

1/2014

# INSIDE

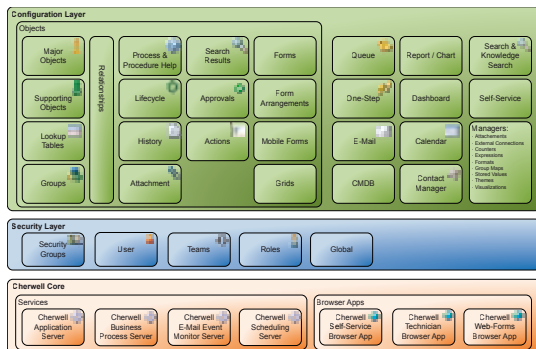
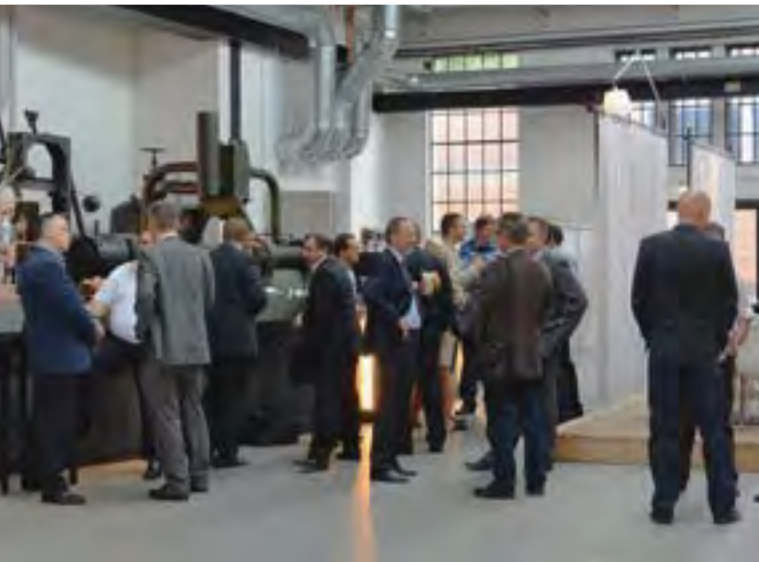
## DAS PLAIN-IT-MAGAZIN



**LOGICARE AG**  
Hochstehende IT-Dienstleistungen

**AUSGEZEICHNETE WAHL**  
Erfolgreichster Cherwell-Software-Partner

**CHERWELL SOFTWARE™**  
Release 4.60



# INHALTSVERZEICHNIS

<b>EDITORIAL</b>	<b>3</b>
<b>REFERENZBERICHT</b>	
Logicare AG	4
Interview mit Michèle Waeber, Logicare AG	7
<b>NEWS</b>	
PLAIN IT ist der erfolgreichste Cherwell-Software-Partner	8
<b>CUSTOMER DAY 2013</b>	
Im Zeichen von Praxishöhe und Erfahrungsaustausch	10
<b>GARTNER® ITSSM MAGIC QUADRANT</b>	
Cherwell Software™ ist 2013 erneut positioniert	12
<b>CHERWELL SOFTWARE™</b>	
Release 4.60	13
<b>FACHBERICHT</b>	
Codeless Business Application Technology (CBAT)	15
Praktische Projekterfahrung mit Codeless Business Application Technology (CBAT) von Cherwell Software™	19
<b>INSIDE</b>	
Aktuelle Projekte	21
PLAIN EVENTS	21
Neue Mitarbeiter	22

## LIEBE LESERINNEN UND LESER



Einfacher, schneller, effizienter – die Softwareentwicklung ist im Wandel zur Codeless Business Application Technology (CBAT). Auf modernsten CBAT-Technologien, sogenannten codefreien Entwicklungsplattformen, lassen sich, ohne zu programmieren oder scripten, Softwareapplikationen einfach und schnell parametrisieren. Cherwell Software, LLC., unser strategischer Softwarelieferant, hat diesen Trend bereits vor vielen Jahren erkannt und eine einzigartige Codeless Business Application Technology (CBAT) entwickelt. Diese CBAT-Technologie von Cherwell Software™ ist auf dem Weltmarkt sehr erfolgreich aufgenommen worden und die PLAIN IT AG durfte in den letzten Jahren eine Vielzahl an umfassenden und komplexen Service-Management-Lösungen, basierend auf CBAT, erfolgreich bei Kunden implementieren. Diese Ausgabe des INSIDE haben wir unter anderem speziell dem Thema CBAT und den praktischen Erfahrungen, die wir damit gemacht haben, gewidmet.

In den letzten Monaten hat wiederum eine Vielzahl an neuen Kunden uns und Cherwell Software™ das Vertrauen geschenkt und wir durften viele interessante und ambitionöse Service-Management-Projekte in Deutschland, der Schweiz, Österreich und Liechtenstein starten. Wir bauen weiterhin unsere Serviceleistungen aus und erweitern unser Angebot stetig, um die grosse Nachfrage an qualitativ hochstehenden Service-Management-Lösungen und Services zu bedienen. Wir konnten in den letzten Monaten neue Arbeitsplätze generieren und unsere Ressourcen nachhaltig erweitern. Wir streben auch zukünftig ein überdurchschnittliches und nachhaltiges Wachstum an.

Cherwell Software, LLC., hat unsere Erfolge gleich zweimal bestätigt. Anlässlich des Value Added Reseller (VAR) Meetings in Colorado Springs wurden wir unter zwanzig Cher-

well-Partnern gleichzeitig als bester Partner weltweit und bester europäischer Partner ausgezeichnet und erhielten die begehrten Auszeichnungen «EMEA Partner of the Year» und «International Partner of the Year». Die Awards bestätigen die professionelle Arbeit und den Erfolg der PLAIN IT AG in den letzten Jahren.

Cherwell Software™ wurde erstmals im Jahr 2012 im Gartner® ITSSM Magic Quadrant aufgeführt und dies bereits fünf Jahre nach Markteinführung der Cherwell-Service-Management®-Lösung. Die begehrte Aufnahme im ITSSM Magic Quadrant ist ausschliesslich auf die weltweit führenden IT-Service-Management-Software-Hersteller beschränkt. Im Magic Quadrant 2013 konnte sich Cherwell Software™ sogar in der Positionierung verbessern und die angestrebten Ziele erreichen.

Auf den nächsten Seiten lesen Sie Interessantes über unsere Kundenprojekte, Fachartikel rund um Service Management und die Codeless Business Application Technology sowie weitere spannende News, welche Ihnen einen guten Einblick in unser Umfeld und unsere Tätigkeit geben.

Viel Vergnügen beim Stöbern und Lesen.

Siegfried Da Ronche  
Leiter Account Management & Vertrieb  
Mitglied der Geschäftsleitung

LOGICARE AG

# QUALITATIV HOCHSTEHENDE IT-DIENSTLEISTUNGEN IM SPITAL

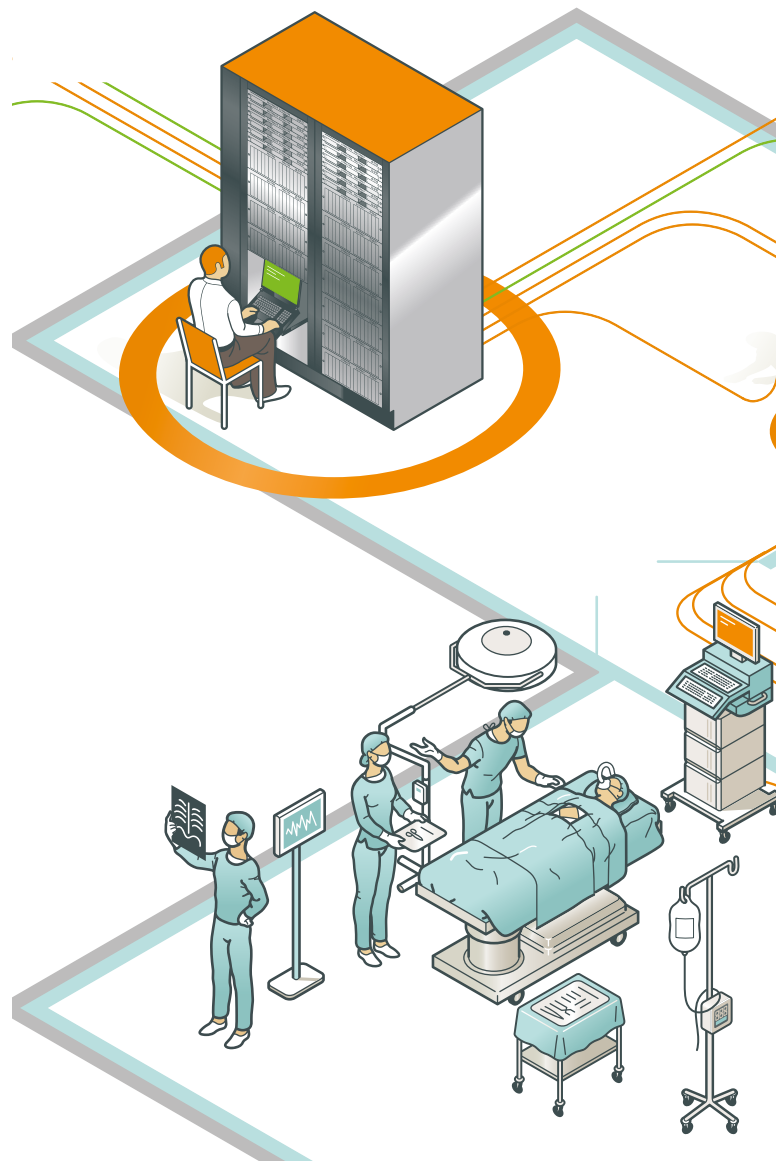
**Die Logicare AG erbringt mithilfe der Service-Management-Lösung Cherwell® qualitativ hochstehende IT-Dienstleistungen im Bereich Support und Service Desk für Leistungserbringer im Gesundheitswesen.**

Hierbei werden rund 6000 Benutzerinnen und Benutzer mit den auf die Spitalbedürfnisse zugeschnittenen Anwendungen und der zugehörigen Informatikinfrastruktur unterstützt. Über einen zentralen Service Desk werden die Kunden der Logicare an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr kompetent beraten.

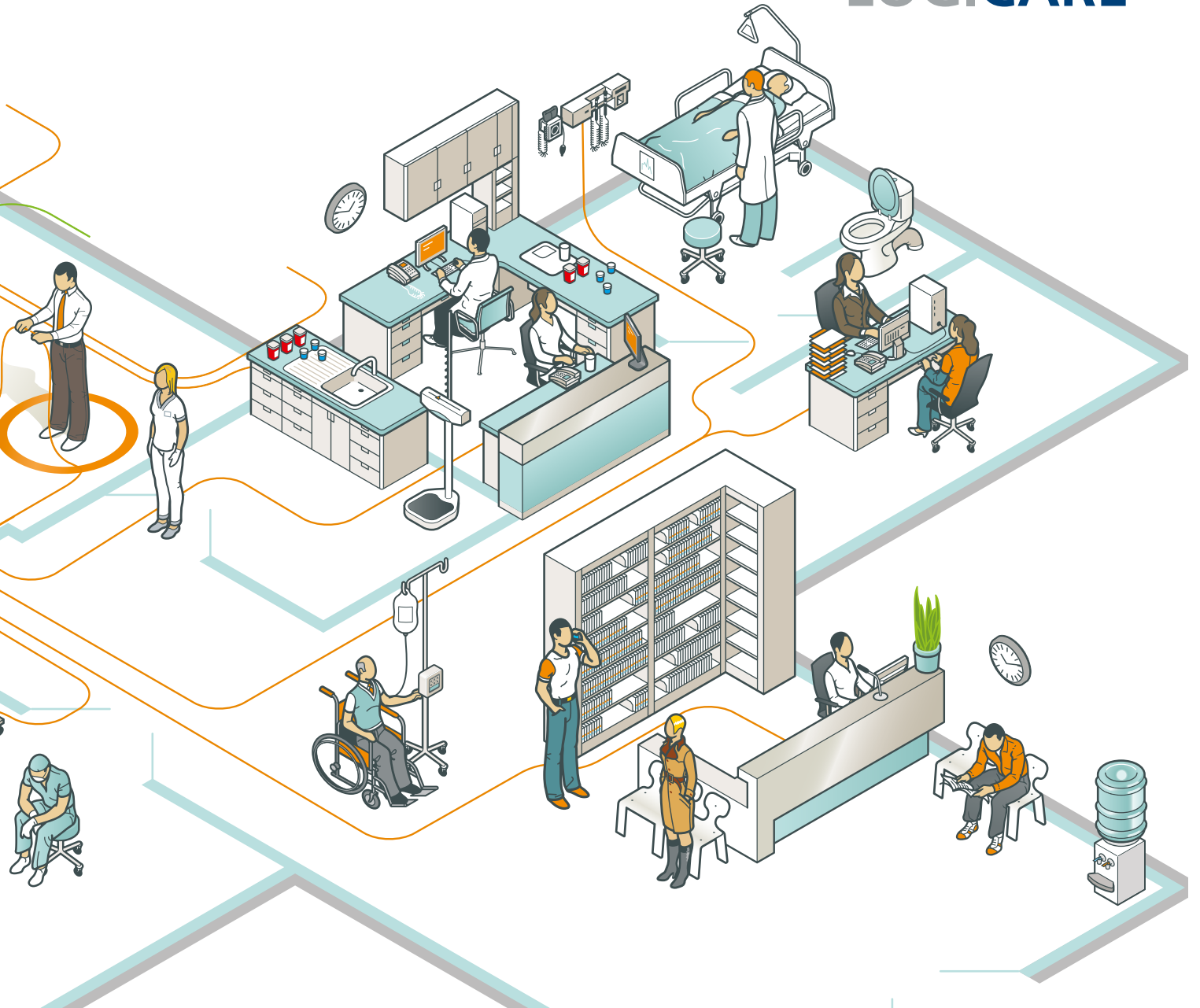
Logicare als spezialisierter IT-Dienstleister im Gesundheitswesen bietet umfassende Lösungen für den Spitalbereich, Kliniken, die Spitex sowie Diagnostikunternehmen an. Die erbrachten Dienstleistungen im Informatikumfeld sind individuell anpassbar und flexibel auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten als auch auf die spezifischen Businessprozesse abgestimmt. Zu den Kompetenzen von Logicare zählen Einführung und Betrieb von Klinik-Informationssystemen, Radiologieanwendungen, Labor-Informationssysteme, Schnittstellen- und Administrativsysteme. Das Angebot umfasst neben der Beratung und der Umsetzung von Projekten IT-Sourcing sowie Schulungen inklusive eLearning.

## AUSGANGSLAGE

Die bis dahin eingesetzte Lösung zur Bearbeitung von Tickets konnte die Bedürfnisse von Logicare zur Unterstützung der IT-Service-Management-Prozesse nicht mehr vollumfänglich abdecken. Durch Kundenzuwachs und die Einführung neuer IT-Service-Management-Prozesse stiegen auch die Anforderungen an die bestehende Lösung. Hierbei wurde festgestellt, dass eine Anpassung an die Bedürfnisse nur mit



# LOGICARE



## «DIE PLAIN IT AG ALS PARTNERIN IST PROFI IN DER UMSETZUNG VON SERVICE-MANAGEMENT-LÖSUNGEN.»

enormem Aufwand und den damit verbundenen hohen Kosten realisiert werden konnte. Die bestehende Lösung stellte sich als wenig flexibel heraus, um eigenständig erfolgreiche Anpassungen durchführen zu können.

### ZIELSETZUNG UND PROJEKTENTSCHEID

Basierend auf der Ausgangslage entschied sich Logicare für eine Ausschreibung, um eine neue und zeitgemässe flexible Service-Management-Lösung zu evaluieren. Im Rahmen eines Pflichtenheftes wurden aufgrund der gemachten Erfahrungen die Anforderungen an eine zukünftige Lösung in einem Kriterienkatalog mit entsprechender Gewichtung festgehalten. Im Zentrum des Interesses stand hierbei die ideale Abdeckung der IT-Service-Management-Prozesse, welche durch die zukünftige Lösung bereits bestens «out of the box» standardmässig abgedeckt als auch mandantenfähig ist. Änderungen hinsichtlich der Anpassbarkeit sollten einfach und selbstständig, ohne zu programmieren, realisiert werden können. Hierbei sollten durch den Einsatz der neuen Lösung Einsparungen bei den Lizenz-, Wartungs- und Anpassungskosten erzielt werden. Die finale Entscheidung fiel letztlich deutlich 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 wurde. In diesem Zusammenhang kommentierte Michèle Waeber den Entscheid zugunsten von Cherwell Service Management® und der PLAIN IT AG als kompetenter Lösungsanbieter von Cherwell® entsprechend: «Die Lösungseigenschaften von Cherwell Service Management® sind das eine. Für das Projekt war es uns wichtig, dass unser Partner ausreichend Kompetenz und Erfahrung für das Vorhaben mitbringt.»

### DIE PROJEKTUMSETZUNG

Während der Projektinitialisierung sowie innerhalb der Konzeptionsphase wurden die Anforderungen als auch deren Umsetzung im IT-Service-Management-System diskutiert und präziser spezifiziert. Wegen eines anspruchsvollen Zeitplanes stellten die Prozess- und Datenaufbereitungsvorlagen der PLAIN IT AG eine grosse Hilfe innerhalb der Konzeptionsphase für den weiteren Projektverlauf dar. Während der Konzeptionsworkshops konnten die Prozessvorlagen, welche die «Out of the box»-ITIL®-Prozesse dokumentieren, zeitsparend und effizient an die Prozesse von Logicare angepasst werden. Diese ergaben darüber hinaus den Mehrwert, eine aktuelle Prozessdokumentation zu erhalten, in der das Delta der vorgenommenen Abweichungen zur standardmässigen «Out of the box»-Systemkonfiguration gleich mit dokumentiert wurde.

«Es war sehr wichtig, dass uns die PLAIN IT AG bei der Umsetzung der Anforderungen, welche vom Standard abwichen, über deren Risiken und Konsequenzen aufklärte. Dabei konnte der Berater der PLAIN IT AG durch seine Erfahrung und Kompetenz glaubhaft von den teilweise vom Standard abweichenden Anforderungen abraten. Dies war für den Projekterfolg entscheidend. Hätte die PLAIN IT AG teilweise von der Umsetzung von Anforderungen nicht abgeraten, hätte ein grosses Risiko eines Projektmisserfolgs bestanden», kommentiert Michèle Waeber. «Diese Aufgabe wurde durch die PLAIN IT AG ausgezeichnet erfüllt.»

**LOGICARE AG**  
**SONNENTALSTRASSE 5**  
**8600 DÜBENDORF**  
**WWW.LOGICARE.CH**



## INTERVIEW MIT MICHÈLE WAEBER, LEITERIN OPERATIONS UND MITGLIED DER GESCHÄFTSLEITUNG, LOGICARE AG

### **Was war der Beweggrund für Sie, eine Service-Management-Lösung bei Ihnen einzuführen?**

Nach einer Analyse stellte sich heraus, dass die alte Lösung als zu starr und wenig flexibel empfunden wurde, um unsere aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse vollständig abdecken zu können. Die alte Lösung konnte die neuen Anforderungen nicht mehr erfüllen und entsprechend so nicht mehr weiterentwickelt werden. Die Einführung und der Wechsel auf ein neues Release hinsichtlich des Aufwandes und der Kosten wären der Neueinführung eines neuen Service Management Tools gleichgekommen. Darüber hinaus sollten weitere Prozesse innerhalb unserer Organisation eingeführt werden, welche mit der neuen Service-Management-Lösung «Out of the box» unterstützt werden sollten. Abweichungen zur standardmässigen «Out of the box»-Konfiguration sollten mit einem minimalen Aufwand realisiert werden können.

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

Die meisten Lösungen sind komplex und aufwendig, wenn es um die Anpassung an die eigenen Bedürfnisse geht. Cherwell dagegen lässt dank seiner Anpassbarkeit eine einfache und effektive Umsetzung an die festgelegten Anforderungen zu. Hierzu sind keine Programmierkenntnisse erforderlich. Neben einem modernen «Look and Feel» sowie dem modularen Aufbau der Service-Management-Lösung befindet sich Cherwell auf der Höhe der Zeit und entspricht damit dem neuesten Stand der Technik. Das gute Preis-Leistungs-Verhältnis hat den positiven Eindruck bestätigt und die Entscheidung im Nachhinein bestätigt.

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

### **beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit der PLAIN IT AG?**

Die PLAIN IT AG als Partnerin ist Profi in der Umsetzung von Service-Management-Lösungen. Das Vorgehen und die Unterstützung im Projekt waren sehr professionell organisiert.

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

Zu den Schwierigkeiten zählten die internen Aufwände, die innerhalb des Projektes etwas unterschätzt wurden. Aus dem Projektverlauf ergab sich die Notwendigkeit, zukünftig längere Testphasen mit einzuplanen.

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

Mit der Ausbaubarkeit von Cherwell sind wir auch auf zukünftige Anforderungen vorbereitet. Mit der Service Management Lösung von Cherwell haben wir ein modernes Tool erhalten, welches auf innovativer Technologie aufbaut.

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

Zur Auswertung und Analyse von Trends ist die integrierte Reportfunktion bei der Erstellung von Reports sehr flexibel und mit dem Wizard einfach zu erzeugen. Durch Darstellen der relevanten KPIs habe ich jederzeit einen Überblick über den laufenden Betrieb.

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

Weitere Prozesse innerhalb unserer Organisation sollen eingeführt und auf der Basis von Cherwell entsprechend unterstützt werden.

## AUSGEZEICHNETE WAHL

# PLAIN IT IST DER ERFOLGREICHSTE CHERWELL-SOFTWARE-PARTNER

**Cherwell Software™, in Colorado Springs, USA, und in Wootton Bassett, UK, von Forrester® Research weltweit zum «Emerging Leader» im IT-Service-Management-Tool-Bereich eingestuft, zeichnet die PLAIN IT AG, Thun, Schweiz, zum «EMEA Partner of the Year» und zum «International Partner of the Year» aus.**

Mehr als 20 Cherwell-Partner trafen sich in Colorado Springs zur weltweiten Partnerkonferenz und wurden mit den neuesten Informationen und Trends rund um Cherwell Service Management® ausgerüstet. Die PLAIN IT AG wurde zeitgleich als bester Partner Europas und bester Partner weltweit ausgezeichnet und erhielt die begehrten Auszeichnungen «EMEA Partner of the Year» und «International Partner of the Year».

Die Auszeichnungen werden jährlich an den umsatzstärksten und erfolgreichsten Partner vergeben. Die Awards bestätigen den Erfolg und die professionelle Arbeit der PLAIN IT AG mit Cherwell Service Management® im deutschsprachigen Raum.

«Wir freuen uns sehr, dass wir die PLAIN IT AG als Preferred Partner von Cherwell Software™ im deutschsprachigen Raum als Partner haben, welche sich zu 100 Prozent auf den Vertrieb und die professionelle Einführung von Cherwell-Service-Management®-Lösungen konzentriert», so Vance Brown, CEO und Gründer von Cherwell Software, LLC.

## CHERWELL SOFTWARE, LLC.

Cherwell Software, LLC. wurde von einem Team von weltweit bekannten Service-Management-Experten mit langjähriger Erfahrung in der Entwicklung und Vermarktung von Service-Management-Lösungen gegründet. Das Team aus Visionä-

ren hat mit Leidenschaft begonnen, die nächste Generation einer Service-Management-Lösung, basierend auf innovativen und revolutionären Technologien, zu entwickeln und weltweit zu vermarkten.

Das Unternehmen ist zu 100 Prozent durch das Management finanziert. Die Eigentümer haben ein zeitloses Unternehmen aufgebaut und verfolgen keine «Ausstiegsstrategie». Das Management und die Entwicklung sind in Colorado Springs, USA, domiziliert. Der Europasitz befindet sich in Wootton Bassett, UK.

Der Vertrieb von Cherwell Service Management® erfolgt lokal durch qualifizierte und zertifizierte Partner, welche auch die ganzheitliche Kundenbetreuung übernehmen.

## FORRESTER® RESEARCH, INC.

Forrester® Research, Inc. (ein Marktforschungsunternehmen) hat Cherwell Software, LLC. dazu eingeladen, an einer Marktstudie mit dem Titel «Marktübersicht: IT Service Management Support Tools» teilzunehmen. In dieser Marktübersicht wird Cherwell Software, LLC. als «Emerging Leader» im Geschäftsbereich IT Service Management eingestuft.

Mehr über Cherwell Software, LLC. erfahren Sie unter [www.cherwell.com](http://www.cherwell.com)

## CHERWELL SERVICE MANAGEMENT® MIT DEM BESTEN GESAMTNUTZEN!



Cherwell Service Management® erreicht die höchstmögliche Punktzahl (100 Punkte) bei der Marktstudie «Vendor Landscape: Enterprise Service Desk Software» der Info-Tech Research Group. Neben Cherwell Service Management® wurden acht weitere Enterprise-ITSM-Lösungen bewertet: BMC Remedy,



ServiceNow Service Automation, CA Service Desk Manager, HP Service Manager, IBM SmartCloud Control Desk, Omninet OmniTracker, und FrontRange ITSM. Im Vergleich zu allen anderen aufgelisteten Anbietern wurde insbesondere der Gesamtnutzen von Cherwell Service Management® als «Best Overall Value» bewertet.

  
**CHERWELL**  
SERVICE MANAGEMENT®



CUSTOMER DAY 2013

# IM ZEICHEN VON PRAXISNÄHE UND ERFAHRUNGSUSTAUSCH



**Im Rahmen des Customer Day 2013 der PLAIN IT AG, in der Konzepthalle 6 in Thun, waren auch in diesem Jahr Kunden und Partner eingeladen, um mit der PLAIN IT AG einen spannenden Tag zum Thema IT Service Management zu verbringen.**

Interessante und praxisorientierte Vorträge wurden dieses Jahr von Melanie Poppe-Merfels, Head of IT Service Management bei der GEFA, sowie von Reto Schaub, Abteilungsleiter Service & Support, und Sören Wulff, Operation Manager, beide vom Universitätsspital Basel, gehalten. Auch Tony Probert, Board Member of Cherwell Software, LLC., referierte über Neuigkeiten und Aussichten der Cherwell Software™. Bei Kaffee, Gipfeli und gutem Essen tauschten Kunden und Partner Erfahrungen und Informationen über ITSM und Cherwell Software™ aus. Im Rahmen der Technical Sessions am Nachmittag konnten sich die Teilnehmer aktiv beteiligen, Fragen stellen und Neuigkeiten über das Cherwell Service Management® mit den Solution-Architekten und den Beratern der PLAIN IT AG besprechen.



Es freut uns, dass wir von den Teilnehmern ein so gutes Feedback über die Location, den Ablauf und den Inhalt des Tages erhalten haben.

Danke Ihnen vielmals für die Teilnahme. Wir würden uns freuen, Sie im nächsten Jahr zum Customer Day 2014 wieder begrüßen zu dürfen.



Auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit in der Zukunft.



PLAIN IT



**PLAIN IT AG –  
DIE SPEZIALISTEN MIT  
FACHKOMPETENZ.**

GARTNER® ITSSM MAGIC QUADRANT

# CHERWELL SOFTWARE™ IST 2013 ERNEUT POSITIONIERT

**Cherwell Software™ gab am 23. August 2013 bekannt, dass Cherwell Software™ 2013 wieder im Magic Quadrant für IT Service Support Management Tools (ITSSM) durch das führende Marktforschungsunternehmen Gartner® aufgenommen wurde. Besonders hervorgehoben wurden das Cherwell Service Management® Reporting und die Dashboard-Lösungen.**

Um im Magic Quadrant für ITSSM aufgenommen zu werden, werden Lieferanten strikt nach der Fähigkeit, eine komplette Vision anzubieten, ausgewählt. ITSSM-Lösungen haben die Fähigkeit, neben den traditionellen Help Desk- oder Service Desk Tools, Ursachen zu identifizieren und dadurch ein höheres Mass an Businesskundenzufriedenheit sicherzustellen. Cherwell Service Management® ist das führende Produkt, welches durch Cherwell Software™ produziert wird. Cherwell Service Management® Reporting und die Dashboard-Fähigkeiten ermöglichen es den Organisationen, multidimensionale Reports und Dashboards mit einem Mehrwert für das Business zu erstellen, während das Cherwell Service Management® Self-Service Portal den Organisationen durch die Konsolidierung von mehreren Portalen einen höheren Nutzungsgrad ermöglicht.

Ron Muns, Cherwell-Software™-Vorstandsmitglied und Gründer als auch früherer Geschäftsführer von HDI, einem der grössten Verbände für IT Support Professionals, sagt: «Die unglaubliche Wachstumsrate von Cherwell Software™ ergibt sich aus unserer Verpflichtung gegenüber unseren Mitarbeitern und Kunden, mit Leidenschaft ein perfektes Produkt zu liefern. Die Industrie als Ganzes anerkennt den phänomenalen Einfluss, der Cherwell Software™ auf das IT Service Management hat. Ich bin stolz, dass Cherwell Software™ wieder als Mitbewerber im Gartner® Magic Quadrant 2013 aufgeführt wurde.»

Cherwell-Software™-Kunde Chris Wiggins von der Universität Colorado in Colorado Springs fügt noch hinzu: «Es ist keine Überraschung, dass Cherwell Software™ wiederholt im Magic Quadrant aufgeführt wurde. In unserer vierjährigen Zusammenarbeit sind wir immer noch beeindruckt. Mit neuen Funktionen und Erweiterungen am System, in Verbindung mit einem herausragenden Kundenservice, setzt Cherwell Software™ weiterhin Massstäbe bei ITSSM Tools.»

«Wir sind sehr glücklich, weiterhin im Magic Quadrant 2013 für IT Service Support Management positioniert zu sein», teilt Vance Brown, CEO von Cherwell Software™, mit. «Wir erachten die Auflistung im Magic Quadrant als Bestätigung für unsere Fähigkeit, visionäre Software zu entwickeln, die an industrielle Bedürfnisse adressiert ist.»

Der Magic Quadrant ist ein von Gartner® proprietär entwickeltes Recherche-Instrument, das optisch eine Entwicklung im Markt ist, deren Reifegrad darstellt und deren Marktführer aufführt. Weitere Informationen unter Gartner® Magic Quadrant 2013 (Gartner®, Inc., Magic Quadrant for IT Service Support Management Tools, Jarod Greene, Jeffrey M. Brooks, 20. August 2013).

# Gartner®

RELEASE 4.60

# BUSINESS INTELLIGENCE UND GEO-LOCATION SERVICES

**Cherwell Software™ hat mit dem neuen Release 4.60 viele neue und interessante Funktionen bereitgestellt.**

Als Ergebnis des letzten Major-Produkt-Release-Updates vom Juli 2013 wurden neben der Integration der Remote-Support-Software Bomgar®<sup>1</sup> und der Unterstützung des Rich Text Formats viele weitere neue sowie auch verbesserte Funktionen integriert, die ab sofort verfügbar sind. Hierbei bietet die einzigartige «Out of the box»-Service-Management-Lösung neuerdings eine revolutionäre Industrie-Technologie wie Business Intelligence als auch Location Awareness Services an. Enthalten sind 75 neue Funktionen und Verbesserungen gegenüber der Vorgänger-Version, die unter anderem aufgrund der Empfehlung von Kunden und Partnern eingepflegt wurden. Hierdurch ist die Service-Management-Lösung nochmals einen weiteren Schritt voraus.

## NEUE FUNKTIONEN ALS «ADDED VALUE»

Mit den neuen Business-Value-Dashboard-Funktionen kann eine IT-Abteilung jetzt durch den Gebrauch von Metriken, KPIs und CSFs Problembereiche frühzeitig identifizieren und dadurch einen Mehrwert für das Business liefern. Auch bei der Unterstützung der Mobility-Funktion mit iCherwell® wurde eine Erweiterung im Cherwell Service Management® mit der physikalischen Lokalisierungsfunktion realisiert. Wei-

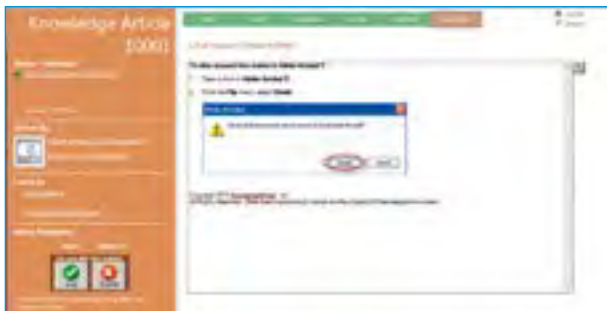
<sup>1</sup>Bomgar®-Integration: Die Remote-Support-Software von Bomgar® ermöglicht den Support von Computern, Servern, Smartphones und Netzwerkgeräten remote über das Internet oder ein Netzwerk. Dies wird durch den sicheren Realtime-Chat, die Fernbedienung sowie den Dateitransfer realisiert ([www.bomgar.com](http://www.bomgar.com)) und fördert die Interaktion mit dem Endverbraucher. Bomgar® stellt hochentwickelte Fernbetreuungs-Ressourcen zur Verfügung und erleichtert damit die Kundenkommunikation.



Risk Control Dashboard.



Customer Awareness Dashboard.



Rich-Text-Support-Knowledge-Artikel.

tere nützliche Funktionen sind die Aufnahme von Bildern und Screenshots, gescannte Barcodes sowie beispielsweise Incidents, Requests, die entsprechend zugeordnet werden können. Rich-Text-Formate können jetzt durchgehend eingebunden werden. Um Störungen, einem Problem respektive generellen Anfragen gerecht werden zu können, können mittels der neuen Funktion Wissenstexte mit Hyperlinks, Screenshots oder Bildern versehen werden.

Mit der neuen Funktionalität IT Project Tracking kann verifiziert werden, ob Projekte nach Plan und innerhalb des Budgets durchgeführt werden. Hierbei können die Projekte detailliert administriert und analysiert werden. Sie werden einzeln verwaltet, sodass wichtige Informationen wie beispielsweise Kosten, Ergebnisse oder Risiken verfolgt werden können. Eine Kontrolle kann mit dem integrierten Genehmigungsprozess erfolgen, wie beispielsweise die erforderliche Genehmigung eines jeden Stakeholders, bevor ein Projekt gestartet werden kann. Meldungen können versendet werden, falls ein Projekt nicht innerhalb des Projektplans verläuft.

### FUNKTIONEN IM RAHMEN DER PRODUKTVERBESSERUNG

Mittels der Verbesserung Ad-Hoc Reporting können Daten überall innerhalb des Rich Clients abgefragt und Informationen mit einem Knopfdruck weiterverwendet werden. Hierzu können Ebenen mehrfach gruppiert werden, um gezielt Daten, die bedeutsam sind, zu finden. Als funktionale Erweiterung können neuerdings Mails an Teams und Workgroups mit der Unterstützung von MS Exchange 2013 versendet werden. Mit der Verbesserung der Web-Services-Funktionalität wird die vereinfachte Zugangsintegration mittels der One-Step-Technologie (Miniworkflow) mit Drittsystemen dem Anwender ermöglicht, ohne die Notwendigkeit, Code oder Scripte schreiben zu müssen, welche einer Interaktion mit SOAP oder REST gleichen. Im Bereich Discovery & Inventory sorgt die verbesserte SNMP-Funktion in Verbindung zu WMI für das erleichterte Auffinden und Anschließen weiterer Endgeräte, wie beispielsweise Drucker und Router. Die verbesserte Funktionalität ermöglicht die Automatisierung und das schnelle Auffinden von mit dem Netzwerk verbundenen PCs, Macs, Servern, Laptops respektive der installierten Software. Die Bedienbarkeit und Kundentreue wurden mit dem Release 4.60 entscheidend verbessert. Neue Funktionalitäten, Erweiterungen und integrierte Verbesserungen bieten einen verbesserten Komfort des Cherwell-Service-Management®-Systems.

CHERWELL SERVICE MANAGEMENT®

# CODELESS BUSINESS APPLICATION TECHNOLOGY (CBAT)

**Codeless Business Application Technology (CBAT) ist ein Softwareansatz, der Managern und Fachkräften gestattet, Anwendungen schnell und gezielt auf die Bedürfnisse ihres Unternehmens zuzuschneiden – ohne umfangreiche Programmierkenntnisse oder teure Consultants.**

Dabei geht es keineswegs nur um die Bereitstellung neuer Optionen innerhalb von bestehenden Anwendungen. Eine gute CBAT-Anwendung ist mehrschichtig. Unternehmensspezifische Funktionen sind das Kernstück, welche sich je nach Geschäftsbereich sinnvoll anpassen lassen. Darüber hinaus sollten auch tiefgreifendere, spezifischere Anpassungen und Integrationen möglich sein, die von entsprechend geschulten Personen durchführbar sind.

Dies bedeutet nicht, dass CBAT-Anwendungen keinen Raum für Consultants oder lokale Weiterentwicklungen bieten. Im Idealfall könnten Consultants für besonders anspruchsvolle Anpassungen eingesetzt werden, während für spezialisierte Integrationen Schnittstellen (APIs) bereitstehen. Allerdings sollte dies nicht der Ausgangspunkt für eine CBAT-Anwendung sein. Auch wenn für die Implementierung erweiterter Funktionen auf externe Ressourcen zurückgegriffen wird, sollten die Mitarbeiter vor Ort in der Lage sein, kleinere Änderungen oder Anpassungen selbstständig durchzuführen.

Fortschrittliche CBAT-Systeme ermöglichen selbst das Erstellen verschiedener Geschäftsapplikationen und deren nahtlose Integration in die Systeme anderer Bereiche. Wenn ein Fachmann im Unternehmen eine bestimmte Anforderung erkennt, kann dieser das System hinsichtlich dieser Anforderung anpassen und diese Lösung anschliessend anderen Abteilungen und Unternehmen zur Verfügung stellen – all



dies, ohne zu einem Programmierer oder Entwicklungsspezialisten zu werden. Die Ideen, die hinter CBAT stecken, sind seit vielen Jahren bekannt, aber erst seit Kurzem haben Anbieter wirklich die Ansätze erkannt, die CBAT-Systeme so wirkungsvoll machen. In Zeiten knapper Ressourcen, in denen zugleich immer komplexere Geschäftsprobleme zu lösen sind, ist CBAT vielleicht der einzige wirtschaftliche Ansatz, der den Bedürfnissen von Unternehmen gerecht wird.

## DAS PROBLEM

Bisher wurde von IT-Abteilungen erwartet, Werkzeuge zur Verwaltung verschiedenster Daten und Prozesse bereitzustellen, von der Eingabe von Zeiterfassungsformularen bis hin zur Abwicklung sämtlicher Vorgänge im Unternehmen, einschliesslich Angebotserstellung, Entwicklung, Marketing und Vertrieb. Je nach Budget, Zeit und Fähigkeiten der Mitarbeiter ist die bereitgestellte Lösung dann eine selbst entwickelte Anwendung, eine Komplettlösung oder auch ein geringfügig angepasstes Programm wie beispielsweise Excel. Jeder dieser Ansätze birgt gewisse Probleme.

## SELBST ENTWICKELTE ANWENDUNGEN

Die Erstellung selbst entwickelter Programme als Antwort auf die Bedürfnisse des Unternehmens scheint oft der einfachste und direkteste Ansatz zu sein – insbesondere, wenn

es innerhalb des Unternehmens gute Entwickler gibt oder vertraglich gebundene Consultants zur Verfügung stehen. Als praktisch erscheint dabei, dass sich eine Inhouse-Entwicklung nicht direkt im Budget niederschlägt. Allerdings sollte man hierbei in vielerlei Hinsicht vorsichtig sein. Zum einen scheitern 62 bis 80 Prozent aller IT-Projekte auf diese oder jene Weise.<sup>1</sup> Zum anderen aber bleiben die Ergebnisse selbst bei erfolgreichen oder teilweise erfolgreichen Projekten oft hinter den Erwartungen zurück. Inhouse-Entwickler verfügen nur selten über die erforderlichen Ressourcen, all die beliebten Funktionen zu berücksichtigen, die für moderne Software die Standards setzen. Auch Skalierbarkeit oder Sicherheitsprobleme lassen sich nicht immer berücksichtigen. Darüber hinaus fehlt häufig die Zeit zur nachträglichen Fehlerbeseitigung oder zur Anpassung an geänderte Anforderungen.

### **ALLGEMEIN VERBREITETE PROGRAMME**

In fast jedem Büro gibt es Experten für Excel oder MS Access, die auf die Schnelle eine Tabellenkalkulation oder eine individuell zugeschnittene Datenbank erstellen können. Das ist zwar oft besser als nichts (wenn auch nicht immer), aber auch keine vernünftige und dauerhafte Lösung für unverzichtbare Funktionalitäten. Bereits der Einsatz des Programms erfordert Spezialkenntnisse, die wahrscheinlich nicht zuverlässig und auf Dauer zur Verfügung stehen. Darüber hinaus sind solche Lösungen häufig kompliziert und hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit und geänderter Anwendungen ebenso problematisch wie selbst entwickelte Anwendungen.

### **KOMPLETTLÖSUNGEN**

Natürlich gibt es längst Programme für alle erdenklichen Unternehmensprozesse. Solche Lösungen sind jedoch oft extrem teuer oder binden Sie an strikte Abläufe, die nicht zu den Bedürfnissen Ihres Unternehmens passen oder teure

Consultants zur Konfiguration erfordern. Selbst kleine Änderungen oder Upgrades sind ohne Consultants oder eigens dafür ausgebildete Mitarbeiter nicht machbar.

Aus diesem Grund werden viele teuer erworbene Pakete niemals installiert oder durch Pakete ersetzt, die ein bestimmtes neues Bedürfnis bedienen – bis zum nächsten Paket, welches ein weiteres neues Bedürfnis stillt. Langfristig ist also keine dieser Lösungen sinnvoll.

### **DER CBAT-ANSATZ**

CBAT ist aus den Einschränkungen all dieser verschiedenen Ansätze erwachsen. Für die Grundbedürfnisse von Unternehmen sowie für Probleme wie Skalierbarkeit, Sicherheit und Integration haben die Anbieter von Komplettpaketen bereits Lösungen gefunden. Inzwischen rüsten diese Anbieter ihre Produkte um (oder gestalten sie komplett neu), sodass nun auch die codefreie Anpassung des Anwendungsverhaltens an die Bedürfnisse ihrer Kunden unterstützt wird. Jüngere Unternehmen entwickeln einfach Programme in der Annahme, dass CBAT (unter welcher Bezeichnung auch immer) für sie nicht infrage kommt. Während CBAT in technologischer Hinsicht agnostisch ist, beruhen die meisten erfolgreichen CBAT-Systeme auf Metadaten. Klassischerweise wird im Geschäftsleben meist zuerst eine Datenbank entwickelt und danach der Code, mit dem auf die darin enthaltenen Daten zugegriffen wird. Bei einem durch Metadaten gesteuerten System legt die systeminterne Metabasis fest, welche Daten auf welcher Grundlage gespeichert werden sollen. Das Angenehme an einer Metabasis ist, dass deren Inhalte sich normalerweise schneller und einfacher aktualisieren lassen und das System sofort auf neue Strukturen und Regeln reagiert, ohne dass der Programmcode geändert werden muss. Durch Metadaten gesteuerte Systeme sind nichts Neues. Tatsächlich verwenden viele Systeme, die auf den ersten Blick hart codiert sind, hinter den Kulissen Metadaten, die den Entwicklern eventuelle Anpassungen erleichtern. Das Besondere an CBAT-Systemen für Metadaten sind die Tools zu deren Bearbeitung und die Menge der Metadaten

<sup>1</sup> Ursprüngliche Studie, Standish Group, 1994. Die Studie von Dynamic Markets Limited aus dem Jahr 2007 zeigte ähnliche Ergebnisse.



– je leistungsfähiger ein System, umso komplexer und ausführlicher sind die zugehörigen Metadaten.

### **CBAT-WERKZEUGE**

Wenn ein System sich nur dadurch von einem anderen System unterscheidet, dass anstelle von Spezialkenntnissen einer bestimmten Programmiersprache Spezialkenntnisse über die internen Strukturen des Tools erforderlich sind, haben Sie wenig gewonnen. Letztlich haben Sie sogar etwas verloren, denn es gibt viele Programmierer, die mit einer bestimmten Programmiersprache vertraut sind, während Experten für ein bestimmtes System weitaus seltener und teurer sind. Tools lassen sich in zwei Grundkategorien einteilen – Low Level Tools und High Level Tools. Low Level Tools sind systemnahe Tools, die eher Personen vertraut sind, die sich mit RAD (Rapid Application Development) beschäftigen oder einfache Datenbanken erstellen. So werden beispielsweise Felder oder Beziehungen hinzugefügt und Formulare gestaltet. Bei CBAT-Systemen gehen diese Tools viel weiter und ermöglichen beispielsweise die Festlegung der Regeln für das System. High Level Tools finden eher auf Unternehmensebene Anwendung.

Low Level Tools zur Anpassung eines guten CBAT-Systems sollten für einen normalen Manager mit einer gewissen Vorstellung von dem, was er erreichen will, nach einer Grundschulung einsetzbar sein. Einfache Änderungen sollten ohne spezielle Ausbildung oder Schulungen möglich sein. Die Tools sollten den Anwender anleiten und vor unerwünschten Nebeneffekten bestimmter Änderungen (beispielsweise einer Verschlechterung der Leistungsfähigkeit) warnen. Komplexere Anpassungen erfordern selbstverständlich ein höheres Mass an Fachkenntnissen oder Unterstützung durch einen Consultant – wenn auch nicht immer. Entscheidend sind die Art der gewünschten Änderungen und die Fähigkeiten der Person, welche die Anpassungen vornimmt. Sofern ein Consultant erforderlich ist, ist dieser idealerweise in der Lage, die neuen Funktionen zu entwerfen und diese einfach an den Kunden zu schicken, der sie nahtlos integrieren kann.

High Level Tools zur Anpassung von CBAT-Systemen sind Werkzeuge auf Unternehmensebene. Während ein Low Level Tool vielleicht fragt, ob man ein neues Feld hinzufügen möchte und wie dieses heissen soll, fragt ein High Level Tool, ob man einen bestimmten Geschäftsvorgang implementieren möchte und wie dieser funktionieren soll. Möchten Sie beispielsweise ein Rabattsystem in Ihr System integrieren, werden Sie nach den Bedingungen für dieses System gefragt, beispielsweise Preise, Mindestumsatz etc. Anschliessend konfiguriert das System die zugrunde liegenden Metadaten, um die gewünschte Funktionalität bereitzustellen. Danach lässt sich mit Low Level Tools die Feinjustierung vornehmen. Der wichtigste Punkt bei High Level Tools ist, dass diese Fachwissen erfordern. Dieses kann vom Anbieter oder, was wahrscheinlich ist, von Partnern des Anbieters oder sogar von anderen Kunden stammen. Ein hochwertiges CBAT-System stellt Tools zur Verfügung, mit denen sich Fachkompetenz transferbereit verpacken lässt.

Es gibt noch weitere Tools, auch solche, die zwischen diese beiden Kategorien fallen, beispielsweise Tools zur Integration in andere Systeme, und Tools, die einen Überblick über die Systemkonfiguration vermitteln. Diese Tools gehören jedoch nicht zum Kernbereich von CBAT-Systemen.

### **WAS MACHT EIN GUTES CBAT-SYSTEM AUS?**

Die Suche nach dem passenden System gestaltet sich oft verwirrend. Eine gängige Werbeaussage ist, dass Anwendungen zu 100 Prozent benutzerspezifisch anpassbar sind (was alles und nichts besagt) und dass sie die eine oder andere Eigenschaft von CBAT-Systemen vorzuweisen haben.

### **EIN GUTES CBAT-SYSTEM ZEICHNET SICH JEDOCH DURCH BESTIMMTE MERKMALE AUS:**

1. CBAT-Systeme sind Unternehmensanwendungen, keine Bastelpakete. Wenn Sie ein Auto wollen, möchten Sie auch nicht, dass man Ihnen einen Haufen Blech und ein paar Werkzeuge übergibt. Sie möchten einfach nur Ihr Auto den Bedürfnissen entsprechend anpassen. Ebenso sollte

- ein CBAT-System die grundlegenden Bedürfnisse Ihres Unternehmens «out of the box» (oder zumindest nach einigen vorkonfektionierten Anpassungen) erfüllen. Tools sind dazu da, Ihr System exakt an Ihre Bedürfnisse anzupassen, nicht aber, um etwas von Grund auf neu zu bauen.
2. Die Tools sollten mehrschichtig sein. Es sollten Low Level Tools und High Level Tools zur Verfügung stehen, aber selbst die Low Level Tools sollten unkompliziert sein, zumindest für einfache Aktionen. Im Softwarebereich spricht man von progressiver Offenlegung – sie werden nur dem Grad an Komplexität ausgesetzt, den sie benötigen.
  3. Eine der wichtigsten Eigenschaften von CBAT-Systemen ist, dass für die meisten Dinge kein Programmcode erforderlich ist. Dennoch existieren stets hoch spezialisierte Aufgaben, die nicht anders möglich sind. Ein gutes CBAT-System sollte eine umfassende API zur Interaktion zur Verfügung stellen. Darüber hinaus sollten diverse Schnittstellen für die Zusammenarbeit mit anderen Systemen bereitstehen, die grösstenteils keinen Programmcode erfordern (beispielsweise für das Abrufen von Daten aus einem anderen Datenbanksystem). Die Option sollte jedoch zumindest zur Verfügung stehen.
  4. Es sollte möglich sein, Businessfunktionalität zu verkapseln und zwischen verschiedenen Implementierungen des Systems zu transferieren, beispielsweise von einem Testsystem zu einem Live-System, vom Consultant zum Kunden oder von Kunde zu Kunde. Idealerweise sollte es ausserdem möglich sein, Expertenwissen aus einem Geschäftsbereich in die Funktionalität zu integrieren, sodass die Person, welche die Änderungen umsetzt, befragt werden kann und Anpassungen sofort präziser eingepasst werden können.
  5. Benutzerspezifische Anpassungen müssen upgradefähig sein. Dies klingt banal, aber es gibt zahlreiche Systeme, die komplexe Anpassungen ermöglichen, sich anschliessend aber nicht mehr auf eine neuere Version upgraden lassen, ohne dass die Anpassungen rückgängig gemacht werden müssen oder das Upgrade manuell von Experten vorgenommen werden muss.
  6. Die Preisgestaltung der Software sollte den Kunden für die Benutzung der Werkzeuge nicht bestrafen. Wenn beispielsweise der Kunde eine komplett neue Verwendung für das Produkt erstellt, sollte der Anbieter den Kunden nicht für seine Kreativität zur Kasse bitten (obwohl die Anbieter vom Verkauf zusätzlicher Lizenzen profitieren können, da nun mehr Anwender diese Lösung verwenden).
  7. Selbstverständlich muss das System auch dieselben Standardanforderungen hinsichtlich Stabilität, Sicherheit, Skalierbarkeit, Leistungsfähigkeit, Integrationen, Verfügbarkeit, Berichte etc. erfüllen wie andere Softwarepakete und darüber hinaus auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnitten sein. Die Anbieter sollten auch die Anforderungen hinsichtlich Support und Verfügbarkeit von Consultants bei Bedarf erfüllen und (was besonders wichtig ist) sie müssen auch benutzerspezifische Änderungen durch die Kunden unterstützen – nicht alle Anbieter sind dazu bereit oder in der Lage.

## FAZIT

Ihr Unternehmen mit der passenden Software auszustatten, kann ziemlich frustrierend sein. Ein Grund dafür liegt in der Natur der Software – während sich die Leistungsfähigkeit der Hardware in den letzten 60 Jahren ungefähr alle 18 Monate verdoppelt hat, verlaufen die Fortschritte bei den Techniken zur Softwareentwicklung erheblich langsamer. Dass Software denjenigen, die wissen, was sie in ihrem Unternehmen damit anstellen wollen, nicht im Weg stehen sollte, ist eine relativ junge Erkenntnis. CBAT ist ein bedeutender Schritt in diese Richtung. Sie ermöglicht Softwareentwicklern, sich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren (Erstellen von Software), und gestattet Unternehmern, ganz bei ihrem Geschäft zu bleiben. Ein Anbieter von CBAT-Lösungen reagiert nicht nur auf die Probleme seiner Kunden – er stellt ihnen Werkzeuge zur Verfügung, mit denen diese ihre Probleme selbst lösen können, auch solche, die noch gar nicht existieren.

# PRAKTISCHE PROJEKTERFAHRUNG MIT CODELESS BUSINESS APPLICATION TECHNOLOGY (CBAT) VON CHERWELL SOFTWARE™

Die PLAIN IT AG als Master Reseller von Cherwell Software™ in der deutschsprachigen Region (D/A/CH/LI) konnte in den letzten drei Jahren in über 30 Kundenprojekten äusserst positive Erfahrungen mit dem praktischen Einsatz der Codeless Business Application Technology (CBAT) sammeln. Die Kundenfeedbacks sind sehr positiv.

## CODELESS BUSINESS APPLICATION TECHNOLOGY (CBAT)

Cherwell Software, LLC. hat die weltweit einzigartige Codeless Business Application Technology (CBAT) entwickelt und liefert diese als WYSIWYG-Development-Plattform mit ihren Produkten aus. CBAT erlaubt es, ohne Programmierung oder Scripting u.a. Dialoge, Formulare, Reports und Dashboards zu erstellen sowie Datenmodell Anpassungen, Rechenoperationen und Workflows abzubilden.

Viele unserer Kunden entscheiden sich für Cherwell Software™ aufgrund der weltweit modernsten CBAT-Technologie (Development-Plattform) und der «Out of the box»-Applikationen, welche Cherwell Software, LLC. anbietet. Unsere Cherwell-Kunden wollen primär die «Out of the box»-Applikationen raschmöglichst nutzen, einfach an ihre spezifischen Anforderungen anpassen oder eigene Applikationen parametrisieren – und dies, ohne zu programmieren oder zu scripten.

### 100 PROZENT CODELESS

Die Mehrheit der Interessenten von Cherwell Software™ glaubt zu Beginn nicht, dass Cherwell Software™ zu 100 Pro-

zent codeless parametrisierbar ist. Wir und unsere Kunden können jedoch eine hundertprozentige Codeless-Fähigkeit bestätigen.

### LIMITATIONEN

Wir haben in den letzten Jahren Projekte jeder Grössenordnung realisiert: von Kleinprojekten bis zu sehr komplexen Grossprojekten mit mehreren 100 Agenten. Dabei sind wir nie an irgendwelche Grenzen gestossen.

### INTEGRATION

In sämtlichen Projekten konnten wir Cherwell Software™ in bestehende Software-Umgebungen mittels Standard-schnittstellen und modernster Schnittstellentechnologien einfach integrieren.

### ANWENDUNG

Die CBAT-Technologie ist einfach anzuwenden. IT-Mitarbeiter der Kunden finden sich mit minimalem Ausbildungsaufwand in der WYSIWYG-Development-Plattform zurecht und können sofort aktiv in den Projekten mitarbeiten.

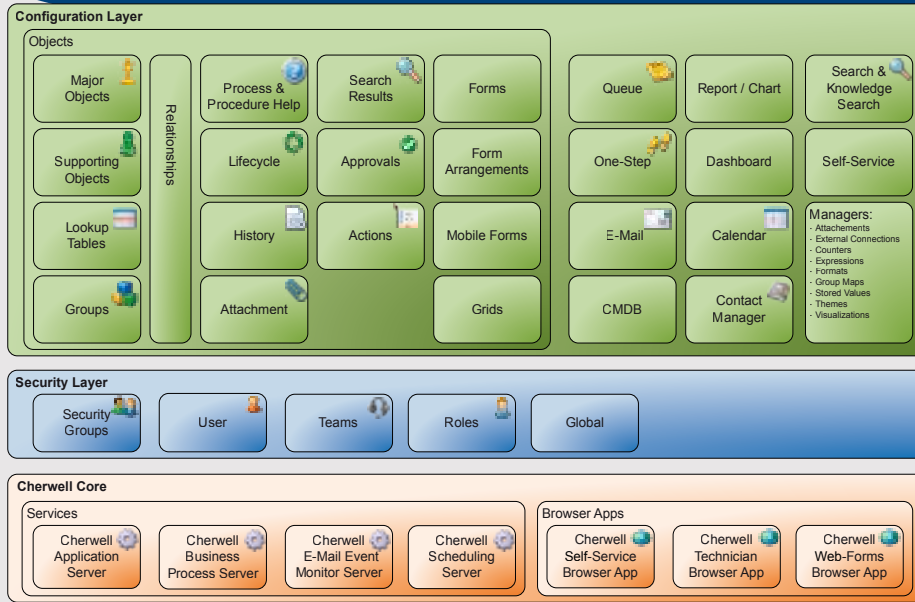
### BENUTZERFREUNDLICHKEIT

Cherwell Software™ bietet eine Vielzahl an Wizards, Widgets und intelligenten Assistenten an, um Systemparametrisierungen einfach durchzuführen. Dies unterstützt vor allem die Nicht-Power-User wesentlich.

### SECURITY

Das in Cherwell Software™ implementierte Security-Konzept wurde mehrfach von verschiedenen Bankkunden sowie Kunden im öffentlichen Bereich auf ihre umfassenden und





Komponentenübersicht Codeless Business Application Technology (CBAT).

sehr hohen Security-Anforderungen eingehend geprüft. Bisher wurden sämtliche Anforderungen in Bezug auf Security von Cherwell Software™ erfüllt.

**STABILITÄT**

Die meisten unserer Kundenprojekte sind produktiv im täglichen Einsatz. Die Systemstabilität von Cherwell Software™ in einer Produktivumgebung ist hervorragend.

**ROLLOUT-ANPASSUNGEN**

Cherwell Software™ beinhaltet die Blueprint-Technologie. Sämtliche Änderungen werden in Blueprints (Bauplänen) festgehalten und können zwischen verschiedenen Systemen transportiert und veröffentlicht werden inklusive Rollback-Mechanismen. Diese Blueprint-Technologie hat sich sehr gut in der Praxis bewährt. Vor allem auch, wenn an verschiedenen Standorten auf verschiedenen Systemen parametrisiert wird.

**UPGRADEFÄHIGKEIT**

Cherwell Software™ garantiert eine hundertprozentige Upgradefähigkeit. Die ersten Kundenprojekte haben wir mit

dem Cherwell Software™ Release 3.1 ausgeliefert. Unsere Kunden haben wir laufend auf die neueste Version, heute 4.01, upgradet. Die Versionsupgrades erfolgen schlank und einfach auf der Metadatenebene. Wir und unsere Kunden haben bei den Upgrades keine Probleme feststellen können.

**ENTWICKLUNGSZEIT**

Im Rahmen unserer Projekte haben wir im Vergleich zu älteren Softwarelösungen bis zu 40 Prozent weniger Parametrisierungsaufwand feststellen können.

Sie möchten mehr Informationen oder Referenzangaben über Cherwell Software™? Dann kontaktieren Sie bitte unser Account-Management-Team.

**KONTAKT**

Herr Siegfried Da Ronche  
 Telefon +41 33 224 01 24  
 E-Mail siegfried.daronche@plain-it.ch

## AKTUELLE PROJEKTE

### **BERLINER VOLKSBANK, D-BERLIN**

Einführung Cherwell Service Management®

### **DATA DYNAMIC AG, CH-BERN**

Einführung Cherwell Service Management®

### **ESRI DEUTSCHLAND GROUP GMBH, D-KRANZBERG**

Einführung Cherwell Service Management®

### **GEMA GENERALDIREKTION, D-MÜNCHEN**

Einführung Cherwell Service Management®

### **HOCHSCHULE LUZERN, CH-LUZERN**

Ablösung helpLine durch Cherwell Service Management®

### **KANTONSSPITAL BASELSTADT, CH-LIESTAL**

Ablösung helpLine durch Cherwell Service Management®

### **LIEBHERR-HYDRAULIKBAGGER GMBH, D-KIRCHDORF**

Einführung Service Management im Businessbereich  
Händler-Helpdesk

### **LOGICARE AG, CH-DÜBENDORF**

Ausbau weiterer Mandanten (Spitäler) in Cherwell Service Management®

### **REGIONALSPITAL EMMENTAL, CH-BURGDORF**

Einführung Cherwell Service Management®

### **STABILO INTERNATIONAL GMBH, D-WEISSENBURG**

Einführung Cherwell Service Management®

### **STADTREINIGUNG HAMBURG, D-HAMBURG**

Ablösung helpLine durch Cherwell Service Management® –  
PLAIN IT-ITSM-Lösung

### **SUNRISE COMMUNICATIONS AG, CH-ZÜRICH**

Einführung Cherwell Service Management® im Bereich  
Sunrise-Business

### **VERMÖGENSPARTNER AG, CH-WINTERTHUR**

Einführung Cherwell Software™ als Applikationsplattform  
für Individuallösung

## PLAIN EVENTS

**16.01.2014** **SCHULUNG, CH-THUN**  
Einführung Cherwell Service Management®  
«ITSM-Suite®»

**21.01.2014–** **SCHULUNG, CH-THUN**  
**23.01.2014** Administratorenschulung Cherwell Service  
Management®

**30.01.2014–** **SCHULUNG, CH-THUN**  
**31.01.2014** Einführung Cherwell Report Writer®

**08.05.2014** **SCHULUNG, CH-THUN**  
Einführung Cherwell Service Management®  
«ITSM-Suite®»

**20.05.2014–** **SCHULUNG, CH-THUN**  
**22.05.2014** Administratorenschulung Cherwell Service  
Management®

**29.05.2014–** **SCHULUNG, CH-THUN**  
**30.05.2014** Einführung Cherwell Report Writer®

**21.08.2014** **SCHULUNG, THUN**  
Einführung Cherwell Service Management®  
«ITSM-Suite®»

**26.08.2014–** **SCHULUNG, CH-THUN**  
**28.08.2014** Administratorenschulung Cherwell Service  
Management®

**01.09.2014–** **SCHULUNG, CH-THUN**  
**02.09.2014** Einführung Cherwell Report Writer®

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

PLAIN IT TEAM

# DIE NEUEN MITARBEITER



Reto Aeschbacher

Reto Aeschbacher, auszubildender Informatiker EFZ, startete am 2. August 2012 mit dem dritten Jahr seiner Ausbildung 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.



Nadine Jaun

Nadine Jaun, eidg. dipl. Informatikerin, startete am 1. Oktober 2012 als Solution-Architektin bei der PLAIN IT AG. Sie bringt mehrjährige Erfahrung im Service Management und in der Projektleitung im ICT-Umfeld mit.



David Weissbrodt

Am 1. Oktober 2012 ist David Weissbrodt als Solution-Architekt ITSM zur PLAIN IT AG gestossen. Seine langjährige Erfahrung, welche er in internationalen Grossprojekten im In- und Ausland als Projekt- und Teilprojektleiter von ERP Systemen sammeln durfte, stellt er gerne in den Dienst unserer Kunden. Er stellt die Umsetzung Ihrer Anforderungen in Cherwell Service Management® sicher und integriert die Lösung in Ihre Systemumgebung.



Henry Grimm

Seit dem 1. Oktober 2012 ist Henry Grimm Teil des PLAIN IT Teams. Als Berater im IT Service Management verstärkt er das Consulting-Team. Henry ist Diplom-Betriebswirt (FH), Prince2® Practitioner und zertifizierter ITIL®-v3-Experte mit vielseitiger und mehrjähriger Erfahrung in Grossunternehmen und KMUs. Als Berater ist er hauptsächlich dafür verantwortlich, dass die Projektumsetzung fachlich den vorher gemeinsam erarbeiteten Kundenanforderungen entspricht.

## INSIDE



Josef Jörger

Seit dem 1. Februar 2013 unterstützt Josef Jörger das PLAIN IT Team als Berater IT Service Management. Josef hat langjährige Erfahrung im internationalen Outsourcingbereich. Nach seiner Ausbildung zum Dipl. IT Service Manager NDS/HF war er als Projektmanager, Supplier Manager und früher als System und Network Engineer tätig. Er ist Experte für die Automatisierung von Prozessen und Schnittstellen sowie für Kostenoptimierungen mittels ITSM-Methoden.



Joana Karger

Seit Juli 2013 wird das PLAIN IT Team von Joana Karger als Marketing- und Verkaufsassistentin unterstützt. Sie hat vorher in Berlin mehrjährige Erfahrung im Onlinemarketing gesammelt.



Silvan Bolli

Am 1. Dezember 2013 ist Silvan Bolli zum PLAIN IT Team gestossen. Der ausgebildete Wirtschaftsinformatiker FH unterstützt uns als Solution Engineer. Silvan Bolli ist bereits seit mehreren Jahren in diesem Bereich tätig.



Holger Rumland

Seit dem 1. September 2013 verstärkt Holger Rumland unser PLAIN IT Team. Er ist für die Umsetzung von Presales-Aktivitäten verantwortlich. Als ITIL®-v3-Experte bringt er langjährige Erfahrung in der Beratung, im IT-Service-Management-Umfeld und als Engagement/Service-Manager mit.



Urs Schmid

Seit Dezember 2013 verstärkt Urs Schmid, eidg. dipl. Informatiker, unser PLAIN IT Team als Solution-Architekt IT Service Management. Er bringt mehrjährige Erfahrung als Softwareentwickler und System Administrator mit.



Bernd Groth

Seit dem 1. Dezember 2013 verstärkt Bernd Groth unser PLAIN IT Team. Er ist für die Beratung IT Service Management verantwortlich. Als ITIL®-v3-Experte und IT-Berater sowie Projektmanager bringt er langjährige Erfahrung im Projektmanagement sowie im IT-Service-Management-Umfeld mit.



**PLAIN IT**

**PLAIN IT AG**

Militärstrasse 5  
CH-3600 Thun  
Telefon +41 (0)33 224 01 24  
[www.plain-it.ch](http://www.plain-it.ch)  
[cherwell.plain-it.ch](mailto:cherwell.plain-it.ch)