

2/2014

INSIDE

DAS PLAIN-IT-MAGAZIN



PLAIN IT



AXPO INFORMATIK AG
Optimales Service Management

GEFA UND GEFA-LEASING GMBH
Dynamik mit Struktur

CHERWELL SOFTWARE™
Neues Master Release 5.0



INHALTSVERZEICHNIS

EDITORIAL	3
REFERENZBERICHT	
Axpo Informatik AG	4
Interview mit Stefan Spiess, Axpo Informatik AG	7
NEWS	
Forrester-Marktbericht 2014	8
Flughafen München GmbH gewinnt Service Globe Award	9
REFERENZBERICHT	
GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH und GEFA-Leasing GmbH	10
FACHBERICHT	
Neues Master Release von Cherwell Service Management® 5.0	13
INSIDE	
Neue Mitarbeiter	16
Aktuelle Projekte	18
PLAIN EVENTS	18
Das PLAIN IT Team am Triathlon Thun	19

LIEBE LESERINNEN UND LESER

Sie werden mir sicher zustimmen, dass Ihnen die Begriffe Erfolg und erfolgreich mehrmals täglich begegnen. Doch was ist Erfolg und ab wann ist man erfolgreich? Ich will hier für Sie keine Abhandlung von Erfolg verfassen, ist doch erfolgreich für jeden etwas anderes und auch etwas sehr Persönliches. Ich werde Ihnen diese Frage auch nicht beantworten können, ich möchte Sie hiermit höchstens darauf aufmerksam machen, dass Sie sich diese Frage einmal für sich selbst stellen und auch beantworten.

Auf die PLAIN IT AG trifft das Zitat von Henry Ford «Erfolg besteht darin, dass man genau die Fähigkeiten hat, die im Moment gefragt sind», ziemlich gut zu. Dieses Zitat verdeutlicht, dass sich gefragte Fähigkeiten von einem Moment zum andern ändern können.



Eine der täglichen Herausforderungen des PLAIN IT Teams besteht darin, dass wir unsere Fähigkeiten situationsgerecht einsetzen, um einen bedarfsgerechten Service mit einem Mehrwert zu erbringen, sodass Sie zum Erreichen Ihres Erfolges optimal unterstützt werden.

Um auch in Zukunft Erfolge feiern zu dürfen, braucht es wie in der Vergangenheit Kunden, die uns das Vertrauen schenken, um gemeinsam in partnerschaftlicher Zusammenarbeit erfolgreich Projekte zu realisieren. Es braucht Mitarbeitende, die sich mit Begeisterung den täglichen Herausforderungen stellen, und Partner mit den gleichen Werten, die uns in unserem Handeln am Markt unterstützen.

Nun wünsche ich Ihnen viel Vergnügen beim Lesen der Erfolgsgeschichten.

A stylized, handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a vertical line extending downwards.

Thomas Spring
Gründer und Inhaber der PLAIN IT AG

AXPO INFORMATIK AG

AXPO OPTIMIERT IHR SERVICE MANAGEMENT MIT CHERWELL SERVICE MANAGEMENT®

Die Axpo Informatik AG erbringt mithilfe der flexiblen Service-Management-Lösung von Cherwell Software™ qualitativ hochwertige IT-Dienstleistungen im Bereich Support und Services für die Leistungserbringer im Energiewesen innerhalb des Axpo-Konzernverbundes.

Mithilfe des Service Desk als zentraler Anlaufstelle werden rund 5500 Benutzerinnen und Benutzer des Axpo-Konzerns mit den auf die Bedürfnisse des Energiesektors zugeschnittenen Anwendungen und der notwendigen Informatikinfrastruktur an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr, kompetent beraten und unterstützt.

Die Axpo Informatik AG bietet als Service Provider der Axpo-Gruppe den Elektrizitätswerken des Kantons Zürich (EKZ), dem Kantonalwerk AEW Energie AG sowie einem Drittmarktkunden umfassende Serviceleistungen und Lösungen für den Energiebereich an, der die Leistungskomponenten Produktion, Verteilung und Vertrieb von Strom, auch im internationalen Energiehandel, beinhaltet. Die erbrachten Dienstleistungen im Informatikumfeld sind individuell anpassbar und flexibel auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten, wobei eine spezifische Abstimmung auf die Businessprozesse erfolgt. Zu den Kompetenzen der Axpo Informatik AG zählen qualitativ hochwertige Dienstleistungen, wie die Einführung und der sichere Betrieb der Infrastruktur. Das Angebot umfasst neben der IT-Beratung auch die Planung und die Umsetzung komplexer Projekte, den Betrieb der IT-Infrastruktur und die Unterstützung bei der effektiven Entwicklung und Umsetzung

von marktorientierten Service- und Informatiklösungen für den Energiewirtschaftssektor auf nationaler und internationaler Ebene.

AUSGANGSLAGE

Die bisher eingesetzte ITSM-Lösung war zehn Jahre im Einsatz und geprägt von vielen Erweiterungen und Anpassungen, um die Bedürfnisse der Axpo Informatik AG abzudecken. Während dieses Zeitraumes stiegen die Anforderungen an die bestehende Lösung stetig und die Anpassungen der bestehenden und zukünftigen Bedürfnisse konnten nur mit grossem Aufwand sowie mit hohen Kosten realisiert werden. Neben der zunehmenden Komplexität wurden keine notwendigen Softwarepflegemassnahmen über einen Zeitraum von fünf Jahren durchgeführt. Am Ende dieses Zeitraumes war die bestehende Lösung schliesslich nicht mehr releasefähig, was letztlich die Evaluation einer neuen, moderneren Lösung als sinnvoll erscheinen liess.

ZIELSETZUNG UND PROJEKTENTSCHEID

Basierend auf der Ausgangslage entschied sich die Axpo Informatik AG für eine Ausschreibung, um eine moderne mandanten- und releasefähige Service-Management-Lösung zu evaluieren. Im Rahmen eines Pflichtenheftes wurden aufgrund von Erfahrungen die Anforderungen an eine zukünftige Lösung in einem Kriterienkatalog mit der entsprechenden Gewichtung festgehalten. Im Zentrum des Interesses einer zukünftigen Lösung stand idealerweise die vollständige Abdeckung von integrierten standardmässigen «out of the



AEW ENERGIE AG

Mitglied der aapo

«DIE DATENQUALITÄT DER CMDB-DATEN HAT DANK DER VERBESSERTEN ÜBERWACHUNGS- UND KONTROLLMECHANISMEN KLAR ZUGENOMMEN.»

box»-IT-Service-Management-Prozessen. Änderungen hinsichtlich der Anpassbarkeit sollten einfach und selbstständig, ohne Programmierung, realisiert werden können. Durch den Einsatz einer neuen Lösung sollten Einsparungen bei den Beschaffungskosten erzielt werden. Die finale Entscheidung fiel letztlich zugunsten von Cherwell Service Management® zusammen mit der von der PLAIN IT AG offerierten Lösung aus, die als umfassendes Paket mit Beratungs- und Unterstützungsleistungen angeboten wird. In diesem Zusammenhang kommentierte Stefan Spiess, Senior-Projektleiter, den Entscheid zugunsten von Cherwell Service Management® und der PLAIN IT AG als kompetenter Lösungsanbieterin von Cherwell® entsprechend: «Wir suchten eine moderne, intuitiv zu bedienende Lösung, die releasefähig ist und ohne Programmierung (Codeless) möglichst einfach und effizient an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden kann. Für die Umsetzung des Projektes war es uns wichtig, einen spezialisierten, kompetenten Integrationspartner in unserer Nähe mit ausreichender Erfahrung für das Vorhaben zu finden.»

DIE PROJEKTUMSETZUNG

Während der Projektinitialisierung sowie innerhalb der Konzeptionsphase wurden die genaueren Anforderungen und ihre Umsetzung im IT-Service-Management-System diskutiert und präziser spezifiziert.

Wegen des anspruchsvollen Zeitplanes stellten die Prozess- und Datenaufbereitungsvorlagen der PLAIN IT AG für die Umsetzungsphase eine grundlegende Hilfe bei der Spezifikation im Bereich Asset & Configuration Management dar. Die Aufbereitung der Datenstruktur für den Import der erforderlichen Daten wurde durch die Vorlagen als wichtiger Bestandteil für den weiteren Projektverlauf unterstützt.

Während der Konzeptionsworkshops konnten die Prozessvorlagen, welche die «out of the box»-ITIL®-V3-2011-Prozesse dokumentieren, zeitsparend und effizient an die Prozesse der Axpo Informatik AG angepasst werden. Daraus ergab sich der Mehrwert einer aktualisierten Prozessdokumentation, in der das Delta der vorgenommenen Abweichungen zu der standardmässigen «out of the box»-Systemkonfiguration gleichzeitig dokumentiert wird.

Die Anpassung des Datenmodells und die damit verbundenen Services hatten einen grösseren Einfluss auf den vorhandenen Verrechnungsprozess. Mithilfe des neuen Datenmodells und der Definition von einfach messbaren Services konnte eine Optimierung der Verrechnung über zahlreiche Schnittstellen hinweg erreicht werden.

LESSONS LEARNED

Um die Qualität der Daten zu gewährleisten, musste bei der Datenmigration vom alten in das neue System ein grosser Aufwand für die Aufbereitung und Bereinigung der Configuration-Daten innerhalb des Projektes eingeplant werden. Die Komplexität bei der Einführung eines neuen Systems sollte möglichst niedrig gehalten werden, indem nicht zu viele Veränderungen durch zusätzliche Anforderungen während der Einführungsphase parallel abgewickelt werden müssen. Während der Umsetzungsphase kann ein konsequentes Change Management bei der Realisierung des Projektes einen wichtigen Beitrag leisten.



INTERVIEW MIT STEFAN SPIESS, SENIOR-PROJEKTLLEITER, AXPO INFORMATIK AG

Was war Ihr Beweggrund, eine Service-Management-Lösung bei Ihnen einzuführen?

Wir hatten bereits eine ITSM-Lösung, welche jedoch nicht mehr ohne grössere Aufwände releasefähig war. Aus diesem Grund hatten wir uns entschlossen, zu prüfen, ob wir die bestehende Lösung auf den neusten Stand bringen können oder eine neue Lösung suchen sollten.

Was hat Sie an Cherwell begeistert und überzeugt, diese Lösung bei Ihnen zu implementieren?

Wir haben eine klassische Evaluation durchgeführt. Dabei haben uns Preis und Leistung am meisten überzeugt. Aber sicherlich haben die modernen Entwicklungswerkzeuge (Codeless, Blueprint-Mechanismen, Finite State Machine) überzeugt.

Wie beurteilen Sie die Umsetzung des Projekts, welches die PLAIN IT AG in Ihrem Auftrag realisiert hat?

Wir haben das Projekt der Migration und Prozessanpassung der neuen Cherwell-Lösung mit den Spezialisten der PLAIN IT AG sowie internen Entwicklern, welche sich während des Projekts das Know-how der Cherwell-Entwicklungsumgebung aneigneten, ausgeführt. Die Konzepterstellung sowie die Umsetzung der definierten Veränderungen und Erweiterungen der «Standard»-Lösung konnten kompetent und zeitgerecht zum Erfolg gebracht werden.

Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit PLAIN IT?

Die Zusammenarbeit mit den Geschäftsverantwortlichen, der Projektleiterin sowie den Entwicklern war jederzeit konstruktiv und zielführend.

Was sind die Lessons learned aus dem Projekt? Wo lagen die Schwierigkeiten?

Die grösste Schwierigkeit im Projekt lag bei der Datenmigration von der Datenstruktur des abzulösenden Systems in das Konstrukt der Neulösung. Die Komplexität und der Aufwand der Überführung waren grösser als geschätzt. Ebenso wurde teilweise versucht, zu viele Veränderungen (Prozesse, neue Funktionen) gleichzeitig mit der Einführung der Neulösung durchzuführen.

Welchen mess- und spürbaren Nutzen sehen Sie seit der Einführung?

Die Datenqualität der CMDB-Daten hat dank der verbesserten Überwachungs- und Kontrollmechanismen klar zugenommen. Die Datensuche und die Klärungen von möglichen Ungereimtheiten können einfacher und effizienter ausgeführt werden. Ebenso konnten mehr in den Prozess involvierte Stellen direkt mit dem Tool vertraut gemacht und die benötigten Auskünfte so effizienter gestaltet werden.

Was ist Ihr Lieblingsfeature/-prozess/-mechanismus von Cherwell?

Die Suchen und One-Steps mit all den Möglichkeiten der Veränderung der Daten und dem E-Mail-Versand – ebenso die Eventsteuerung.

In welchem Bereich möchten Sie Cherwell in Zukunft noch (vermehrt) einsetzen?

Mit der Einführung von Cherwell ist der Hunger noch nicht gestillt. Folgende Erweiterungsthemen sind in Diskussion: Webshop für Servicebestellungen, vereinfachte Servicevertragsstellung und -überwachung, Automatisierungen im Serviceablauf, zum Beispiel von Softwarebestellungen und -rückgaben.

FORRESTER-MARKTBERICHT 2014

CHERWELL SOFTWARE™ IM MARKTBERICHT 2014 VON FORRESTER

Im Bericht des globale Marktforschungs- und Beratungsunternehmen Forrester Research, Inc., vom 4. Juni 2014 mit dem Titel «Marktübersicht: IT-Service-Management SaaS-Tools Update, 2014» wurde die Cherwell Software™ als eine der führenden Anbieterinnen im SaaS aufgeführt. Zwanzig Anbieter im ITSM-SaaS-Bereich wurden für den Bericht analysiert und ausgewertet.

Ein wichtiger Punkt, der dazu führte, dass Cherwell Software™ im Forrester-Bericht aufgenommen wurde, ist die Kundenbindungsrate von 98 Prozent. «Wir freuen uns über die Aufnahme von Cherwell in das SaaS-Marktbericht-Update, die unserer Meinung nach bestätigt, dass Cherwell einen etablierten und erfolgreichen Marktperformer mit aussergewöhnlich hoher Kundenzufriedenheit darstellt», sagte Vance Brown, CEO von Cherwell Software™.

«WIR FREUEN UNS ÜBER DIE AUFNAHME VON CHERWELL IN DAS SAAS-MARKTBERICHT-UPDATE!»



Eine weitere Stärke von Cherwell Software™ ist die Lizenzoption «concurrent license», die auch für kleine Firmen erschwinglich ist. «Aussergewöhnlich hinsichtlich dieser Lizenzoptionen ist, dass Cherwell den Infrastruktur- und den Betriebsmitarbeitern ermöglicht, zwischen den Produktlizenzen und der Finanzierung von Abonnements der beiden Modelle, On-Premise und SaaS, zu wählen», heisst es in dem Forrester-Bericht.

Als letzte der drei Kernstärken wird die Tatsache genannt, dass die Software eine Entwicklungsplattform ist und dadurch eine leistungsstarke und einfach zu bedienende Umgebung für die Erstellung neuer Anwendungen bietet, die es erlaubt, auf einem der elf PinkVERIFY™-zertifizierten ITIL-Prozesse, die CSM berücksichtigt, aufzubauen.

SERVICE GLOBE AWARD 2014

FLUGHAFEN MÜNCHEN GMBH GEWINNT SERVICE GLOBE AWARD

Am 5. Mai 2014 zeichnete das Euroforum in Düsseldorf die Flughafen München GmbH mit dem Service Globe Award 2014 aus.

Die renommierte Auszeichnung Globe Award wird jedes Jahr an Service Desks europäischer Unternehmen verliehen, welche innovative Ideen im IT-Service umsetzen. Der diesjährige Globe Award wurde an den Bewerber mit der am erfolgreichsten umgesetzten Wertschöpfungspartnerschaft im Service Desk verliehen.

Die Flughafen München GmbH gewann die angesehene Auszeichnung aufgrund ihrer Initiative «ITSM 2020: Der Service Desk als Wertschöpfungspartner für Kunden und IT-Organisation».

Mit folgender Begründung stimmte die Fachjury für die Flughafen München GmbH: «Mit dem diesjährigen Service Globe zeichnen wir ein Projekt mit dem Namen «ITSM 2020» aus, welches eine integrative Lösung für wesentliche Handlungsfelder heutiger ITSM-Tools schafft. Im Rahmen dieses Projektes werden zum einen Service-Operations-Prozesse im Service Desk tatsächlich und konsequent umgesetzt. Zum anderen werden bisweilen ungeliebte Aufgaben wie Abbildung der Servicestruktur, zentrale CMDB, Dokumentation von Zeitaufwänden und anderes zur Leistungsverrechnung, sowie Aufgaben zu Leistungen und Aufwänden im Rahmen von Updates und Releases aufgegriffen. Vor diesem Hintergrund übernimmt der Service Desk selber



eine neue Rolle als Wertschöpfungspartner innerhalb der IT-Organisation der Flughafen München GmbH sowie für die Kunden.»

Nachdem die 13 Jahre alte Vorgängergelösung des Flughafens München sich aufgrund vieler notwendiger Erweiterungen mit der Zeit als schwerfällig und kostenintensiv entpuppte, standen die IT-Spezialisten der Flughafen München GmbH vor der Aufgabe, ein vollkommen neues und flughafeneigenes IT Service Management aufzubauen. Die Funktion als Anlaufstelle für über 3500 PC-Nutzer, die Bearbeitung von ungefähr 32 000 Störungsmeldungen pro Jahr und die Bedienung von ungefähr 500 externen Kunden liessen diese Aufgabe sehr komplex werden.

Die neue IT-Service-Management-Lösung hat sich in der Praxis bereits bewährt. Die grundlegende Erneuerung des IT-Systems sowie die vollständige Überarbeitung jeglicher IT-Prozesse haben die Jury davon überzeugt, der Flughafen München GmbH den Globe Award 2014 für ihre erfolgreich umgesetzte Wertschöpfungspartnerschaft im Service Desk zu überreichen.

Die Umsetzung des neuen Managementsystems hat sogar schon das Interesse im Ausland geweckt.

Das Team der PLAIN IT AG freut sich, an dem Projekt mitgeholfen zu haben, und gratuliert der Flughafen München GmbH ganz herzlich zu der gewonnenen Auszeichnung.

GEFA GESELLSCHAFT FÜR ABSATZFINANZIERUNG MBH UND GEFA-LEASING GMBH

AGILES CONTINUOUS PROCESS IMPROVEMENT – DYNAMIK MIT STRUKTUR!

Die GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH, zusammen mit ihrer Tochterfirma GEFA-Leasing GmbH, ist einer der bedeutendsten Partner für Absatz- und Investitionsfinanzierung in Europa. Sie bietet unter der Marke Société Générale Equipment Finance individuelle Finanzierungs- und Leasinglösungen für mobile Wirtschaftsgüter an.

Als Mitglied der international agierenden Bankengruppe Société Générale ist der Geschäftsbereich Société Générale Equipment Finance in 25 Ländern weltweit tätig. Darüber hinaus bietet die GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung unter der Marke GEFA Bank-, Tages- und Festgeldprodukte sowie Sparkonten für den Privatkundenbereich an.

Bereits 2006 implementierte die GEFA standardisierte IT-Service-Management-Prozesse, die sie in Anlehnung an den Best-Practice-Ansatz nach ITIL® V2 ausgestaltete. Seit 2007 ist die GEFA-IT als interne Service-Organisationseinheit auf der Basis der weltweit anerkannten Norm ISO/IEC® 20000-1 zertifiziert.

Gesteuert durch das Service-Portfolio-Management und den Continuous-Service-Improvement-Prozess setzte die GEFA 2012 ein Projekt zum Reengineering der ITSM-Prozesse auf, mit dem IT-strategischen Ziel, den Reifegrad der Service-Management-Prozesse zu erhöhen (Capability Maturity Model) und gleichzeitig den Sprung Richtung ITIL® V3 sowie die (Re-)Zertifizierung nach ISO/IEC® 20000-1:2011 zu vollziehen. Inhaltlich verbunden waren mit diesem Ziel die Optimierung der Kunden-, Kommunikations- und Prozessschnittstellen

sowie der Ausbau des Configuration-Management-Systems zu einem integrierten Servicekatalog. Darüber hinaus wurden das Lizenz- und das Vertragsmanagement novelliert. Ausgelöst durch überwiegend technische Restriktionen, die die Weiterentwicklung der bis dahin eingesetzten Individuallösung mit einer eigens entwickelten Datenbank und integrierten Workflows verhinderten, fiel die Entscheidung, eine Standard-Software für das IT Service Management einzuführen. Nach einer ausführlichen Marktsichtung und -bewertung im Rahmen eines Evaluierungsprojektes entschied sich die GEFA für den Einsatz der Cherwell-Service-Management®-Lösung. Mittels der flexiblen Service-Management-Lösung von Cherwell erbringt die GEFA heute auf der Basis des Industriestandards ITIL® V3 2011 und der (Re-)Zertifizierung nach ISO/IEC® 20000-1:2011 qualitativ hochwertige IT-Dienstleistungen im Bereich Support und Services sowohl für ihre internen Kunden als auch für diverse Konzerngesellschaften im nationalen und internationalen Kontext der Bank.

PROJEKTPLANUNG UND DURCHFÜHRUNG

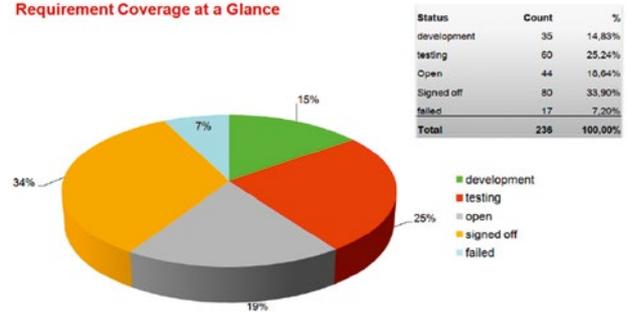
Zur Umsetzung der Service-Management-Lösung wurde ein weiterentwickeltes Projekt-Management-Framework der GEFA angewendet. Um Projekte effektiver und effizienter managen zu können, kombiniert die GEFA Elemente aus der agilen Software-Entwicklungsmethode SCRUM mit der klassischen Projekt-Management-Methodik PRINCE2® in einem selbst entwickelten Projekt-Framework. Das Projekt wurde gemäss SCRUM in acht Sprints mit einer Laufzeit von je vier Wochen, inklusive Testphase, eingeteilt, wobei die Sprintin-



SOCIETE GENERALE GROUP

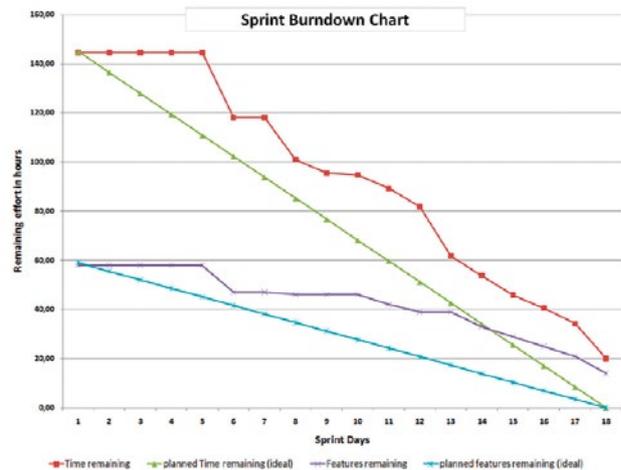
halte durch das sogenannte Product Backlog vorgegeben wurden. Dieses Backlog beinhaltete alle fachlichen und technischen Anforderungen an die Service Management Suite unter Berücksichtigung der Anforderungen der (Re-)Zertifizierung nach ISO/IEC® 20000-1:2011 sowie der zusätzlich identifizierten Verbesserungsvorschläge von Kunden und IT-Mitarbeitern. Erstellt und gepflegt wurde das Backlog durch den Service Manager (Product Owner) in Kooperation mit den Process Owners. Die definierten Anforderungen wurden zunächst durch den Product Owner gemäss ihrer Wichtigkeit und Auswirkung auf die Prozesslandschaft priorisiert und Abnahmekriterien definiert. Dann wurden die im jeweiligen Sprint umzusetzenden Inhalte gebündelt und anschliessend im Rahmen einer Planungssitzung vor jedem Sprint mit allen Beteiligten vereinbart. Teilnehmer der Planungssitzungen waren der Product Owner, die jeweils inhaltlich verantwortlichen Process Owners, die Entwickler sowie der zuständige Qualitätsmanager. Am Ende der Entwicklungsphase eines jeden Sprints wurde ein potenziell nutzbares Produktinkrement an den jeweils zuständigen Process Owner zum Test ausgeliefert und durch diesen qualitätsgesichert. Durch dieses agile Vorgehensmodell konnten eine korrekte Parametrisierung der Prozesse sichergestellt und Planabweichungen frühzeitig erkannt werden, die andernfalls das Erreichen der Ziele gefährdet hätten. Sowohl fachliche als auch technische Herausforderungen konnten mithilfe dieses Frameworks zielgerichtet gemeistert werden und zusätzlich konnte ein Mehrwert durch den Erwerb der Methodenkompetenz innerhalb des Projektteams generiert werden.

Requirement Coverage at a Glance



PROJEKTREPORTING

Der Projektfortschritt, bezogen auf Planung, Durchführung und Qualität, wurde durch vorab definierte Kennzahlen permanent überwacht. Mittels sogenannter Burndown Charts konnte der Fortschritt pro Sprint tagesaktuell dargestellt werden. Über eine Auswertung der entsprechenden Charts wurde der verbleibende Aufwand dem ursprünglich geplanten Aufwand gegenübergestellt und in Relation zur verbleibenden Projektlaufzeit visuell dargestellt. Auf diese Weise konnten eventuelle Verzögerungen frühzeitig entdeckt und durch entsprechende Massnahmen verhindert werden.





KONTAKTINFORMATIONEN

Melanie Poppe-Merfels
 Head of IT Service Management
 Telefon + 49 202 382 494
 Mobile +49 (0)173/6313359
 E-Mail: melanie.poppe-merfels@gefa.de

KOMMUNIKATIONSMANAGEMENT

Ein erfolgreiches Kommunikationsmanagement ist die Grundlage für die Akzeptanz eines Projektes, auch über die Grenzen des Projektes hinaus. In diesem Zusammenhang sind verschiedene Faktoren dafür verantwortlich, wie gut die interne und die externe Kommunikation des Projektes funktionieren. Die rechtzeitige und regelmässige Veröffentlichung von Informationen, abgestimmt auf die jeweiligen Zielgruppen, ist dabei ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Diesem Ansatz folgend wurden rechtzeitig die geplanten Verbesserungen und die Leistungen des Projektes transparent gemacht, auch um im Sinne des Projektmarketings für das Projekt und den damit künftig verbundenen Mehrwert und Nutzen für die Kunden und IT-Mitarbeiter zu werben. Innerhalb des Projektes war die Kommunikation über Workshops, Meetings und die allgemein enge Zusammenarbeit der einzelnen Projektbeteiligten sichergestellt. In wöchentlichen SCRUM-Meetings wurde über das Erreichte und die Ziele der laufenden Woche informiert. Projektrelevante Dokumentationen (z. B. Anforderungen, Testfälle, Testergebnisse) wurden in einem zentralen Repository allen Projektmitgliedern zur Verfügung gestellt, um die grösstmögliche Transparenz zu gewährleisten. Ausserhalb des Projektes wurden mithilfe eines Marketing- und Kommunikationskonzeptes über unterschiedliche Kommunikationsmedien, wie beispielsweise Infopool-Veröffentlichungen, sowie mithilfe von Trainings- und Informationsveranstaltungen und persönlicher Ansprache die einzelnen Anspruchsgruppen bedarfsgerecht informiert. Um Akzeptanz und Begeisterung für das Projekt zu garantieren, sollten die Stakeholder (u.a. Top-Management, IT-Management, Ressortleiter, IT-Mitarbeiter) frühzeitig, das heisst

teilweise bereits vor der Realisierungsphase, in das Projekt mit eingebunden werden. Um auch auf höchster Ebene Vertrauen zu schaffen und somit die positive Meinungsbildung zu fördern, wurde ein Prototyp der Anwendung frühzeitig der Geschäftsleitung vorgestellt. Das IT-Management wurde mittels regelmässiger Lenkungsausschussitzungen über den aktuellen Status informiert. Das IT-Management wiederum präsentierte das Vorhaben innerhalb regelmässiger Ressortleitersitzungen. Alle IT-Mitarbeiter wurden rechtzeitig vor dem Start der Implementierung durch Trainingsveranstaltungen sowohl in die strategisch fachlichen Änderungen als auch in die Bedienung der Cherwell-Service-Management®-Lösung eingewiesen.



FAZIT

Mit dem Projekt ist es der GEFA-IT gelungen, die gleichzeitige Kombination aus fachlichem Prozess-Redesign, technischer Software-Entwicklung, neuartiger Projekt-Management-Methodik und internem Know-how-Aufbau mit grossem Engagement und Einsatz des Teams unter hervorragender Mitwirkung der PLAIN IT AG zum Erfolg zu führen.

NEUES MASTER RELEASE 5.0

CHERWELL SERVICE MANAGEMENT® 5.0

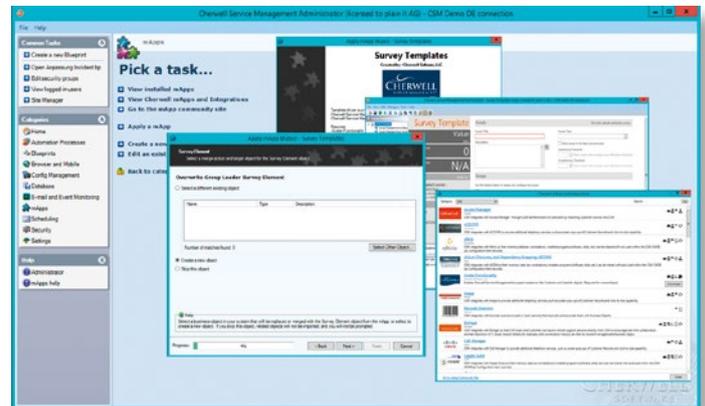
Cherwell Software™ kündigte am 15. Juli 2014 die allgemeine Verfügbarkeit des neuen Cherwell Service Management® Release 5.0 an. Das neue 5.0 Release von Cherwell Service Management® stellt viele neue und interessante Funktionen zur Verfügung.

Hinsichtlich des Release 5.0 ist hervorzuheben, dass der umfangreiche Ausbau der Unterstützung von Mergeable Applications (mApps) sowie zahlreiche Erweiterungen im Business-Intelligence-Bereich mittels der Metrikfunktionalität zur Erstellung von Dashboards für aussagekräftige Trend- oder Performance-Analysen umgesetzt wurden. Viele weitere neue sowie auch verbesserte Funktionen sind das Ergebnis des letzten Major-Produkt-Release. Die neue Version von Cherwell Service Management® ist seit Juli verfügbar. Die neuen und erweiterten Funktionen hat Cherwell Software™, wie schon in vorangegangenen Produkt-Releases, teilweise von Empfehlungen der Kunden und Partner abgeleitet. Damit hat sich die Service-Management-Lösung gegenüber den anderen Service-Management-Systemen weiterentwickelt.

AUSZUG NEUER FUNKTIONEN IM CHERWELL SERVICE MANAGEMENT®

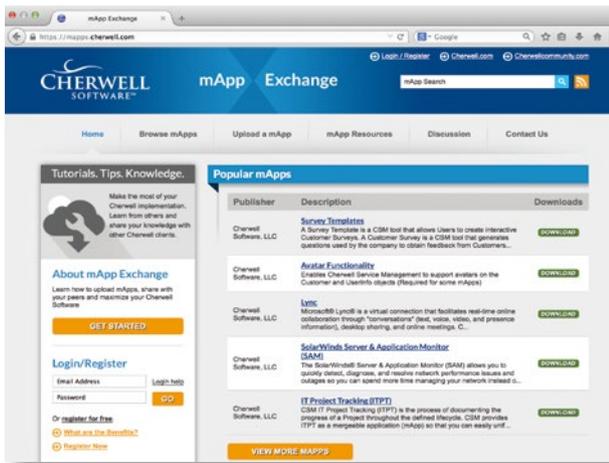
mApps (Mergeable Applications)

Mit mApps bietet Cherwell Service Management® neu die Möglichkeit, auf Basis der Codeless Business Application Technology (CBAT) durch Cherwell Software, LLC., Partnern oder Kunden bereitgestellte Applikationen in die bestehende Installation zu übernehmen. Cherwell-Service-Management®-Kunden können eigene mApps entwickeln und diese der Cherwell Community bereitstellen. Im CSM-Administrator können über den «mApps Exchange» bestehende mApps wie beispielsweise eine «Lync-Integration» heruntergeladen werden. Die Integration von mApps erfolgt über den CSM-Administrator und ist Wizard-gestützt.



mApps (Mergeable Applications).

ment®-Kunden können eigene mApps entwickeln und diese der Cherwell Community bereitstellen. Im CSM-Administrator können über den «mApps Exchange» bestehende mApps wie beispielsweise eine «Lync-Integration» heruntergeladen werden. Die Integration von mApps erfolgt über den CSM-Administrator und ist Wizard-gestützt.

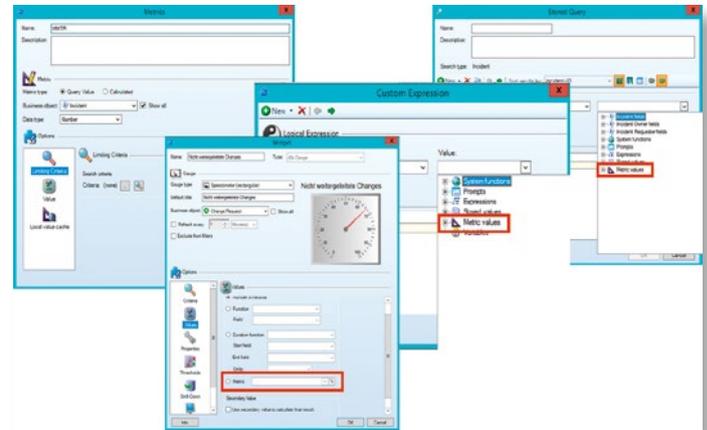


mApps und Schnittstellen.

BUSINESS-INTELLIGENCE-ERWEITERUNGEN

Dashboards und Widgets sind verbessert worden, um die ITSM-Daten als sinnvolle und nützliche Informationen darzustellen. Dies geschieht mittels einer verbesserten Skalierbarkeit auf hochauflösenden Displays, Multi-Plattform-Support sowie erweiterter visueller Fähigkeiten wie beispielsweise durch Animationen. Eine wichtige Erweiterung stellt die neue und verbesserte Display-Technologie dar. Hierbei besteht die Möglichkeit, Widgets mit formatierbaren Elementen wie beispielsweise Text, Farben, Grafiken oder Darstellungen zu erstellen. Des Weiteren können wiederverwendbare Metriken als gespeicherte Messabfragen für messbare Widgets

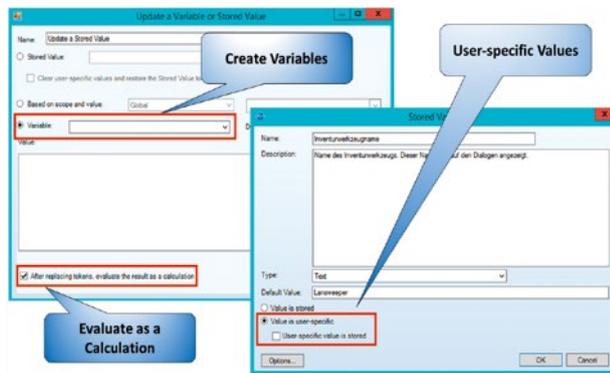
definiert werden, wobei hierzu ein wesentlich verbesserter Dashboard-Editor zur Verfügung steht. Ergänzend wurde ein neuer Metriken-Manager hinzugefügt, mit dem wiederverwendbare Metriken unter anderem zum Messen, Überwachen sowie Trendvorhersagen hinsichtlich Service Desk durchgeführt werden können. Die Metriken können innerhalb von Expressions, Queries sowie zum Messen und Überwachen von kritischen Erfolgsfaktoren wie beispielsweise Zufriedenheit, Ursachen, Performance oder der Trendvorhersage dienen. Metrik-Fähigkeiten können erweitert werden, indem sie als Kontrollelemente für das Aussehen und Verhalten von Widgets definiert werden. Eine weitere neue Dashboard-Funktionalität ist die Unterstützung von erweiternden Drill-Downs.



Dashboards und Widgets.

ONE-STEP-ERWEITERUNGEN

Cherwell Service Management® hat zahlreiche signifikante Erweiterungen bei der One-Step-Funktionalität (Mini-Workflows) hinzugefügt. Die Handhabung von Variablen innerhalb von One-Steps wurde bedeutend erweitert. Die Variablen können so gesetzt werden, dass sie Updates von Variablen oder Stored Value Actions benutzen und anschließend durch andere Aktionen referenziert werden können.



One-Step-Erweiterungen.

Prompts haben zahlreiche neue Funktionalitäten erhalten, inklusive unterschiedlicher Optionen, Werte darzustellen. Dies ermöglicht die Beschränkung von Wertelisten, um nur den gewünschten Content darzustellen. Weiterhin können Werte von einem Feld innerhalb des Prompts angezeigt werden, während der Rückgabewert von einem anderen Feld erfolgt.

Innerhalb der One-Steps wurde die Liste der verfügbaren Aktionen erweitert. Mittels der Go-to-Action-Funktion lassen sich One-Steps verzweigen, basierend auf Bedingungen, welche Aktion als Nächstes ausgeführt werden soll. Hiermit kann man innerhalb einer Serie von One-Steps die nächste Aktion auslösen, mit der sich auch einfache Looping-Funktionalitäten abbilden lassen.

ADVANCED RECORD LOCKING

Record Locking ist eine nützliche neue Sicherheitsfunktion, welche es erlaubt, den Zugriff auf einen Record zu verhindern oder mit einer Warnung zu versehen, wenn dieser gerade benutzt wird. So wird verhindert, dass mehrere Cherwell-Service-Management®-Benutzer gleichzeitig am selben Record Veränderungen durchführen können. Record Locking als Funktion dient vor allem dazu, Datenkonflikte und ungesicherte/freigegebene Editierungen zu verhindern. Record Locking ist frei konfigurierbar und kann im Zusammenhang mit der One-Step-Technologie verwendet werden.

PLAIN IT TEAM

DIE NEUEN MITARBEITER



Ralph Hanselmann

Seit Mai 2014 ist Ralph Hanselmann Teil des PLAIN IT Teams. Als Berater im IT Service Management verstärkt er das Consulting-Team. Ralph Hanselmann ist Ing. ETH und zertifizierter ITIL®-v3-Experte und hat eine breite und langjährige Erfahrung in Outsourcing-Projekten und der Einführung von ITSM-Prozessen bei Grossunternehmen. Als Berater wird er hauptsächlich dafür verantwortlich sein, dass ITSM-Projekte effizient und mit hoher Qualität, entsprechend den gemeinsam erarbeiteten Kundenanforderungen, realisiert werden.



Raphael Stäheli

Seit dem 1. Juni 2014 verstärkt Raphael Stäheli das PLAIN IT Team. Nach seiner Ausbildung zum dipl. Techniker HF Informatik war er viele Jahre als Service Manager und als Systemadministrator tätig. Als ITIL®-v3-Experte und ISO/IEC-20000-Consultant/Manager bringt er das entsprechende Know-how im IT-Service-Management-Umfeld mit, um unsere Kunden bei der Lösungsfindung kompetent zu unterstützen.



Jörg Känel

Seit dem 1. Juli 2014 verstärkt Jörg Känel unser PLAIN IT Team. Er ist seit 27 Jahren im IT-Bereich tätig und verfügt über eine breite ICT-Erfahrung mit fundiertem technischem wie betriebswirtschaftlichem Hintergrund. Als dipl. IT-Service-Manager NDS HF und ITIL®-v3-Experte mit mehreren Jahren Praxiserfahrung als IT-Service-Manager bringt Jörg Känel das entsprechende Know-how mit, um unsere Kunden bei der Lösungsfindung kompetent zu unterstützen. Er freut sich auf eine spannende und erfolgreiche Zusammenarbeit mit unserer Kundschaft.



Stephan Vetsch

Ab dem 1. Oktober 2014 verstärkt Stephan Vetsch unser PLAIN IT Team. Nach seiner Ausbildung zum Elektroniker EFZ absolvierte er sein Studium zum Bachelor of Science in Informatik an der Berner Fachhochschule. Als Solution-Architekt bei der PLAIN IT AG freut sich Stephan darauf, sein Wissen zugunsten der Kunden einzubringen.



Christian Rakovsky

Ab dem 1. Oktober 2014 verstärkt Christian Rakovsky unser PLAIN IT Team. Nach seiner Ausbildung zum eidg. dipl. Informatiker war er mehrere Jahre in allen Sparten des ICTs tätig. Zuletzt wirkte Christian als Software Engineer bei der Automatisierung und Erweiterung bereits bestehender Applikationen wie auch der Integration im Kundenumfeld mit. Als Microsoft Certified IT Professional bringt er das entsprechende Know-how und Verständnis im technischen Umfeld mit, um unsere Kunden bei der Lösungsintegration kompetent zu unterstützen. Er freut sich auf eine spannende und erfolgreiche Zusammenarbeit mit unserer Kundschaft.



Jan Stöckli

Jan Stöckli startete im August 2014 mit dem dritten Jahr seiner Ausbildung zum Informatiker EFZ, Fachrichtung Applikationsentwicklung, bei der PLAIN IT AG. Nachdem er die ersten zwei Lehrjahre im Basislehrjahr Come-2-IT bzw. beim Handels- und Industrieverein des Kantons Bern absolviert hat, wird er seine Ausbildung nun bei der PLAIN IT AG abschliessen. Er freut sich auf eine gute Zusammenarbeit mit unserer Kundschaft und auf neue Herausforderungen.

AKTUELLE PROJEKTE

**GETRAG INTERNATIONAL GMBH,
D-UNTERGRUPPENBACH**
Einführung Cherwell Service Management®

LINDENHOFGRUPPE, CH-BERN
Einführung Cherwell Service Management®

LIEBHERR-EXPORT AG, CH-NUSSBAUMEN
Einführung Cherwell Service Management®

LIEBHERR AEROSPACE-TOULOUSE SAS, F-TOULOUSE
Einführung Cherwell Service Management®

FLUGHAFEN MÜNCHEN, D-MÜNCHEN
Einführung verschiedener Businessprozesse auf
Cherwell Service Management®

HOCHSCHULE LUZERN, CH-LUZERN
Integration der Pädagogischen Hochschule Luzern

GEMA GENERALDIREKTION, D-MÜNCHEN
Einführung zusätzlicher Service-Management-Prozesse auf
Cherwell Service Management®

SPITAL STS THUN AG, CH-THUN
Einführung zusätzlicher Service-Management-Prozesse auf
Cherwell Service Management®

LOGICARE AG, CH-DÜBENDORF
Einführung Change Management auf
Cherwell Service Management®

AKI GMBH, D-WÜRZBURG
Einführung Cherwell Service Management®

PLAIN EVENTS

05.11.2014 PLAIN IT AG, CH-THUN
Customer Day

13.11.2014 SCHULUNG, CH-THUN
Einführung Cherwell Service Management®
«ITSM-Suite»

**18.11.2014–
20.11.2014 SCHULUNG, CH-THUN**
Administratorenschulung Cherwell Service
Management®

**25.11.2014–
26.11.2014 SCHULUNG, CH-THUN**
Einführung Cherwell Report Writer®

**WEITERE INFORMATIONEN UND ANMELDUNG UNTER
WWW.PLAIN-IT.CH**

PLAIN IT TEAM

TEILNAHME AM TRIATHLON THUN

Am Sonntag, 15. Juni 2014, fand der Raiffeisen Super Sprint Triathlon zum zweiten Mal statt. Die Wetterbedingungen waren optimal, nicht zu kalt und nicht zu warm.

Wir starteten mit drei Teams an diesem Anlass. Geschwommen wurden 200 Meter im 17 Grad warmen Seitenarm der Aare, anschliessend standen sechs Kilometer Biken durch die Thuner Innenstadt auf dem Programm.

Auf dem idyllischen Rathausplatz fand dann die letzte Übergabe an den Schlussläufer statt, welcher die 1600 Meter durch die Obere Hauptgasse unter die Füsse nahm.

Leider konnte keines unserer Teams am Ende des Rennens auf dem Podest Platz nehmen, aber Spass gemacht hat es trotzdem und unser Motto für das nächste Jahr lautet: «Wir kommen wieder.»



AUSZUG RANGLISTE

9. Rang

Raphael Stäheli, Bruno Holliger und Barbara Aeschlimann
Zeit: 25.50 Minuten

10. Rang

Thomas Spring, Peter Moser und Jan Stöckli
Zeit: 26.40 Minuten

11. Rang

Nadine Jaun, Helmut Weiss und Myriam Kauth
Zeit: 28.31 Minuten



PLAIN IT

PLAIN IT AG

Militärstrasse 5
CH-3600 Thun
Telefon +41 (0)33 224 01 24
www.plain-it.ch
cherwell.plain-it.ch