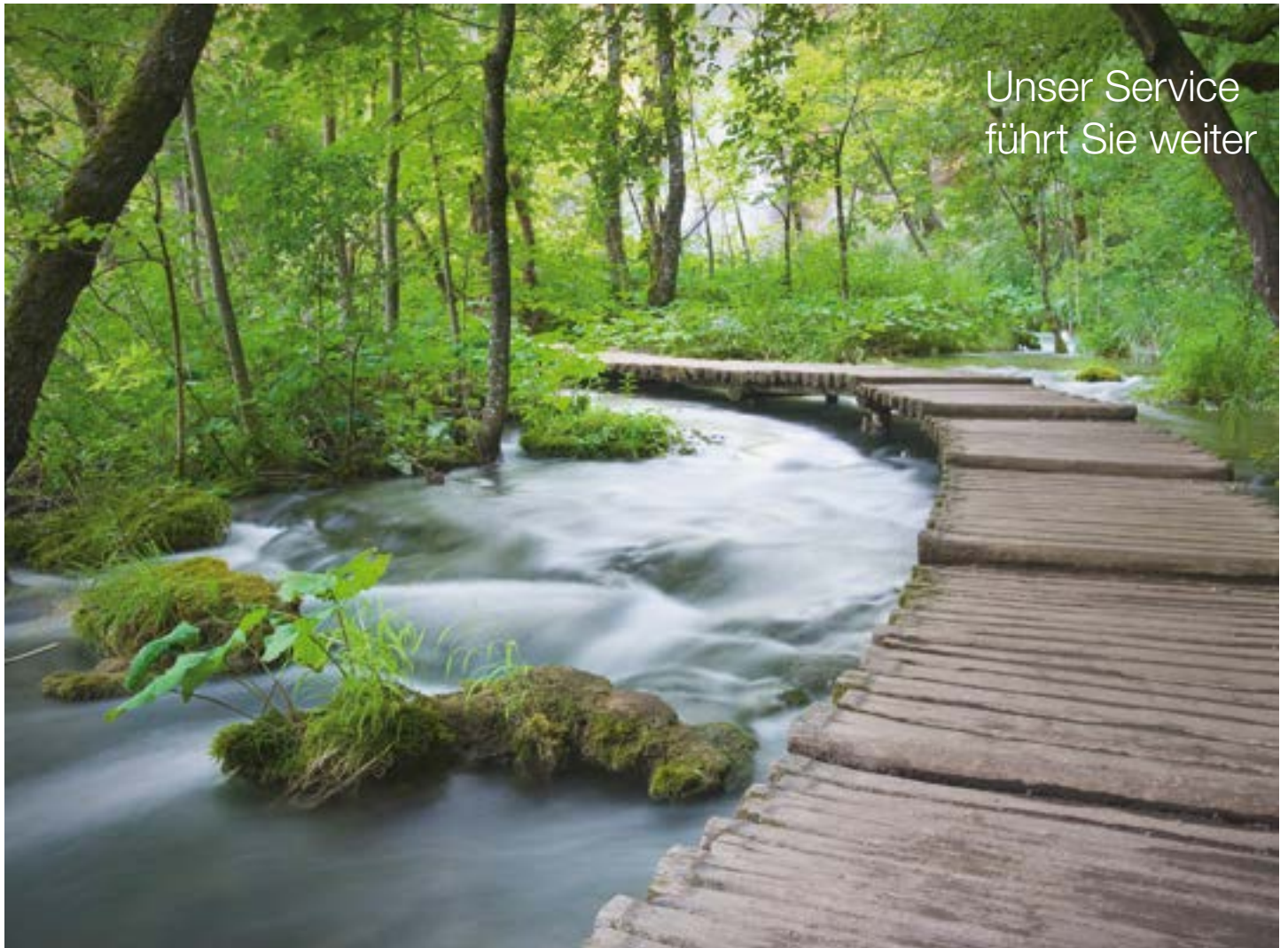


# Inside

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



plain it



Unser Service  
führt Sie weiter

«Nichts ist so beständig wie der Wandel.»

*Zitat von Heraklit von Ephesus*





### **Liebe Leserinnen und Leser**

Im Bereich der Informationstechnologie ist der Wandel allgegenwärtig. Viele Firmen befinden sich auf dem Weg vom Infrastruktur-Management hin zum Service-Management. Sie haben erkannt, dass sich durch den Einsatz von Technologie nur bedingt Mehrwerte schaffen lassen. Die Kunden erwarten gute Services zu einem wirtschaftlichen Preis. Diese Services müssen die Geschäftsprozesse optimal unterstützen und so zum Geschäftserfolg beitragen.

Für uns als Service-Anbieter bietet dieser Wandel eine grosse Chance, aber auch eine Herausforderung. Wir müssen die Bedürfnisse und Anforderungen unserer Kundschaft verstehen, Lösungsvorschläge erarbeiten, diese gemeinsam mit dem Kunden umsetzen und so zu einem echten Mehrwert beitragen. Ein grosses Potenzial liegt nach wie vor im Bereich der Prozessstandardisierung und der Prozessautomatisierung. Für das IT Service Management steht uns mit der IT Infrastructure Library (ITIL®) ein umfassendes und etabliertes Best Practice Framework zur Verfügung. Etwas weniger ausgeprägt sind die Grundlagen für das Customer Service Management bzw. den Bereich Kundendienst. Aber auch hier wachsen die Anforderungen, denn die Differenzierungsmöglichkeiten im Industrie- und Konsumgütermarkt verschieben sich immer mehr vom Preis in Richtung Service.

Wir stellen uns diesen Herausforderungen, indem wir unser Service- und Lösungsportfolio den sich verändernden Marktbedürfnissen anpassen. Mit der stetigen Erarbeitung von innovativen Lösungsansätzen investieren wir in unsere eigene Zukunft, aber auch in jene unserer Kunden und schaffen so Mehrwerte.

Wir sind überzeugt, auch in diesem Jahr ein verlässlicher und kompetenter Partner zu sein, der in Zusammenarbeit mit Ihnen erfolgreiche Projekte realisiert und so zu Ihrem Geschäftserfolg beiträgt.

In diesem Sinne auf spannende Projekte im Jahr 2010!

*Stephan Gerber*  
*Leiter Managed Services*

Nach dem IT-Service-Management-Projekt auf zum nächsten Schritt ...

## Qualitätssteigerung im Customer Service Management

**Der Schweizerische Nationalfonds (SNF) hat den Trend erkannt. Nicht nur im Bereich des IT Service Management (ITSM) kann mit entsprechenden Prozessen und Lösungen die Servicequalität verbessert werden, sondern auch im Bereich des Kundenservices. Und so folgte nach der erfolgreichen Einführung der ITSM-Lösung der Ausbau in Richtung Customer Service Management System mit dem Ziel, die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.**

### Ausgangslage und Problemstellung

Forscher aus der ganzen Schweiz (nachstehend als Kunden bezeichnet) reichen ihre Anträge zur Förderung von wissenschaftlichen Projekten beim SNF ein. Der SNF stellt hierzu eine Web-Plattform (<http://www.mysnf.ch>) zur Verfügung, die eine elektronische Gesuchseinreichung ermöglicht. In diesem Zusammenhang gibt es Rückfragen zu den entsprechenden Formularen seitens Kunde wie auch seitens SNF, Anfragen oder Mitteilungen in Bezug auf den Status der Gesuche, technische Herausforderungen im Zusammenhang mit den in diesem Bereich eingesetzten Applikationen u.v.m. Bisher wurde diese Kommunikation mit dem Kunden durch den Einsatz von Outlook sowie entsprechend eingerichtete E-Mail-Warteschlangen abgearbeitet. Durch diese Vorgehensweise konnten jedoch grundlegende Qualitätsaspekte wie beispielsweise die Durchlaufzeit einer Anfrage, Statusmeldungen in Bezug auf den aktuellen Bearbeitungsschritt der Anfrage etc. nicht oder nur sehr aufwendig rapportiert respektive ausgewertet werden.

Man war sich bewusst, dass speziell bei immer wiederkehrenden Anfragen ein erhebliches Optimierungspotenzial besteht. Mangels Übersicht über die Mehrfachnennungen konnte dieses Potenzial aber nicht ausgeschöpft werden.

*René Liechti:* «Unsere externen Kunden haben viel höhere Anforderungen als die internen Mitarbeitenden. Diesen Anforderungen müssen wir gerecht werden, damit die hohe Kundenzufriedenheit auch langfristig gewährleistet werden kann.»

### Zielsetzungen und Produktentscheid

Die Ziele waren klar: Prozessoptimierung und Qualitätssteigerung durch den Einsatz einer Customer-Service-Management-Lösung.

*René Liechti:* «Wir haben die Vorgabe, dass die Durchlaufzeit der Supportanfragen nicht länger als 24 Stunden dauern darf, was wir bis dahin nicht wirklich kontrollieren konnten.»

Da im internen IT-Support bereits eine Lösung im Einsatz war, lag es nahe, diese auch auf die Bedürfnisse für den Kundensupport zu prüfen. Aufgrund der sehr spezifischen Anforderungen musste es jedoch möglich sein, neue Eingabemasken zu definieren und damit zwei verschiedene Incident-Prozesse abzubilden. Trotzdem musste die Bearbeitung der Incidents auch abteilungsübergreifend sichergestellt sein, da Anfragen mit technischem Hintergrund an den IT-Support weitergeleitet werden.

Dank der Flexibilität der bereits eingesetzten ITSM-Lösung stand einer Umsetzung der Anforderungen nichts im Wege und der Entscheid zugunsten der bestehenden Software wurde gefällt. Damit konnte eine Plattform mit bereits vorhandenen Schnittstellen für beide Prozesse zur Verfügung gestellt und konnten dadurch die Anschaffungs- sowie vor allem auch die laufenden Unterhaltskosten sehr tief gehalten werden.

Herr Liechti sieht die Zielsetzungen auch noch aus einer ganz anderen Perspektive: «Eine durchgängige Lösung bietet uns ein Potenzial für noch mehr Prozessautomation. Zudem können wir weitere Prozesse wie Problem-, Change-, Release-Management etc. sehr einfach einführen und damit noch mehr Qualitätsaspekte abdecken.»

### Lösungsweg und Projektumsetzung

Um den Betrieb des produktiven Systems nicht zu tangieren, wurde für die Projektumsetzung eine eigene Testumgebung aufgebaut. Die Prozesse wurden in gemeinsamen Workshops dokumentiert

«Es war erstaunlich, wie schnell sich die Mitarbeitenden von plain it AG mit unseren Prozessen identifiziert haben.»



**FN SNF**  
SCHWEIZERISCHER NATIONALFONDS  
ZUR FÖRDERUNG DER WISSENSCHAFTLICHEN FORSCHUNG

**Von links:**

**René Liechi, IT-Leiter**

**Benjamin Rindlisbacher,**

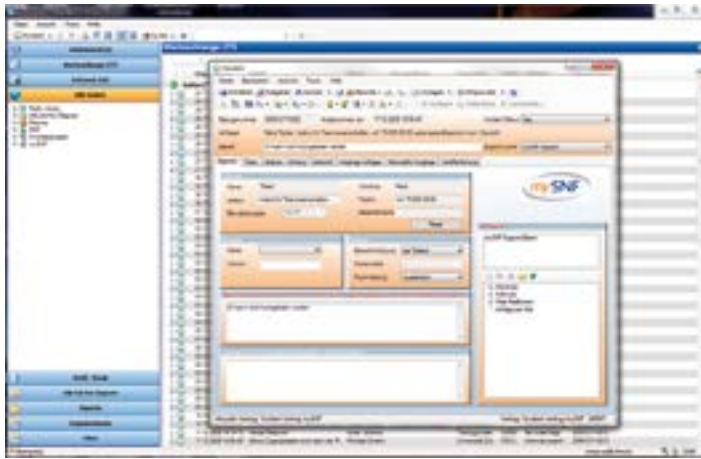
**Projektleiter mySNF**

**Pascal Schwitz, verantwortlich  
für die technische Umsetzung.**

und darauf basierend die Anforderungen an das System abgeleitet. *Pascal Schwitz:* «Die theoretischen und praktischen Prozesse sind leider nicht immer zu hundert Prozent identisch. Damit konnten nach Abschluss der Entwicklung nicht ganz alle Feinheiten getestet werden. Nach der Überführung in den produktiven Betrieb wurden noch ein paar Details festgestellt, die sich jedoch mit geringem Aufwand auch nachträglich noch umsetzen liessen.»

Der Schulungsaufwand für die Mitarbeitenden im mySNF-Team von Herrn Rindlisbacher war bedeutend höher als derjenige bei der Einführung der ITSM-Lösung. «Erstens haben die Mitarbeitenden im Kundensupport zum Teil andere Vorkenntnisse

in Bezug auf die Anwendung von Softwarelösungen als das IT-Support-Team», erklärte Herr Rindlisbacher. «Zudem wurde die Software auf die spezifischen Bedürfnisse zugeschnitten und damit in der Bedienung auch etwas komplexer. Des Weiteren waren meine Mitarbeitenden auch kritischer, da beim Customer Service Management im Gegensatz zum ITSM bei Fehlern oder Fehlanwendungen ein direkter Imageverlust gegenüber den Kunden entstehen kann. Aus diesen Gründen musste hier deutlich mehr Zeit investiert werden. In der Zwischenzeit hat sich die Anwendung jedoch etabliert und in einem Jahr spricht wahrscheinlich niemand mehr darüber.»



Customer Service Management mit helpLine.

### Vorteile der heutigen Lösung sowie spürbarer Nutzen

Gemäss Herrn Schwitz bedeutet eine Customer-Service-Management-Lösung anfangs zwar etwas Mehraufwand bei der Bearbeitung der Kundenanfragen, doch dieser Aufwand lohnt sich. «Die Effizienz wird sich je länger, je mehr steigern – und dies gilt auch für die technischen Aspekte.»

Für Herrn Rindlisbacher wurde die Bearbeitungsqualität von Kundenanfragen massiv verbessert: «Die Vorgänge sind heute zusammenhängend dokumentiert und nicht mehr in verschiedenen E-Mail-Boxen abgelegt. Damit erreichen wir eine viel höhere Nachvollziehbarkeit. Laut Kunden liegt auch die effektive Durchlaufzeit von Supportanfragen sehr tief – gerade mal bei maximal sechs Stunden. Wiederkehrende Anfragen können dank Vorlagen einfacher und damit auch schneller bearbeitet werden, was Zeit für andere Aufgaben schafft.»

### Rolle des Lösungspartners und Fazit seitens SNF

Die Zusammenarbeit mit plain it AG wurde sehr geschätzt und als effizient und flexibel bezeichnet. Ein sehr grosses Lob wurde von Herrn Liechti ausgesprochen: «Die Mitarbeitenden von plain it AG haben sich umgehend mit unseren Prozessen identifiziert und konnten uns mit ihrem Know-how in jeder Hinsicht kompetente Hilfestellung bieten.»

Die ganze Umsetzung wurde als interaktiver Prozess eingestuft: eine gute Ausgangslage bezüglich der theoretischen Abläufe, welche nur wenige, nachträgliche Anpassungen erforderten, die zudem vorab gar nicht identifizierbar waren. Des Weiteren waren sich alle drei Herren einig, dass jederzeit und umgehend auf Wünsche oder zusätzliche Anforderungen eingegangen wurde.

Das Fazit seitens Herrn Rindlisbachers war sehr beeindruckend: «Ich habe zwei Empfindungen. Einerseits sehr positiv; ich habe ein gutes Gefühl, denn alles ist erfasst und nachvollziehbar. Andererseits müssen wir dranbleiben und das Projekt ist noch lange nicht abgeschlossen. Nur kontinuierliche Überprüfungen der Qualitätsaspekte sowie damit einhergehende, laufende Anpassungen bringen auch langfristig die gewünschte Kundenzufriedenheit. Aber es ist eine positive Herausforderung!»

Herr Liechti bestätigt die allgemeine Aussage, dass die IT und die damit verbundenen Anforderungen immer komplexer werden. Hier werden gesamtheitliche Systeme benötigt, die den Überblick bis zum letzten Detail gewährleisten. «Mit unserer Lösung haben wir den Grundstein für eine skalierbare Businessprozesslösung geschaffen und wissen, dass wir auf dem richtigen Weg sind.»

## plainINFO

### Workshops und sonstige Events

- 9. 3. 2010** plainINFO/Workshop  
Service-Strategie und Service-Design nach ITIL® V3 –  
Umsetzung in der Praxis  
Novotel Bern EXPO
- 25. 3. 2010** 1. ERFA Forum IT Service Management im Service public
- 15. 4. 2010** ICT-Cluster Bern  
IT Service Management  
Novotel Bern EXPO
- 27. 4. 2010** 1. Swiss Business- & IT-Service Forum 2010
- 4. 5. 2010** 2. ITIL Forum Schweiz
- 20. 5. 2010** plainINFO/Workshop  
Service-Strategie und Service-Design nach ITIL® V3 –  
Umsetzung in der Praxis  
Novotel Zürich

Weitere Informationen und Anmeldung unter [www.plain-it.ch](http://www.plain-it.ch)

## plain it – Projekte

### Auszug erfolgreicher Projekte

#### Schweizerischer Nationalfonds SNF

- Einführung IT Service Management mit helpLine®
- Aufbau Service-Architektur
- Integration mySNF (Customer Service Management)

#### Logicare AG

- Optimierung IT Service Management mit helpLine®
- Einführung Problem Management mit helpLine®

#### Kanton Schwyz

- Einführung IT Service Management mit helpLine®
- Problem Management mit helpLine®

## plain it – Team

Seit November 2009 wird das plain-it-Team durch Julia Greiner verstärkt. Als ausgebildete kaufmännische Angestellte unterstützt sie uns als Marketing- und Verkaufsassistentin.

Julia hat bereits acht Jahre in der Marketing- und Verkaufsbranche Erfahrungen gesammelt und freut sich über die neue Herausforderung bei der plain it AG.



Julia Greiner

Das plain-it-Team wird seit Januar 2010 durch Adrian Wüthrich verstärkt. Als ausgebildeter Wirtschaftsinformatiker (Uni) unterstützt er uns als Solution Engineer. Adrian war bereits IT-Verantwortlicher des Börsenspiels der Schweizer Universitäten (BSU) und verfügt über langjährige Erfahrung im IT-Support. Wir freuen uns auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit.



Adrian Wüthrich

Ab 1. März 2010 verstärkt Siegfried Da Ronche unser plain-it-Team. Als Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter von Account Management & Vertrieb wird er für die Umsetzung der Vertriebsstrategie verantwortlich sein. Er bringt eine langjährige Erfahrung im Vertrieb von Informatiklösungen und Dienstleistungen mit. Er freut sich auf eine gute Zusammenarbeit und interessante Gespräche mit den plain-it-Kunden.



Siegfried  
Da Ronche

## CMDB – Configuration Management Database

# Wir brauchen keine CMDB! Oder doch ...?

**Immer wieder stossen wir in den Medien auf Begriffe wie Industrialisierung der IT, Prozessautomatisierung, Self-Service-Portale etc. Was haben diese Begriffe mit einer CMDB zu tun und was ist eigentlich eine CMDB? Brauchen wir vielleicht auch eine CMDB oder haben wir bereits eine und wissen es nicht?**



Im Verlauf der letzten Jahre hat die CMDB eine Evolution durchlaufen, welche ich in der Folge in fünf «CMDB-Zeitalter» aufteile.

### Die IT-Steinzeit

Wir beginnen mit der «IT-Steinzeit». Geprägt vom Pioniergeist, wurden in diesem Zeitalter erste Erfahrungen mit der elektronischen Datenverarbeitung (EDV) gemacht. Das Fachwissen innerhalb der Organisationen war meist auf einige wenige oder im schlechtesten Fall auf eine einzige Person beschränkt. Ein prozessorientiertes Arbeiten gab es nicht. Wer Hilfe brauchte, meldete sich direkt beim zuständigen IT-Mitarbeitenden. Dieser war mit der verwendeten Infrastruktur vertraut und stellte den Support sicher. Mit dem Einzug des Personal Computers in den 80er-Jahren ging die IT-Steinzeit zu Ende.



### Das Excel-Zeitalter

Mit der zunehmenden Anzahl von Personal Computern, in Verbindung mit recht hohen Anschaffungskosten, wuchsen die Anforderungen an die Inventarisierung. Die erhobenen Daten wurden primär für die Berechnung von Abschreibungen in der Finanzbuchhaltung benötigt und deren Erfassung erfolgte in der Regel tabellarisch, was dieser Periode den Übernamen «Excel-Zeitalter» einbrachte.

Durch die Ergänzung mit zusätzlichen Attributen wie Computername, Standort, Benutzer, Computertyp, Prozessor, Arbeitsspeicher etc. erfolgten die ersten Schritte in Richtung CMDB, denn die zur Verfügung stehenden Daten konnten ab jetzt auch für den IT-Support verwendet werden.

Etwa zur gleichen Zeit (zwischen 1989 und 1998) wurden durch die englische Behörde Central Computing and Telecommunications



Agency (CCTA), jetzt Office of Government Commerce (OGC), insgesamt 34 verschiedene Dokumente der IT Infrastructure Library (ITIL) veröffentlicht mit dem Ziel, die Leistungserbringung in der Informatik zu standardisieren und damit die Qualität zu steigern. Spätestens mit der Publikation der zweiten ITIL-Version wurden der Begriff «Configuration Management Database (CMDB)» und der zugehörige Prozess «Configuration Management» einem breiteren Publikum bekannt gemacht.

Die Datenerfassung in Tabellenform stiess je länger, desto mehr an ihre Grenzen. Durch die grosse Zahl der Datensätze ging die



Übersichtlichkeit verloren und die Anfälligkeit für Fehleingaben stieg immer weiter an. Dazu kamen redundant erfasste Informationen wie z. B. Hersteller oder Gebäude.

### Das Datenbank-Zeitalter

Die Einführung von relationalen Datenbanken war der nächste logische Evolutionsschritt in der Geschichte der CMDB. Daten wurden fortan objektorientiert erfasst (z. B. Computer, Bildschirm, Drucker, Gebäude, Mitarbeiter etc.) und die einzelnen Objekte konnten durch Beziehungen miteinander verknüpft werden. Durch den Einsatz von Softwareverteilungslösungen konnten manuelle Arbeitsschritte automatisiert und die Datenqualität weiter optimiert werden. Typisch für das Datenbank-Zeitalter war der Einsatz mehrerer, nicht aufeinander abgestimmter Datenbanken, die jeweils zu einem eigenen

Zweck angelegt und unterhalten wurden. Redundanzen waren unumgänglich und ein prozessorientiertes Arbeiten wurde erschwert.

### Das CMDB-Zeitalter

Um diese Hindernisse zu beseitigen und die Prozessmaturität weiter zu steigern, trat der Einsatz von IT-Service-Management-Systemen mit integrierter CMDB wie z.B. helpLine oder Cherwell Service Management in den Vordergrund. Daten aus Umsystemen (z.B. Active Directory, Softwareverteilung etc., siehe Abbildung 1) konnten via Schnittstellen importiert und die entsprechenden Ob-

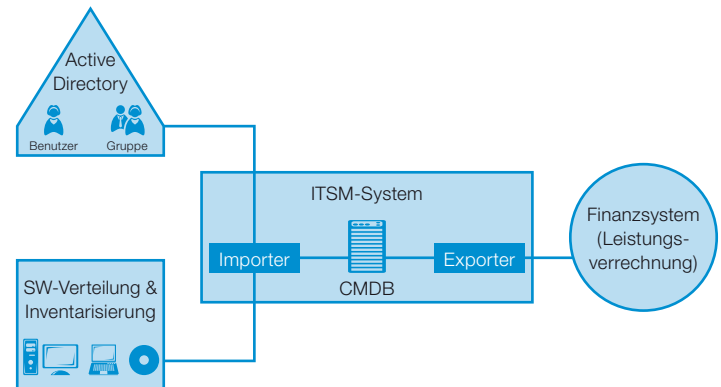


Abbildung 1: Schnittstellen zu Umsystemen.

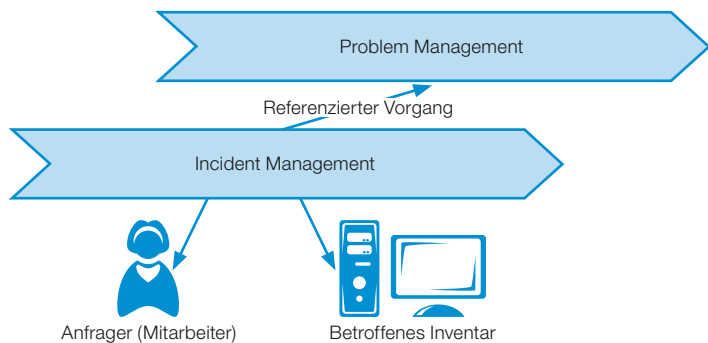


Abbildung 2: Referenzierte Vorgänge in der CMDB.

jekte in der CMDB einmalig oder wiederkehrend angelegt werden. Auch der Export von Daten z.B. für die Leistungsverrechnung war ab jetzt möglich. Für die Prozessabwicklung (z.B. Incidents, Problems, Changes etc.) standen nun alle benötigten Daten bzw. Objekte direkt zur Verfügung, was eine weitere Vereinfachung für die Mitarbeitenden mit sich brachte. Zudem wurden nun auch Prozess-

instanzen als Objekt in der CMDB erfasst und konnten mit anderen Configuration Items (CIs) wie z.B. mit dem Anrufer verbunden werden (siehe Abbildung 2). Die Abbildung von Abhängigkeiten zwischen den Prozessen (Bsp. auf Basis welchen Problems wurde ein Request for Change [RfC] eröffnet?) ermöglichte eine verbesserte Nachvollziehbarkeit. Mit der Integration von Standort- und Organisationsinformationen (siehe Abbildung 3) war die Anzahl der zu erfassenden Configuration Items erschöpft. In der Praxis zeigte sich nun auch immer öfter das Problem von unvollständigen oder gar falschen Daten. Die CMDB entsprach nicht mehr «der Wahrheit» und der Aufwand für die Pflege dieser Datenflut war höher als deren Nutzen.

**Es stellte sich die Frage «Brauchen wir eine CMDB?»**

Die Frage war zu diesem Zeitpunkt absolut berechtigt, denn als reine Datensammlung brachte die CMDB keinen echten Mehrwert. Die Fragestellung musste neu heißen: «Welche Informationen bzw. Daten aus der CMDB brauche ich für meine Prozesse?» Durch diese neue Sichtweise eröffneten sich komplett neue Möglichkeiten, denn im Vordergrund stand nicht mehr die CMDB selbst, sondern der Nutzen, den man dank ihr erreichen kann.

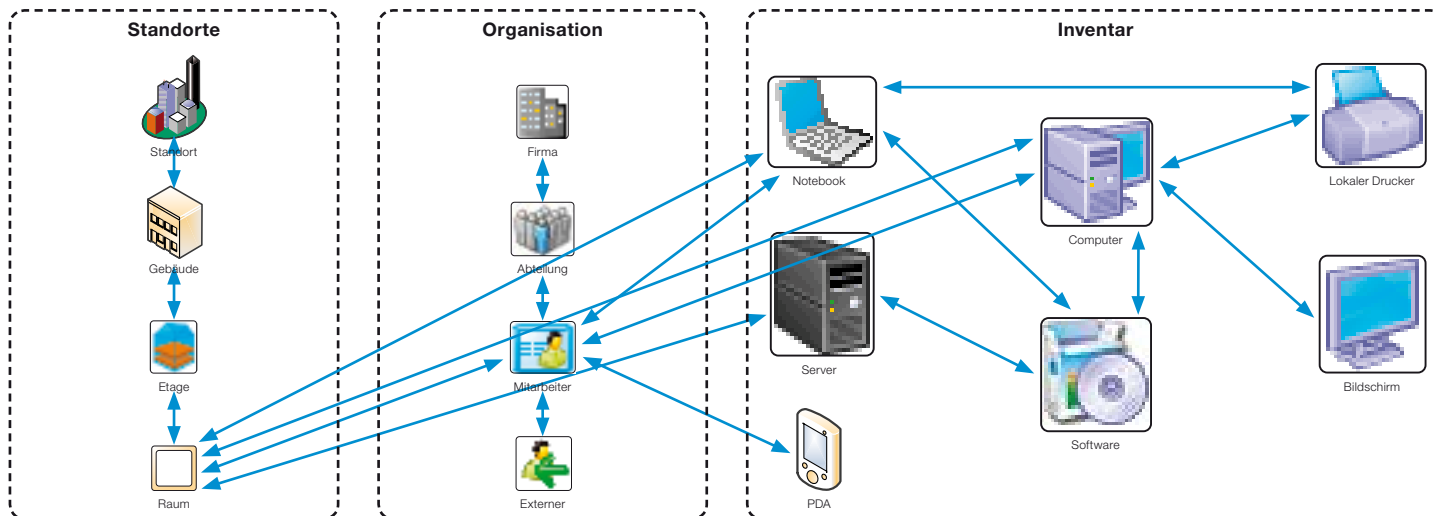


Abbildung 3: Weiterentwicklung der CMDB mit Assoziationen zwischen Objekten.



### Die Gegenwart

Diese Entwicklung wurde durch die Veröffentlichung der dritten ITIL-Version (auch ITIL V3 genannt) im Sommer 2007 unterstützt, welche nicht mehr die Infrastruktur, sondern den Service in den Mittelpunkt stellte. Natürlich wurden ab jetzt auch Services in verschiedenen Ausprägungen in der CMDB erfasst und mit den bereits vorhandenen Configuration Items verbunden. Erstmals steht die CMDB nicht mehr «nur» IT-Mitarbeitenden zur Verfügung. Ein Teil von ihr (die Business Services) wird in Form des Service-Katalogs für Businesskunden sichtbar. Auch Service Level Agreements (SLA), Organisational Level Agreements (OLA) und Underpinning Contracts (UC) werden als Objekte in der CMDB geführt.

Die neue «Service-orientierte» Darstellung des IT-Angebots, kombiniert mit einem Self-Service-Portal für die Auswahl und die Bestellung von Services ermöglicht einen weiteren Schritt in Richtung Automatisierung bzw. Industrialisierung. Die Abwicklung solcher Workflows ohne manuelle Eingriffe stellt hohe Anforderungen an die CMDB, denn alle Informationen müssen zum Zeitpunkt der Ausführung zur Verfügung stehen. Bei der Bestellung eines Services durch einen Mitarbeitenden müssen beispielsweise die Genehmigungsinstanzen bzw. die Personen, welche die Freigabe erteilen müssen, definiert sein. In der Praxis werden eine Person aus der Firmenhierarchie (Vorgesetzter) und eine Person aus der Service-Beschreibung (z. B. Service Owner) relevant sein. Beide Informationen sind in der CMDB vorhanden.

### Stellen wir erneut die Frage «Brauchen wir eine CMDB?»

#### Die Antwort lautet «ja», weil

- ohne CMDB fehlt eine transparente Sicht auf die CIs (HW/SW, Services etc.) und deren Verbindungen und Abhängigkeiten zueinander;
- ohne CMDB ist keine (echte) Prozessautomatisierung möglich;
- die CMDB ein integraler Bestandteil von IT Service Management ist.

Damit die CMDB-Datenqualität auch langfristig den Prozessanforderungen genügt, sollten folgende Empfehlungen berücksichtigt werden:

- Der Prozess zur Pflege der CMDB (Service Asset & Configuration Management) ist von entscheidender Bedeutung für die Datenqualität.
- «Weniger ist mehr» oder «sammele keine Daten, die du nicht für einen Prozess benötigst».
- Beim Aufbau von Schnittstellen zu Umsystemen muss klar definiert sein, welches System «Master» und welches «Slave» ist. Die Import- bzw. Exportschnittstellen sollten überwacht werden (Reporting).

Die CMDB hat für heutige und künftige Anforderungen einen hohen Stellenwert. Sie steht aber nicht selbst im Rampenlicht, sondern liefert als «Mittel zum Zweck» wichtige Informationen für verschiedenste Service-Management-Prozesse.

*Stefan Beyeler*

*Leiter Consulting- & Integration Services*

*Mitglied der Geschäftsleitung*

Der Begriff «CMDB» ist eine Abkürzung für «Configuration Management Database» und wird gemäss ITIL V3 wie folgt definiert:

*«Eine **Datenbank**, die verwendet wird, um **Configuration Records** während ihres gesamten Lebenszyklus zu speichern. Das Configuration Management System verwaltet eine oder mehrere CMDBs, und jede CMDB speichert **Attribute** von **CIs** (CI = Configuration Item) sowie **Beziehungen** zu anderen CIs.»*

(Quelle: Foundations in IT Service Management basierend auf ITIL V3)

plain it AG und Cherwell Service Management

## «Der Kunde und dessen Bedürfnisse stehen bei uns im Mittelpunkt»

**Basierend auf diesem Leitsatz und den Erfahrungen, welche wir in vielen Projekten gesammelt haben, ist uns klar, dass für eine erfolgreiche Umsetzung von Service-Management-Vorhaben mehrere Aspekte von Relevanz sind. Dabei steht der Mensch nebst Prozessen und Technologien im Fokus. Denn dieser entscheidet oft über Erfolg oder Misserfolg in einem Service-Management-Vorhaben. Diese organisatorische und kulturelle Veränderung stellt somit die grösste Herausforderung dar.**

### Wie begegnen Sie dieser Herausforderung?

Mit der Bereitschaft, im Wandel Chancen zu erkennen, Werte zu erhalten und die Zukunft aktiv zu gestalten.

Es entspricht der Erfahrung, dass nur Prozesse, die klar definiert und der Organisation angepasst sind, durch deren Menschen adaptiert und verinnerlicht werden. Ein wesentlicher Faktor ist dabei die Entwicklung der Prozesskompetenz jedes einzelnen. Nur wer über eine solche verfügt, ist in der Lage, Abläufe zu erfassen, zu optimieren und sich mit diesen stetig zu verbessern.

### Wo ist dabei unsere Herausforderung?

Unser Ziel ist es, Sie dabei mit unserem Service- und Lösungsportfolio nach Ihren Bedürfnissen optimal zu unterstützen. Gestützt auf unsere Vision «plain it – Ihr Partner im Service Management für einen exzellenten und einzigartigen Service» haben wir unser Serviceportfolio den heutigen und zu erwartenden Marktbedürfnissen angepasst und das Lösungsportfolio mit Cherwell Service Management ergänzt.

### Und was hat das nun mit Cherwell zu tun?

Die Gründer von Cherwell (ehemaliger CEO von FrontRange Solutions und Chief Architect von FrontRange's HEAT und ITSM Service Desk Products) haben genau diese Aspekte zu ihrer Philosophie gemacht und uns mit ihrem Leitsatz «Innovative Technology Built On Yesterday's Values» und damit einer neuen Generation Service-Management-Lösungen vollkommen überzeugt!

Cherwell Service Management wurde während zweier Jahre komplett neu entwickelt – basierend auf dem Wissen, welches heute im Bereich Service Management und ITIL® best practice zur Verfügung steht. Es ist eine Lösung, die universell für die Abbildung von Businessprozessen entwickelt wurde.

CBAT (Codeless Business Application Technology) heisst der neue Ansatz, welcher erlaubt, Lösungen ohne Softwareentwicklungs-Know-how zu erstellen und diese an die stetigen Veränderungen der Geschäftsprozesse anzupassen.

CBAT startet mit einer Sammlung von geschäftsrelevanten Funktionen, welche einzeln – sprich in sich geschlossen – in der Lösung implementiert sind. Alle Funktionen sind jedoch untereinander kompatibel, können miteinander kommunizieren und lassen sich mithilfe eines einfachen (und wir *meinen* einfachen) Basistrainings zu kompletten Prozessketten individuell zusammenstellen. Egal von welcher Seite man kommt, jede Funktionalität lässt sich in Relation mit den anderen bringen, und dies in beliebigen Kombinationen. Dabei bleibt die auf die persönlichen Bedürfnisse zusammengestellte Lösung trotzdem jederzeit updatefähig.

Damit ist die Lösung auch betriebswirtschaftlich sehr attraktiv: skalierbar ohne Grenzen, enormes Einsparpotenzial in Bezug auf die Schulung/Ausbildung interner Ressourcen oder externer Consulting-Dienstleistungen. Zudem wird der Grundsatz der prozessorientierten Lösung auch bei der Lizenzierung berücksichtigt: ein Preis – eine komplette Lösung. Es wird lediglich die Anzahl Benutzer berücksichtigt und nicht jede Funktion in einem separaten Modul

und damit mit eigenem Preis angeboten. Und die Preise können sich definitiv sehen lassen.

Ganz nebenbei: Cherwell hat selbstverständlich auch die Zertifizierung PinkVERIFY™ ITIL® V3 und wird mit diversen Standardprozessen ausgeliefert.

#### **Unser Fazit**

Cherwell-Software will einen effektiven Mehrwert schaffen, in dem der Anwendernutzen im Vordergrund steht. Denn nur so bleibt uns allen genügend Zeit und Geld, um uns um das Wesentliche zu kümmern, nämlich die Prozesse, und vor allem darum, wie man diese lebt – sprich den Faktor Mensch!

Wir sind begeistert von «Innovative Technology Built On Yesterday's Values» und überzeugt davon, dass wir auch Ihnen mit diesem Ansatz einen deutlichen Mehrwert anbieten können.

A stylized, dark grey graphic element resembling a wave or a flourish, positioned above the word 'CHERWELL'.

# CHERWELL

SERVICE MANAGEMENT™

## Service Management mit Cherwell




# «Innovative Technology Built On Yesterday's Values»

### Einfach zu benutzen, vielseitig zu konfigurieren

Damit Sie Ihren Kunden einen exzellenten und einzigartigen Kundenservice bieten können, unterstützt Sie die Lösung Cherwell Service Management™ professionell und effizient. Die Lösung ist ausgereift und praxiserprobt. Sie deckt Service-Management-Prozesse in der Informatik, dem Kundendienst, dem mobilen Kundendienst und im Callcenter optimal ab.

Als flexible «Out-of-the-box»-Standardlösung kann Cherwell kostengünstig, schnell und effizient eingeführt werden. Cherwell Service Management™ kommt in unterschiedlichen Branchen und Einsatzgebieten bei nationalen oder internationalen Unternehmen zum Einsatz. Sie ist auf die Bedürfnisse der Klein- bis Grossunternehmen ausgerichtet und wächst mit den Anforderungen des Kunden (siehe Abbildung 1).

*It's your choice*

	 On Premise vom Kunden erworben	 On Demand – SaaS als Dienstleistung bezogen
		
Business Service Management	✓	✓
IT Service Management nach ITIL®	✓	✓
Customer Service Management	✓	✓
Service Desk	✓	✓
Call Center Management	✓	✓
Mobile Service Management	✓	✓

On Premise: Software wird vom Kunden erworben und betrieben.

On Demand SaaS – Software as a Service: Software wird vom Kunden als reine Dienstleistung bezogen.

Abbildung 1: Cherwell Service Management – it's your choice.

Cherwell Service Management™ unterstützt Ihre Service-Management-Prozesse mit den benötigten Funktionen und ist absolut flexibel in der Individualisierung von kundenspezifischen Anforderungen. Sie wächst mit Ihren Aufgaben und kann jederzeit mit zusätzlichen Prozessen und Funktionen ergänzt werden.

### Innovative Technologie

Cherwell Service Management™ basiert auf aktuellster .NET-Technologie von Microsoft® und ist eine moderne XML-basierende, «Three-tier»-Applikation. Mit iCherwell™ (siehe Abbildung 2) steht Ihnen eine iPhone App® zur Verfügung, von welcher Sie jederzeit auf Ihr Service Management System Zugriff haben.

Die von Cherwell entwickelte und angewendete Codeless Business Application Technology (CBAT) ist einzigartig. Sie garantiert Ihnen die grösstmögliche Flexibilität, das System nach Ihren Bedürfnissen anzupassen und auszubauen, und dies ohne Programmierung oder Scripting.

Die innovative Technologie von Cherwell verkürzt die Implementierungsaufwände und reduziert die Unterhaltskosten wesentlich.

### Ihr Nutzen – Ihr Vorteil

Cherwell Service Management™ unterstützt Ihre Service-Management-Prozesse umfassend, nachhaltig und kosteneffizient durch:

- Steigerung der Servicequalität
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- nahtlos integriertes Self-Service-Portal (7x 24-h-Support)
- Reduzierung der Durchlaufzeiten
- Beseitigung von Doppelspurigkeiten
- hohe Leistungs- und Kostentransparenz
- Nutzen modernster Technologie
- Umsetzung von Industrie- oder eigenen Standards
- Umsetzung einer serviceorientierten Architektur
- umfassende Reporting-Funktionalitäten
- Automatisierung von wiederkehrenden Aufgaben
- maximale Anpassungsfähigkeit bei Upgrade-Sicherheit



Abbildung 2: Mobile Service Management mit iCherwell™.



### Prozesse nach Best Practices

Cherwell Service Management™ unterstützt «out of the box» die ITIL®-Industriestandards (IT Infrastructure Library®) und ist von Pink Elephant verifiziert (siehe Abbildung 3).

### Kein Service ist wie der andere

Daher sind Service-Management-Prozesse in ihrer Ausprägung kundenspezifisch sehr unterschiedlich. Ob Sie nach ITIL®-Standards oder Ihren eigenen Vorgaben arbeiten, lassen wir Ihnen offen.

### Prozessmodell Cherwell Service Management™

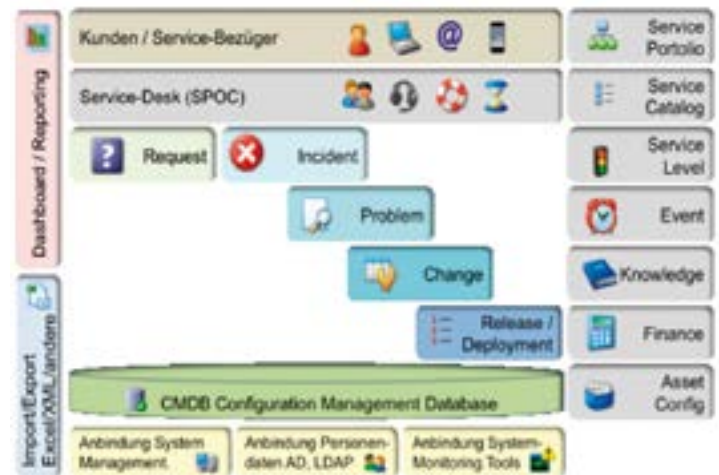


Abbildung 3: Auswahl der ITIL®-Prozesse in Cherwell.

Die Prozesse können an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst werden. Einfache Bedienung, Übersichtlichkeit und maximale Individualisierung stehen dabei im Vordergrund, und dies mit garantierter Upgrade-Sicherheit.

Selbstverständlich erlaubt Ihnen Cherwell Service Management™, nur einen Teil der Prozesse und Funktionen zu nutzen. Bei Bedarf können Sie diese mit weiteren Prozessen und Funktionen jederzeit ausbauen.



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](mailto:inbox@plain-it.ch)  
[www.plain-it.ch](http://www.plain-it.ch)