ist im Incident-Prozess integriert, mit der Begründung, dass diese in der Praxis ähnlich gehandhabt werden wie Ausfälle der Infrastruktur oder Serviceanforderungen¹.

ITIL® V3 «ehrt» diese Thematik mit vier Seiten und gesteht ihr losgelöst vom Incident Management einen eigenständigen Prozess zu. Gemäss Definition beinhaltet Request Fulfilment die Prozesse zur Bearbeitung der Service Requests von Anwendern.

«Der Begriff ‚Service Request‘ ist eine allgemeine Bezeichnung für die vielen unterschiedlichen Bedarfskonstellationen, mit denen Anwender die IT-Abteilung konfrontieren.»²

Man kann einen Service Request aber auch etwas anders auffassen und nach dem Ausschlussverfahren definieren: alle Anfragen von Anwendern, die sich nicht um Störungen (Incidents) oder Beschwerden (Complaints) drehen, sind Service Requests.

Die Praxis geht über ITIL® hinaus

Was in der Definition einfach tönt, ist in der Praxis relativ komplex. Einerseits können Service Requests von einfachen Dingen wie

Passwortzurücksetzungen oder Verbrauchsmaterialbestellungen bis hin zu umfangreichen Beschaffungen von IT-Komponenten alles sein – die Bandbreite an möglichen Geschäftsfällen ist enorm!

Andererseits vernachlässigt ITIL® verwandte Themengebiete wie z.B. Supply Chain Management (dem Management aller Aufgaben bei Lieferantenauswahl, Beschaffung und Logistik), welche für das Request Fulfilment aber unerlässlich sind. Beschaffungsrichtlinien oder gar Vorinventarisierungsprozesse werden in ITIL® nicht behandelt, in der Praxis ist man jedoch auf das Zusammenspiel dieser Disziplinen angewiesen.

Request Fulfilment – ein Prozess mit vielen Rädern

Kaum ein anderer ITIL®-Prozess beherbergt dermassen viele Schnittstellen und «Stolpersteine». Request Fulfilment muss interdisziplinär betrachtet werden, da es von der Anfrage bis zur Erfüllung eines Requests meist ein weiter Weg ist. Das Zusammenspiel der verschiedenen Disziplinen kann man mit einer Maschine vergleichen. Die Maschine läuft aber nur einwandfrei, wenn die verschiedenen Räder richtig und lückenlos ineinandergreifen.

Der Ankurbler

Der Prozess beginnt und endet immer bei einem Endanwender. Dieser hat ein Begehren und möchte dieses platzieren; dabei darf nicht vergessen werden, dass die Anwender meist über keine ITIL®-Kenntnisse verfügen und nicht unterscheiden können, ob sie dabei einen Incident, einen Service Request oder einen Standard- oder Normalen Change ausfüllen müssen.

Hier kann man den Endanwender unterstützen, indem die Anlaufpunkte für ALLE seine Begehren zentral ausgelegt sind (in Form

¹ «Eine Bestellung eines neuen oder zusätzlichen IT-Service wird nicht als Störung, sondern als Request for Change (RFC) behandelt. In der Praxis werden Ausfälle der Infrastruktur und Serviceanforderungen ähnlich gehandhabt. Deshalb wird beides im Incident Management gehandhabt.» OMG, ITIL® V3 Service Operation S. 83

² OMG, ITIL® V3 Service Operation, S. 83

eines Webportals oder eines Service Desk) und er seine Anfragen einheitlich platzieren kann.

Die Formulare für einen Service Request (gegebenenfalls unterstützt durch einen Beschaffungsantrag) sollten am besten elektronisch bearbeitbar sein. So kann die Anfrage einerseits ohne Medienbruch an alle involvierten Stellen verteilt werden und andererseits kann die nachgefragte Leistung direkt gegenüber dem Service- und Produktkatalog validiert werden.

Service- und Produktkatalog

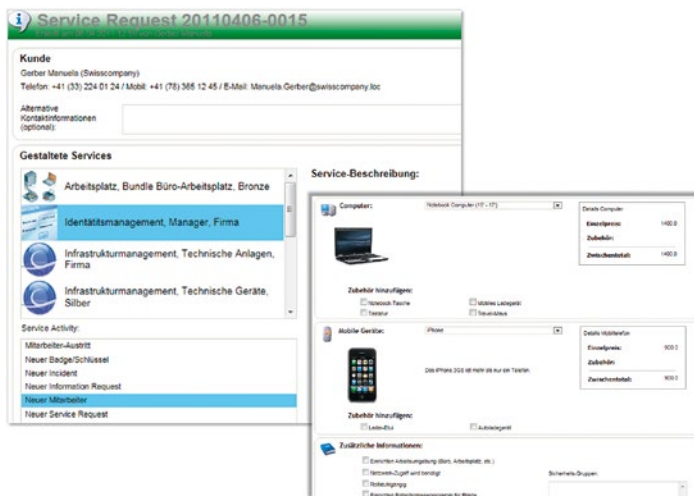
Jede IT-Abteilung muss ihre Leistungsbezüge mit Services und mit Produkten bedienen. Ein Katalog mit allen verfügbaren Services und Produkten beinhaltet alle nötigen Mittel zur Erfüllung von Standardrequests. Diese sollten von der IT an Lager gehalten werden.

Anfragen, die sich ausserhalb des Katalogs bewegen, werden entweder nicht erfüllt oder werden nur via Individualbestellungen beschafft resp. bereitgestellt.

Der Katalog wird vorzugsweise im Intranet publiziert und ist über einen Webshop oder ein ITSM-Werkzeug mit Webportal für die Anwender zugänglich.

Services und Produkte sollten zur Steigerung des Kostenbewusstseins mit Preisen versehen sein; über Service Level Agreements lässt sich zudem regeln, welche Organisationseinheiten welche Leistungen und in welcher Menge beziehen dürfen.

Die Zahnräder



Self-Service-Portal von Cherwell Service Management™.

Service Desk (Request Fulfilment Group)

Ein Single Point of Contact (SPOC), meist ein Service Desk, der über weitreichende Möglichkeiten verfügt und Service Requests auch im Sinne von Bestellungen oder Beschaffungen entgegennehmen kann, ist der Eintrittspunkt in den Prozess. Wie vorgängig ausgeführt, kann die Qualität der Bearbeitung massiv erhöht werden, wenn der Anwender seine Anfrage katalogbasiert in einem Portal für den Service Desk erfasst.

Innerhalb des Service Desk kann zur Bearbeitung ein dediziertes Team eingesetzt werden, das sich der Service Requests annimmt. Mit einem ITSM-Tool können die Service Requests bequem an die für die Erledigung zuständige Person weitergeleitet werden, elektronische Genehmigungen überprüft oder nachträglich eingeholt werden und jederzeit der Umsetzungsstand jedes Service Request nachvollzogen werden.

Materialwirtschaft (Lager und Beschaffung)

Nach der Dokumentation der Anfrage kommt diese an eine legitimierte Stelle. «Materialwesen», «Bestellteam», «Beschaffung» sind hier häufig anzutreffende Begriffe, welche unter dem Begriff «Materialwirtschaft» oder englisch unter Supply Chain Management zusammengefasst werden. ITIL® behandelt dieses Themengebiet nur am Rande und geht von der Prämisse aus, dass alle für Produkte und Services benötigten Configuration Items (CI) in genügender Menge an Lager sind (Availability Management) und von der IT zeitgerecht beschafft werden.

ITIL® wird in diesem Punkt der Praxis jedoch nicht gerecht. Fragt ein Anwender z. B. ein IT-Fachbuch oder ein spezifisches Produkt nach, welches nicht im Katalog zu finden ist, so wird ihm dieses in den meisten Fällen bei vorhandenem Budget beschafft. Auch hier ist wichtig, dass die Beschaffung über den Request-Fulfillment-Prozess läuft. Aus diesen Ausführungen lassen sich bereits etliche Aufgaben der Materialwirtschaft ableiten:

- Kontierung/Vorerfassung
- Lieferantenmanagement (-auswahl)
- Bestellung
- Wareneingangskontrolle
- Lagerbewirtschaftung
- Kreditorenmanagement

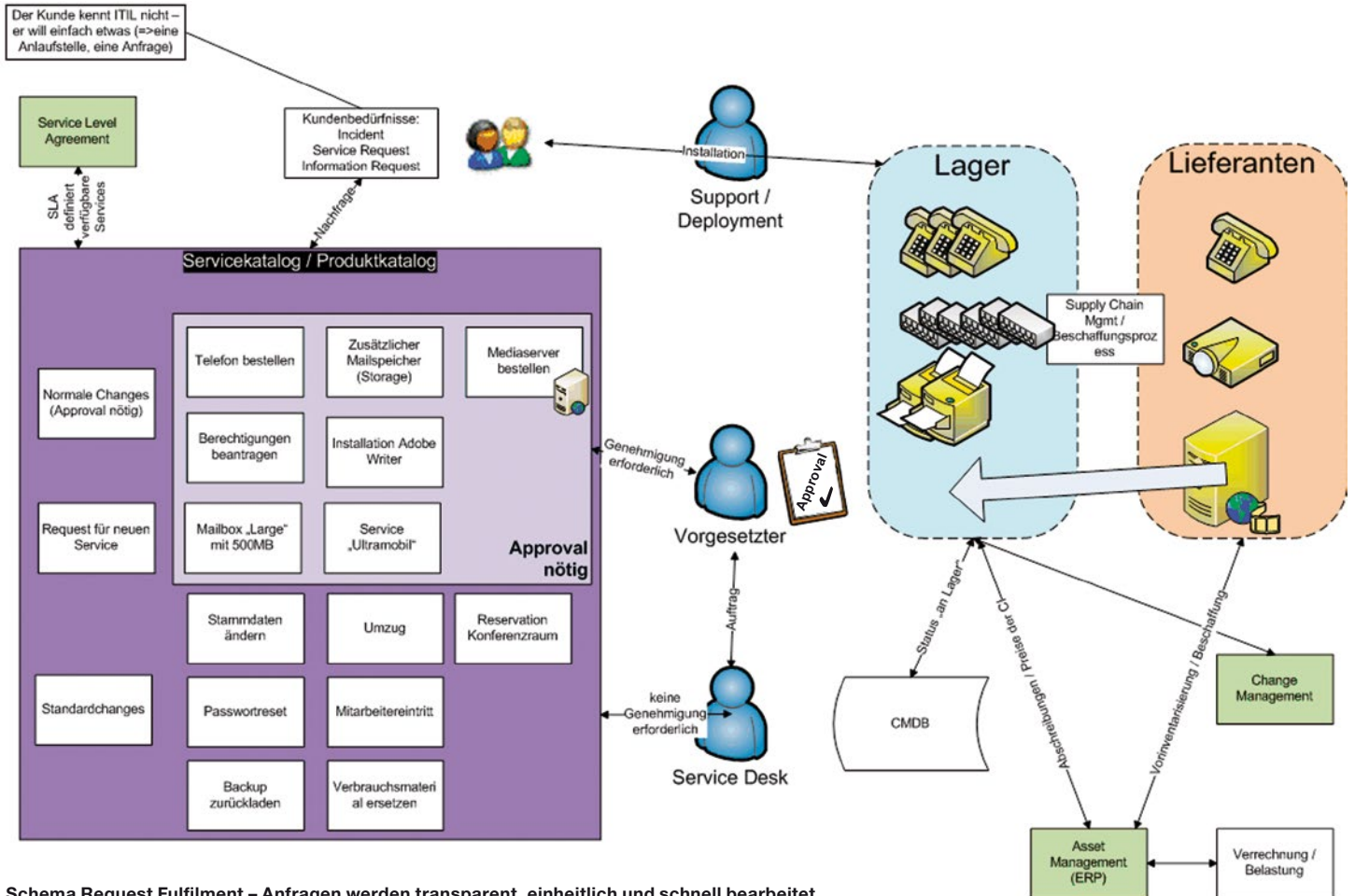
Configuration Management Database (CMDB)

Sie kennen vielleicht das «Badewannen-Theorem» aus der Finanzwirtschaft? Wenn Sie wissen wollen, wie viele Liter Wasser in einer Badewanne zu Beginn und am Ende einer Periode sind, kann man entweder die Veränderung des Pegelstandes messen oder man misst, wie viele Liter Wasser ein- und ausgelassen wurden

(Bestandsveränderung vs. Zu- und Abfluss). Beide Methoden sind sinngemäss anwendbar, will man die Veränderung der Bilanz oder der Erfolgsrechnung nachvollziehen.

Nun, mit der CMDB verhält es sich ähnlich. Man kann in periodischen Abständen eine Inventur durchführen oder Inventory Tools einsetzen, die einem die aktuell sichtbaren Configuration Items (CI) im Netzwerk zurückmeldet; hier kann allerdings eine beachtliche Fehlerquote auftreten. Dazu kommt, dass jede Zählung nur eine Momentaufnahme widerspiegelt.

Will man die Bewegungen und den Gesamtzustand der CMDB zu jedem beliebigen Zeitpunkt eruiieren können, so ist der Schlüssel zum Erfolg das Request Fulfilment, eng gekoppelt mit dem Configuration Management! Egal, ob via einer Beschaffung eine neue Komponente ins System kommt, der PC eines Anwenders ausgetauscht wird oder ein Anwender in ein anderes Büro umzieht: jedesmal müssen die betroffenen CI ergänzt respektive angepasst werden. Jede Veränderung entspricht einem Change und hat einen Einfluss auf die CMDB!



Schema Request Fulfilment – Anfragen werden transparent, einheitlich und schnell bearbeitet.

Finanzen

Zu guter Letzt müssen die von den Anwendern bezogenen Leistungen sowie die Beschaffungen nach den vereinbarten Regeln und Preismodellen verrechnet werden. Das Zauberwort lautet hier «verursachergerechte Belastung».

Direkte Belastung

Individualbeschaffungen werden direkt dem Konto der Kostenstelle belastet. Vielleicht fragen Sie sich jetzt, ob diese Beschaffungen wirklich durch das Räderwerk des Request Fulfillment bearbeitet werden sollen und nicht einfach durch die Anfrager autonom beschafft werden können. Möglich ist es natürlich schon, ABER... Wird der Anwender auch daran denken, das CI in der CMDB anzulegen? Wird er vorher prüfen, ob dieser Change überhaupt genehmigt wird? Er kann sich zum Beispiel individuell ein iPhone beschaffen. Wenn aber die Sicherheitsrichtlinien dessen Anschluss an das Unternehmensnetzwerk verbieten und das Know-how für dessen Einsatz (Support, Installation und Betrieb der benötigten Software) im Unternehmen von Seite IT her fehlt, kann der Anwender nicht zufriedengestellt werden. Möglicherweise hätte der Bereich Materialwirtschaft das iPhone auch zu günstigeren Konditionen beschaffen können oder bei erkennbarem Bedarf eine grössere Stückzahl zugunsten des gesamten Unternehmens eingekauft.

Indirekte Belastung

Bezogene Services und/oder Angebote aus dem Produktkatalog werden mit der internen Leistungsverrechnung der entsprechenden Kostenstelle belastet und somit wird die IT-Kostenstelle entlastet.

Der Einfachheit halber gehen wir hier von Services aus, welche man zu Beginn eines Geschäftsjahres in einer bestimmten Planmenge eingekauft hat und deren Veränderung man während des Jahres über eine rollende Planung nachvollzogen hat... Wichtig ist, im SLA festzulegen, WER kann WELCHE Services beziehen.

Anhand von Service Requests können nun neue Services durch Anwender bezogen werden oder innerhalb der bereits «gebuchten» Services zusätzliche Leistungen (optionale Produkte oder Leistungsausbau wie z. B. Vergrößerung des Mail Storage) nachgefragt werden.

Die per SLA oder Service Requests von der IT eingekauften Leistungen werden so den Business-Organisationseinheiten verursachergerecht belastet. Damit wird es weniger heissen: die IT ist zu teuer.

Der Keil zwischen den Rädern – die Autorisierung

Ohne Genehmigung läuft gar nichts! Ein markantes Differenzierungsmerkmal bei Service Requests ist, ob sie von jemand anderem als dem Anfrager noch genehmigt werden müssen oder nicht. Die Genehmigung erteilt meist der Linienvorgesetzte, allenfalls in Absprache mit dem Kostenstellenverantwortlichen oder einem anderen Autorisierungsberechtigten (Vieraugenprinzip). Der Request wird erst erfüllt, wenn ALLE erforderlichen Zustimmungen vorliegen. Nebst der finanziellen Komponente, ist es auch denkbar, dass Bewilligungen aus Sicherheits- oder Qualitätsgründen eingeholt werden müssen.



ID	Status	Genehmiger
2011040...	Genehmigt	Zimmemann Andreas
2011040...	Warten	Bloch Martin
2011040...	Abgelehnt	Kunz Brigitte

Genehmigungsmodul in Cherwell Service Management™.

Mithilfe eines ITSM-Tools kann der Genehmigungsstatus verfolgt werden. Die einzuholenden Genehmigungen lassen sich dabei so konfigurieren, dass sie automatisch an die korrekte Stelle geschickt werden. Die Genehmigungen werden über eine elektronische Unterschrift eingeholt – schnell, revisionssicher und ohne Medienbruch!

Und wo liegt der Nutzen?

Die Maschine läuft nur, wenn alle Räder auch ineinander greifen. Die Vorteile, die ein interdisziplinär funktionierendes Request Fulfillment mit sich bringt, liegen auf der Hand:

- Anfragen werden transparent, einheitlich und schnell bearbeitet
- Eine aktuelle CMDB, Datenintegrität und -konsistenz sind zeitnah gegeben
- Revisionssicherheit: Transaktionen sind dokumentiert und Wertflüsse sind nachvollziehbar und überprüfbar
- Standardisierungsforderungen von ISO 9001:2008 oder ISO 20000:2005 werden beachtet
- Die Kunden sind zufriedener, weil sie transparent informiert und gemäss SLA gleich behandelt werden

Fritz von Allmen, Projektleiter



plain it AG
Militärstrasse 5
CH-3600 Thun
Telefon +41 (0)33 224 01 24
Fax +41 (0)33 224 01 25
E-Mail inbox@plain-it.ch
www.plain-it.ch