

Inside

Das lesenswerte plain-it-Magazin
mit Inhalt und echten Mehrwerten.



plain it

Unser Service
führt Sie weiter







Liebe Leserinnen und Leser

IT Service Management, Business Service Management und auch Customer Service Management sind Themen, mit denen heute Mitarbeitende aller Stufen konfrontiert sind. Neben den grossen Anstrengungen und Investitionen in die Erarbeitung von Prozessen und in technische Hilfsmittel darf dabei der Fokus auf den Service – die Dienstleistung am Kunden – nicht verloren gehen. Diese menschliche/kulturelle Herausforderung ist schliesslich die wichtigste Voraussetzung für die Kundenzufriedenheit.

Ist es Ihnen auch schon passiert, dass Sie in einem Restaurant mit dem Service unzufrieden waren (wenn nicht, wüsste ich gerne, welche Restaurants Sie besuchen)? Für diese Unzufriedenheit gibt es sicher gute Gründe. Auch bei alltäglichen Arbeitsprozessen in Restaurants – wie der Aufnahme einer Kundenbestellung – vergisst das Servicepersonal immer mal wieder nachzufragen, ob es vor dem Hauptgang noch eine Vorspeise oder nach dem Essen ein Dessert oder ein Kaffee sein darf. In der Ausbildung wird dieser Arbeitsprozess x-mal geschult. Weshalb geschehen dennoch immer wieder diese Fehler?

Ich persönlich bin der festen Überzeugung, dass es primär auf die Einstellung zum Service und zum Kunden ankommt. Es braucht den Willen, dem Kunden einen guten oder noch besser einen herausragenden Service erbringen zu wollen und ihn damit zu begeistern. Auch die edelste Restaurant-Einrichtung wird nur dann richtig zur Geltung kommen, wenn der Kunde mit perfektem Service verwöhnt und somit rundum begeistert wird. Dazu braucht es die richtige Einstellung der Mitarbeitenden und eine optimale Unternehmenskultur.

Mit dieser Einstellung und mit dem Willen, unseren Kunden einen begeisternden Service zu erbringen, begegnen ich und das gesamte plain-it-Team den täglichen Herausforderungen.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen bei der Lektüre dieses Magazins viel Begeisterung.

Thomas Spring
Geschäftsführer

IT Services statt «Features & Functions»

Umdenken im KAIO des Kantons Bern

Das Amt für Informatik und Organisation (KAIO) des Kantons Bern hat bezüglich der Handhabung und des Betriebs von Informatikmitteln einen wichtigen Entwicklungsschritt vollzogen: Nicht mehr Technologien, Tools und Funktionen stehen im Vordergrund, sondern die zuverlässige Erbringung von IT Services an die (internen) Kunden – und das mit grossem Erfolg. Dabei stand am Anfang doch «nur» die Evaluation eines neuen Ticketingsystems.

Ausgangslage und Problemstellung

Bisher war für das Management von Benutzeranfragen und für das Incident Management beim KAIO ein Ticketingsystem «Marke Eigenbau» im Einsatz. Die Individuallösung genügte den zunehmenden Kunden- und Prozessanforderungen nicht mehr und eine Weiterentwicklung wäre unwirtschaftlich gewesen. Der Kanton Bern verfolgt zudem die Strategie, die Lieferantenabhängigkeit durch den Einsatz von Standardsoftware zu reduzieren und so auch von einer Weiterentwicklung zu profitieren, die auf einem breiten Kundenspektrum basiert. So wurde entschieden, eine neue, moderne und individualisierbare Lösung zu suchen, hinter der eine starke Herstellerin und verlässliche Partner stehen.

Gleichzeitig mit dem KAIO, das heisst mit der Finanzdirektion, suchten auch die Kantonspolizei des Kantons Bern, die Volkswirtschaftsdirektion und die Bau-, Verkehrs- und Energiedirektion ein geeignetes Produkt für die Unterstützung ihrer IT-Service-Management-Prozesse. Der Umfang dieser Anforderung erforderte schliesslich eine WTO-Ausschreibung, welche unter der Führung der Kantonspolizei Bern erfolgte und die das KAIO massgeblich mitgestaltete. Gesucht wurde ein umfassendes Service-Management-System, das auf den Best Practices von ITIL V2 basierte und das auch die Auftragsprozesse einzelner Organisationseinheiten unterstützen konnte.

Zielsetzungen und Produktentscheid

Aufgrund der Erfahrungen mit der bisherigen Individuallösung sollte das neue System ein etabliertes, parametrisierbares und ausbaubares Standardprodukt sein, das insbesondere eine Basiskonfigu-

ration für den ITIL-Bereich Service Support enthielt. Die Module im Incident, Problem, Change und Configuration Management sollten ohne grossen Aufwand, also kostengünstig, an die Prozesse der involvierten Organisationseinheiten angepasst werden können.

Die besondere Herausforderung an mögliche Anbieter war, dass unzählige von den Benutzern lieb gewonnene Individualfunktionen der bisherigen Lösung mittels Parametrisierung und standardbasierender Anpassungen in die neue Lösung übernommen werden mussten – nicht gerade das typische Vorgehen, wenn eine Individualsoftware durch eine Standardlösung ersetzt werden soll.

Der Entscheid fiel schliesslich deutlich zugunsten von helpLine, der Lösung, die von der plain it AG zusammen mit umfassenden Beratungs- und Unterstützungsleistungen angeboten worden war: «Die Lösungseigenschaften von helpLine sind das eine. Uns überzeugten aber vor allem auch der Esprit, das Herzblut und die Erfahrungen der plain-it-Spezialisten rund um das Gesamthema IT Service Management – das passte einfach perfekt», kommentiert der Projektleiter des KAIO, Hansjürg Heubi (Bild), den Entscheid für helpLine und die plain it AG.

Lösungsweg und Projektumsetzung

«Neben den produktbezogenen Eigenschaften und der Erfüllung der gestellten Anforderungen in der WTO-Ausschreibung überzeugte die plain it AG durch die umfassende Beratung und eine unkomplizierte, kundennahe Zusammenarbeit», erklärt Hansjürg Heubi weiter.

Besonders gefallen hat dem KAIO der vorgeschlagene und erfolgreich umgesetzte Lösungsweg mit zwei Teilprojekten: Zuerst wurde die Basislösung inklusive der Schnittstellen zu vorhandenen Um-

«Ich kann die plain it AG für IT Service Management ohne Vorbehalte empfehlen.»

Hansjürg Heubi, Projektleiter, Amt für Informatik und Organisation des Kantons Bern



systemen wie z.B. Mail, Active Directory usw. gebaut. Diese Basislösung erlaubte es, in einem zweiten Schritt die einzelnen Mandanten getrennt für die verschiedenen Direktionen aufzusetzen: Die einzelnen Informatikabteilungen der Direktionen setzten ihre Teilprojekte direkt mit der plain it AG um, was in Kosteneinsparungen und erheblichem Zeitgewinn resultierte. Der Ansatz der Basislösung und die plain it AG stellten permanent sicher, dass alle Mandanten analog aufgebaut waren. In einem durch die Kantonspolizei Bern geführten Einführungsprojekt konnte diese ihre Anforderungen in einer eigenen helpLine-Installation umsetzen und dennoch von den gegenseitigen Erfahrungen der anderen Direktionen profitieren.

Das KAIO seinerseits löste zuerst die alte Ticketinglösung mit dem modernen Incident Management von helpLine ab, um danach die Bereiche Problem und Change Management einzuführen.

Vorteile dank modularer Bauweise

Heute betreibt und betreut das KAIO nach wie vor die oben erwähnte Basislösung für alle Direktionen und hat dafür ein zentrales Product und Change Management etabliert. Der grosse Vorteil: Durch den modularen Aufbau dieser IT-Service-Management-Lösung mit helpLine kann bei neuen Anforderungen und Erweiterungen jeweils entschieden werden, ob neue IT Services ins Basissystem integriert

werden und somit allen Anwenderinnen und Anwendern zur Verfügung stehen sollen oder ob eine spezifische Erweiterung nur für eine einzelne Direktion relevant ist und deshalb nur im betreffenden Mandanten implementiert wird. Auch das beeinflusst die laufenden Betriebskosten positiv.

Messbarer und spürbarer Nutzen

In drei von sieben Direktionen der kantonalen Verwaltung des Kantons Bern sowie bei der Kantonspolizei Bern wird das neue System heute eingesetzt – damit werden gut 5500 Benutzer abgedeckt. Das bringt deutliche Vorteile und Kostenreduktionen bei Wartung, Support und Betrieb des Systems. Die Lösung kann sich ganzheitlich oder individuell weiterentwickeln, wie vorgängig bereits beschrieben. Das neue IT-Service-Management-System steht weiteren Direktionen des Kantons offen, falls diese es nutzen möchten: Dazu muss lediglich ein weiterer Mandant aufgesetzt und gemäss individuellen Anforderungen konfiguriert werden.

Das Projekt sensibilisierte das KAIO und alle beteiligten Kunden für das Thema IT Service Management: «Man spricht heute von IT Services und versteht diese als Instrument, Mehrwerte für Kunden zu schaffen. Das hat viele weitere Änderungen in der Organisation und ein neues Selbstverständnis ausgelöst und einige weitere, kleinere und grössere Projekte nach sich gezogen. Heute sind im KAIO Begriffe gängig wie Service Strategie oder Service Design; von Tools, Features und Functions redet man glücklicherweise immer weniger», bestätigt Hansjürg Heubi begeistert.

Wichtige Rolle des Lösungspartners

Hansjürg Heubi erklärt, wie wichtig technisches Wissen und soziale Kompetenz für ein erfolgreiches ITIL-Projekt sind: «Die plain it AG legte eine pragmatische, zielorientierte und kostenoptimierte Vorgehensweise an den Tag. Sie wurde immer als naher, verfügbarer Partner wahrgenommen, der sich nie versteckt hat und teilweise mit verblüffend einfachen Lösungsansätzen aufwartete. Man spürte das Credo der plain it AG für simple, effektive IT-Lösungen. Und ganz wichtig: Das Projekt wurde innerhalb des vorgegebenen Budgets und der vorgegebenen Zeit realisiert.»

Fazit des Projektleiters beim KAIO

Ein ITIL-Projekt sei vor allem auch ein Organisationsprojekt und müsse von der Geschäftsleitung mitgetragen werden. Diese Erkenntnis festigte sich beim KAIO während der Projektumsetzung immer mehr. Es brauche Bereitschaft für Veränderungen, Kenntnisse der eigenen Bedürfnisse und Anforderungen sowie das Wissen, was der Unterschied zwischen «IT Services managen» und «Tools betreiben» ist – dann komme es gut, führt Hansjürg Heubi weiter aus. IT Service Management sei eigentlich nie «fertig», sondern muss sich mit der Organisation und deren Veränderungen evolutionär weiterentwickeln können.

Heute, nach Projektabschluss, habe das KAIO einen ITIL-Reifegrad von 2 bis 3 erreicht. Es bleibe also noch «room for improvement», schmunzelt Heubi zum Abschluss des Interviews.



plain it – Team

Das plain-it-Team wird seit Januar 2009 durch Stefan Beyeler verstärkt. Als Verantwortlicher für die Kernprozesse Beratung & Projekte ist er auch Mitglied der Geschäftsleitung. Stefan Beyeler bringt langjährige Erfahrungen im IT Service Management, im Projektmanagement und in der Beratung mit. Wir freuen uns auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

plainINFO

Workshops und sonstige Events

- 24. 9. 2009** 1. ERFA Forum IT Service Management im Service Public
- 3. 11. 2009** plainINFO/Workshop Service Strategie und Service Design nach ITIL® V3 – Umsetzung in der Praxis Novotel Bern EXPO

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

plain it – Projekte

Auszug erfolgreicher Projekte

- Schweizerischer Nationalfonds SNF
Projekttitel: Einführung IT Service Management mit helpLine
- Logicare AG
Projekttitel: Optimierung IT Service Management
- Kanton Schwyz
Projekttitel: Einführung IT Service Management mit helpLine

Service Portfolio Management

Auf dem Weg zum Service Portfolio

Das Service Portfolio Management hat die dynamische Verwaltung von Investitionen im Service Management zum Ziel und beschreibt alle Services, welche erbracht werden sollen. Dabei sind die Services so zu beschreiben, dass der Geschäftsnutzen daraus abgeleitet werden kann. Wir bieten Ihnen Methoden und Werkzeuge als Brücke aus der Theorie in die Praxis.

Informationstechnologie als Erfolgsfaktor

In den letzten drei Jahrzehnten stieg die Abhängigkeit der Unternehmen von der Informationstechnologie (IT). Sie zählt inzwischen zu einem der wichtigsten wettbewerbskritischen Erfolgsfaktoren, die es zu managen gilt (Schmidt, 2007). Die Aufgabe der IT-Verantwortlichen wird immer weniger in der Entwicklung und im Betrieb von Informationstechnik (IT) gesehen, sondern in der Erbringung von Services, die durch die IT bedarfsgerecht, effizient und mit hoher Qualität bereitgestellt wird (Böhmann & Krcmar, 2004). Oft fehlt jedoch eine integrierte und transparente Sicht auf die zur Verfügung stehenden Leistungsbausteine. Die Verantwortlichen für die Business Services haben keine Kenntnisse von der technischen Komplexität und von den Voraussetzungen für den Betrieb eines Services wie z. B. «ERP» (vgl. Abbildung 1) und die technischen Teams sind oft nicht in der Lage, Informationen zu den Kosten eines Services zu liefern. Damit fehlen die Voraussetzungen für die Ausarbeitung und Bewirtschaftung von Verträgen und Service Level Agreements (SLAs).

Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) V3

Einen Lösungsansatz und dazu die theoretischen Grundlagen liefert uns die Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) mit dem *Service Portfolio*. Dieses stellt alle Services in den verschiedenen Stadien ihres Servicelebenszyklus dar. Dabei wird zwischen *Business Services* zur Unterstützung der Geschäftsprozesse des Leistungsbezügers und *IT Services* zur Darstellung der technischen Perspektive des Leistungserbringers unterschieden. Für den Kunden sichtbar (und damit auch bestellbar) sind jedoch nur *Business Services* mit dem Status «In Betrieb». Sie werden im *Servicekatalog*

zusammengefasst. Mit dem Prozess des *Service Portfolio Management (SPM)* werden die Service-Management-Investitionen verwaltet und weiterentwickelt mit dem Ziel, eine grösstmögliche Wertschöpfung bei gleichzeitiger Beherrschung der Risiken und Kosten zu erzielen (itSMF International, 2008).

Die Brücke von der Theorie zur Praxis

Auf dem Weg von der Theorie zum fertigen Service Portfolio unterstützen wir unsere Kunden mit geeigneten Methoden und Werkzeugen. Eine Grundlage bildet die Definition der Servicearchitektur (Abbildung 1). Diese beschreibt die einzelnen Serviceobjekte und regelt deren Beziehungen untereinander. Sie steckt zudem den Rahmen für Verträge und Vereinbarungen (z. B. Service Level Agreements) ab.

Sobald auch noch die Beziehungen zu den betroffenen Configuration Items (CI) aus der Configuration Management Database (CMDB) wie z. B. Servern, Druckern etc. und zu Lieferanten erfasst werden, erreichen wir eine bisher nicht da gewesene Transparenz. Diese ist sowohl bei einer Top-down-Betrachtung (z. B. bei der Berechnung von Kosten, Verfügbarkeit etc. von Services) wie auch bei einer Bottom-up-Sicht (z. B. Analyse der Auswirkungen eines Systemausfalls auf andere Services) von grösster Bedeutung.

Integration IT-Service-Management-System

Mit dem IT-Service-Management-Werkzeug helpLine (Abbildung 2) haben wir ein flexibles Werkzeug zur Verfügung, mit dem wir die Anforderungen unserer Kunden an ein Service Portfolio optimal abbilden können. Mit der Integration in weitere Prozesse wie Incident, Problem und Change Management sowie Request Fulfillment kom-

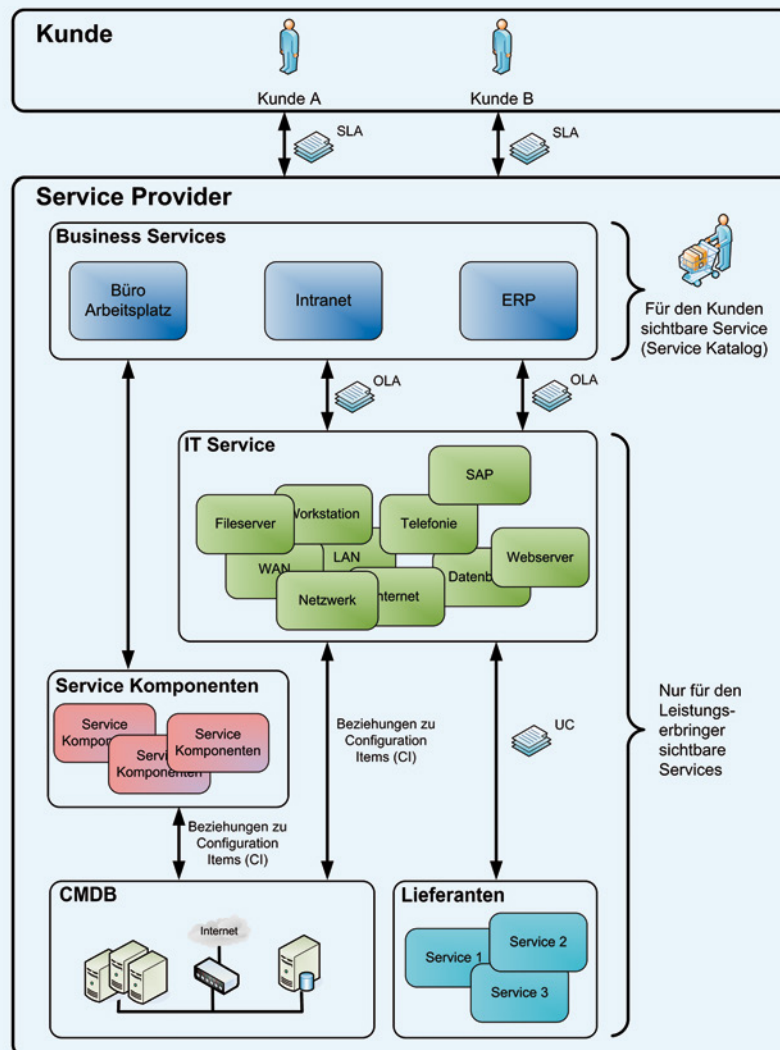


Abbildung 1:
Eine der Grundlagen
bildet die Definition
der Servicearchitektur.

Abbildung 2:
 Mit dem IT-Service-Management-
 Werkzeug helpLine stellt plain it ein
 flexibles Werkzeug zur Verfügung.

Business Service Catalogue

Nummer	Name	Business Impact	Business Priority	Servicezeit	Servicestatus
BSPL0001	Messaging	Hoch	Mittel	7 x 24h	In Betrieb
BSPL0002	Internet	Hoch	Hoch	7 x 24h	In Betrieb
BSPL0003	Intranet	Mittel	Mittel	Mo-Fr 08:00 - 17:00	In Betrieb
BSPL0004	Standard Arbeitsplatz	Mittel	Mittel	Mo-Fr 08:00 - 17:00	In Betrieb
BSPL0005	Finanzsystem	Hoch	Hoch	7 x 24h	In Betrieb
BSPL0006	Personal Informations-System	Hoch	Hoch	Mo-Fr 08:00 - 17:00	In Betrieb
BSPL0007	CRM Customer Relationship Management	Mittel	Mittel	Mo-Fr 08:00 - 17:00	In Betrieb
BSPL0020	IT Service Management System	Mittel	Mittel	Mo-Fr 08:00 - 17:00	In Betrieb

Schnellansicht:

Anrede	Vorname	Name	Telefon	E-Mail	Organisation
Frau	Janine	Gruber	031 322 22 36	janine.gruber@swisscorp.loc	Informatik, Swiss Corporation

Service Manager | Service Manager Stv. | Service Owner | Business Owner | Supporting Infrastructure Service

8 Element(e) | 1 Element(e) | HLSRV1::Daniel Burri (SD) | 14:29

men wir dem Ziel eines gesamtheitlichen IT Service Management einen grossen Schritt näher.

Stefan Beyeler
Leiter Beratung & Projekte, Mitglied der Geschäftsleitung

Böhmann, T. u. Krcmar, H. (2004). Grundlagen und Entwicklungstrends im IT Service Management 2004. *HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik* (237).

itSMF International (2008). *Foundations in IT Service Management, basierend auf ITIL® V3*. Zaltbommel.

Schmidt, A. (2007). *State of the Art des IT Service Managements*. Duisburg-Essen.





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