

Inside

1/2012

Das lesenswerte plain it Magazin
mit Inhalt und echten Mehrwerten.



Unser Service
führt Sie weiter

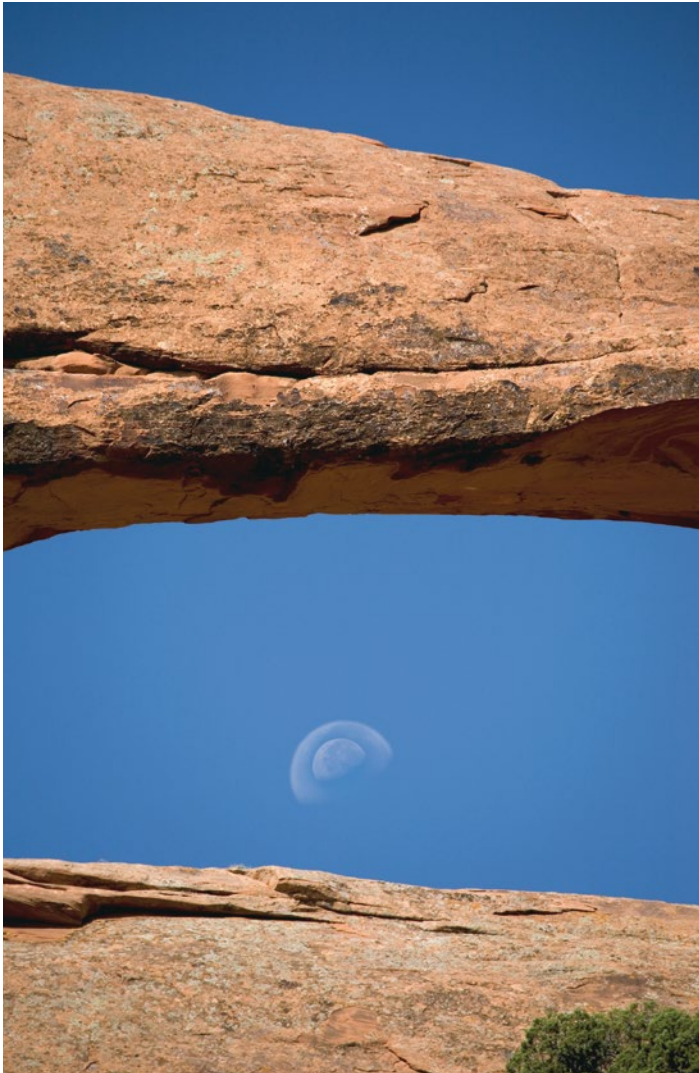
Schneeberger AG
Cherwell Service Management® im Einsatz

ITIL® Edition 2011
Der IT-Service-Katalog

Cherwell Service Management®
Neue Version 4.0

«Viele verfolgen hartnäckig den Weg,
den sie gewählt haben,
aber nur wenige das Ziel.»

Friedrich Nietzsche



Inhaltsverzeichnis

Editorial	3
Referenz-Case Schneeberger AG	4
News plain it AG wird Master Reseller von Cherwell Software	9
Fachberichte Der IT-Service-Katalog Cherwell Service Management®: neue Version 4.0	10 15
Inside plain it AG – Projekte plain it AG – Team plainEVENTS – Workshops, Schulungen und Events	19



Liebe Leserinnen und Leser

plain it – mit diesem Namen haben wir vor zehn Jahren ein heute sehr erfolgreiches Dienstleistungsunternehmen innert Wochenfrist gegründet. Mit plain it (schlichte IT) wollten wir Gründer die Vision «plain it – als Partner die erste Wahl für eine schlichte und strategiewirksame Informatik, die als Selbstverständlichkeit begeistert» unterstreichen. In den ersten Geschäftsjahren konnten wir eine Vielzahl erfolgreicher IT-Standardisierungs- und IT-Automatisierungsprojekte mit unseren Kunden und Mitarbeitenden umsetzen. Schon damals waren wir darauf bedacht, unseren Kunden mit den erbrachten Dienstleistungen einen echten Mehrwert zu bieten.

Das Zitat «Nichts ist so beständig wie der Wandel» von Heraklit von Ephesus verdeutlicht unsere Erfahrungen der vergangenen zehn Jahre. Als zu Beginn unserer Geschäftigkeit die Schwerpunkte der Informatikorganisationen noch mehrheitlich im Infrastruktur-Management lagen, konnte man in den vergangenen Jahren einen Wandel zum Service Management feststellen. IT Service Management, Business Service Management und auch Customer Service Management sind Themen, mit denen heute Mitarbeitende aller Stufen konfrontiert sind. Dabei will man die Zielsetzung erreichen, dem Anwender einen bedarfsgerechten Service mit einem Mehrwert zu erbringen, sodass er beim Erreichen der angestrebten Ergebnisse optimal unterstützt wird.

So haben wir uns auch vor einigen Jahren zum Ziel gesetzt, unseren Kunden ein herausragendes Service Management zu ermöglichen, welches einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung der Unternehmensstrategie liefert. So lautet auch heute unsere Vision: «plain it – Ihr Partner im Service Management für einen exzellenten und einzigartigen Service». Durch diese Ausrichtung und die Konzentration auf die Kernkompetenzen im Service Management konnten wir in den vergangenen Jahren international erfolgreiche Service-Management-Projekte mit unseren Kunden realisieren. Nicht zuletzt unterstreicht der Master-Reseller-Status von Cherwell Software die Erfolge der letzten Jahre.

Um in den nächsten zehn Jahren dieselben Erfolge feiern zu dürfen, braucht es wie in der Vergangenheit Kunden, die uns das Vertrauen schenken, gemeinsam in partnerschaftlicher Zusammenarbeit erfolgreiche Projekte zu realisieren. Es braucht Mitarbeitende, die sich mit Begeisterung den täglichen Herausforderungen stellen, Partner, die uns in unserem Handeln mit denselben Werten am Markt unterstützen.

Wir möchten allen, die zu den Erfolgen in den letzten zehn Jahren beigetragen haben, unseren herzlichen Dank aussprechen. Wir freuen uns mit vollem Engagement auf die nächsten zehn Jahre.

*Thomas Spring und Stephan Gerber
Gründer und Inhaber der plain it AG*

Schneeberger AG

Cherwell Service Management® im täglichen Einsatz

Die international tätige Schneeberger Gruppe vertraut seit einem Jahr auf Cherwell Service Management®.

Ausgangslage

Die in Roggwil BE, Schweiz, zentralisierte Informatik hat vor einem Jahr ein IT-Service-Management-Projekt gestartet, um die IT-Service-Management-Prozesse zu vereinheitlichen und sich nach ITIL® V3 und Best Practices zu orientieren.

Ein Projektteam unter der Leitung von Marco Flury, Leiter Informatik der Schneeberger AG, erhielt den Auftrag, dieses interessante IT-Service-Management-Projekt gruppenweit umzusetzen.

Die neue Service-Management-Lösung soll möglichst flexibel, einfach und laufend auf die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst werden können, und zwar durch Mitarbeiter der Schneeberger AG. Die Einführung und der Unterhalt der Lösung sollten schlank und wirtschaftlich erfolgen.

Projektorganisation, -inhalt und -ablauf

Schneeberger hatte den Vorteil, dass praktisch auf der «grünen Wiese» begonnen werden konnte und keine bestehende und hochintegrierte ITSM-Lösung ersetzt werden musste. Das international zusammengesetzte Projektteam konnte rasch eine für die Schneeberger Gruppe passende Service-Management-Lösung evaluieren. Die Wahl fiel auf die Software Cherwell Service Management® und die plain it AG als Integrationspartnerin.

In kurzer Zeit wurde für die Umsetzung ein Team für die Projektorganisation, bestehend aus Mitarbeitern der Schneeberger AG, der deutschen Schneeberger GmbH und der plain it AG, gebildet und wurden die Aufgaben, die Verantwortung und die Kompetenzen der einzelnen Teammitglieder definiert. Die Vorgehensphasen mit Projektplan und Terminen wurden entworfen.

Die gesamte Projektmethodik wurde ganzheitlich von der plain it AG übernommen; sie ist auf mehr als zehn Jahre Projekterfahrung und Best Practices aufgebaut.

In einer ersten Projektphase sollten die folgenden Prozesse und Funktionen eingeführt werden:

- Service Portfolio/Catalogue Management
- Service Asset & Configuration Management
- Service Level Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- SAP-Benutzer-Verwaltung
- Service Reporting

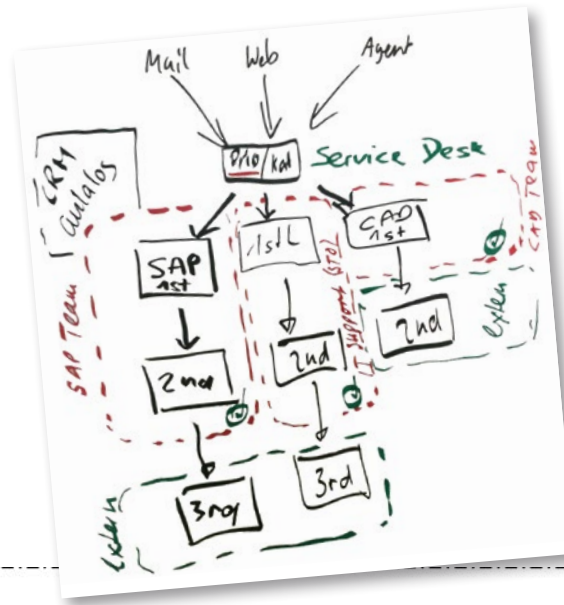
Das gesamte Projekt wurde in die folgenden Phasen unterteilt:

Initialisierung	Konzept	Einführung	Abschluss
-----------------	---------	------------	-----------

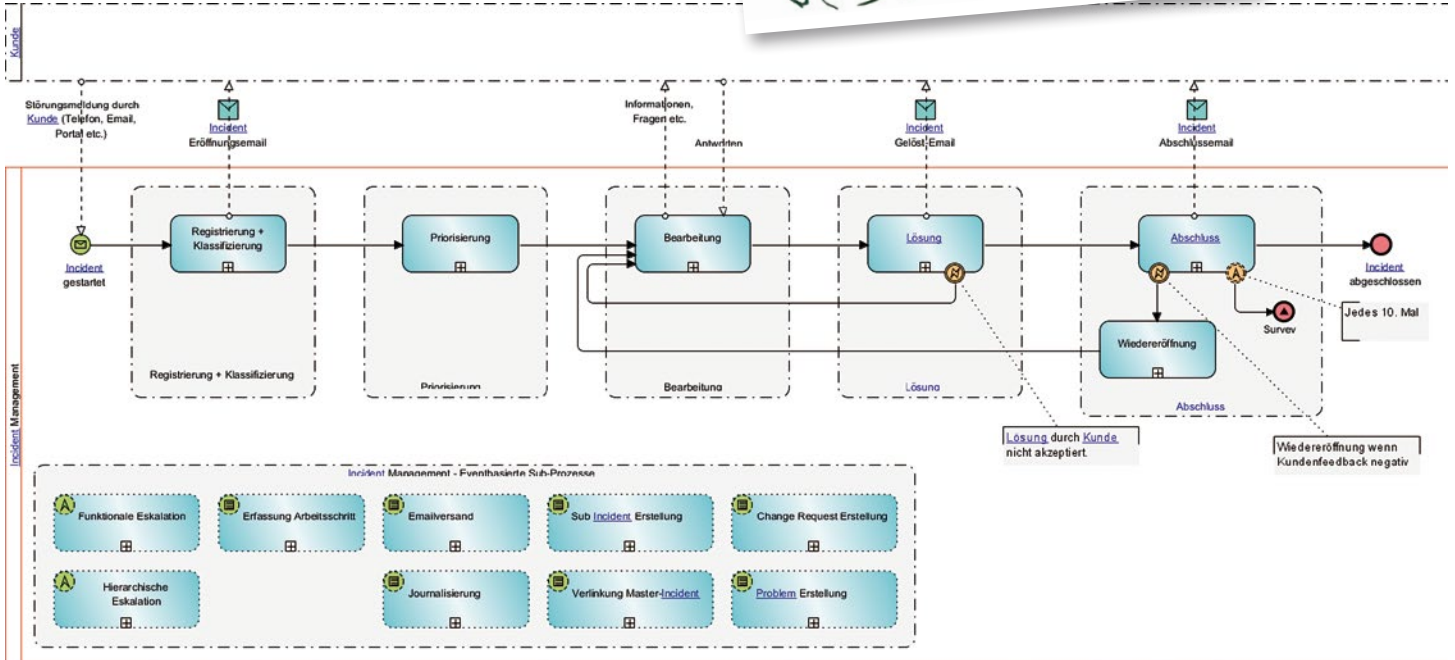
Jede Projektphase enthielt klar definierte Lieferobjekte:

1. Ergebnis des Lieferobjektes
2. Aufwandschätzung
3. Ausführende/-r
4. Termin

Sämtliche Projektabweichungen wurden sofort mittels Change Request festgehalten und den verantwortlichen Projektmitarbeitern kommuniziert. Die Change Requests wurden laufend beurteilt und bei einer Bewilligung im Projekt eingeplant.



Vom Entwurf zum Prozess



Zusätzlich wurde fortlaufend eine Pendenzenliste für das Projekt geführt.

Von der Idee zur Umsetzung

Die Herausforderung und entscheidend für einen Projekterfolg ist, die ausgewählte Service-Management-Lösung den Kundenbe-

dürfnissen entsprechend zu adaptieren und einzuführen. Daher ist es sehr wichtig, in diese Phase genügend Zeit zu investieren und das Konzept Systemadaption Cherwell Service Management® detailliert zu erstellen. Die betroffenen Benutzer müssen mit einbezogen werden, dies fördert die Benutzerakzeptanz. In einem Anforderungsworkshop wurden die Kundenanforderungen durch

einen Solution-Architekten der plain it AG detailliert aufgenommen und dokumentiert. Als Referenzmodell wurde Cherwell Service Management® out-of-the-box verwendet, teilweise wurden Prototypen in Cherwell erstellt.

In verschiedenen Konzeptworkshops wurde anschliessend die Grundlage für die Parametrisierung, das Konzept Systemadaption Cherwell Service Management®, erstellt. Darin werden sämtliche relevanten Informationen festgehalten, um Cherwell Service Management® kundenspezifisch zu parametrisieren. Es sind dies:

- Systembeschreibung und -architektur
- Schnittstellen
- Objekt- und Datenmodell
- Rollen- und Berechtigungsmodell
- Delegation und Eskalation
- Prozesse und Funktionen
- Reporting

Ist das Konzept Systemadaption Cherwell Service Management® geprüft und abgenommen, ist es für die Solution Engineers der plain it AG eine Fleissarbeit, Cherwell Service Management® zu parametrisieren. Teile der Parametrisierung konnten bereits durch den Kunden nach entsprechender Ausbildung selbstständig ausgeführt werden.

Aufgrund von strukturierten Testvorlagen und -abläufen wurde Cherwell Service Management® vom Kunden ausführlich getestet, abgenommen und in die Produktion überführt.

Keine Einführung ohne Ausbildung

Eine sorgfältig geplante und auf die Kundenbedürfnisse bezogene Ausbildung ist für einen Projekterfolg unerlässlich. Eine gute Ausbildung erleichtert die Einführung und erhöht die Benutzerakzeptanz. Der folgende Ausbildungsbedarf musste im Projekt berücksichtigt und geplant werden.

Es wurde entschieden, dass der Administrator von Cherwell Service Management® an einer öffentlichen Cherwell-Administratoren-Ausbildung der plain it AG teilnimmt und dass für die Agenten eine individuelle und benutzerspezifische Ausbildung basierend auf den

Ausführende/-r	Ausbildung	Dauer
Administrator Cherwell Service Management®	Cherwell-Administratoren-Ausbildung	3 Tage
Agenten (Anwender von Cherwell Service Management®)	Cherwell-Benutzereinführung	½ Tag

Standardausbildungsunterlagen im Hause der Schneeberger AG durchgeführt wird.

In jedem Fall ist der gewählte Zeitraum für die Durchführung der Ausbildungen sorgfältig zu planen, damit die ausgebildeten Mitarbeiter zeitnah das Gelernte in die Praxis umsetzen und auch nutzen können.

Korrekturen «on the fly»

Während der Umsetzungsarbeiten wurden auch neue Detailanforderungen (Change Requests) verarbeitet, die erst während der gemeinsamen Konzeption und Parametrisierung auftauchten. Parallel dazu wurden die Abnahmekriterien verfeinert und geprüft, so dass Abnahme und Abschluss des Projektes nur noch eine Formsache waren.

Konsolidierung, Optimierung und Erweiterung

Nach der erfolgreichen Einführung von Cherwell Service Management® kommen die Phasen der Konsolidierung, Optimierung und Erweiterung.

Cherwell Software mit ihrer einzigartigen Codeless Business Application Technology (CBAT) erlaubt, diese Teile der Umsetzung step by step durch die eigenen Mitarbeiter der Schneeberger AG auszuführen. Eine dreitägige Cherwell-Administratoren-Ausbildung sowie der Know-how-Transfer während des Projektes genügten, um diese Arbeiten nun selbstständig zu erledigen. Die Fachleute der plain it AG werden nur noch bei Spezialfällen zur Unterstützung beigezogen.

Schneeberger AG – seit 1923 weltweit führend in der Lineartechnologie

Mit den ersten vor über 88 Jahren von Schneeberger konzipierten und entwickelten Linearführungen wurde die Grundlage für die heutige Lineartechnologie gelegt. Schneeberger-Normen ermöglichen den Bau von Linearführungen, die in Bezug auf Belastbarkeit, Zuverlässigkeit und Wirtschaftlichkeit damals neue Massstäbe setzten und schon bald den noch heute gültigen Industriestandard festsetzten.

Damals wie heute ist der Name Schneeberger weltweit ein Synonym für moderne Lineartechnologie.

Die Firmengruppe mit Hauptsitz in Roggwil BE, Schweiz, ist in überschaubare, selbstständig operierende Unternehmenseinheiten gegliedert.



Schneeberger AG – weltweite Präsenz

SCHNEEBERGER
LINEAR TECHNOLOGY

www.schneeberger.com

Interview mit Herrn Marco Flury, Leiter Informatik Schneeberger AG

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

Schneeberger AG ist ein weltweit führendes Technologieunternehmen im Bereich Lineartechnologie und muss seine internen und externen Services stetig überprüfen, um die hohen Anforderungen des Marktes erfüllen zu können. Die Bedürfnisse und Anforderungen an die intern erbrachten IT Services nehmen deshalb stetig zu. Im Rahmen einer Neuausrichtung des IT Service Management wurde das Projekt IT Service Management gestartet und ein internationales Projektteam gebildet. Das Ziel dieses Projektes war es, die IT-Service-Management-Prozesse über die verschiedenen Standorte zu vereinheitlichen und ein den Bedürfnissen und der Grösse des Unternehmens angepasstes IT Service Management Tool zu evaluieren und möglichst schlank einzuführen. Die eingeführte Lösung musste out-of-the-box die Service-Management-Prozesse nach ITIL® V3 erfüllen und durch eigene Mitarbeiter einfach gepflegt und angepasst werden können. Wir haben daraufhin eine klassische Evaluierung einer geeigneten IT-Service-Management-Lösung und eines Lösungspartners durchgeführt. Aufgrund unserer Evaluationsergebnisse fiel die Wahl auf Cherwell Service Management® und die plain it AG als Lösungspartner.

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

Cherwell Service Management® hat unser internationales Projektteam auf Anhieb in Sachen Technologie, out-of-the-box Funktionsumfang und Flexibilität überzeugt. Besonders die Codeless Business Application Technology (CBAT) konnte uns begeistern. Diese erlaubt uns, Anpassungen und Erweiterungen selbstständig und ohne Programmierung bzw. Scripting durchzuführen.

Wie beurteilen Sie die Umsetzung des Projekts, welches die plain it AG im Auftrag von Ihnen realisiert hat? Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit der plain it AG?

Ein IT-Service-Management-Projekt ist ein Organisationsprojekt und stellt hohe Anforderungen an die involvierten Projektmitarbeiter



SCHNEEBERGER
LINEAR TECHNOLOGY

**Marco Flury, Leiter Informatik,
Schneeberger AG**

und die Partnerschaft zwischen Kunde und Lösungspartner. Wir lernten die Mitarbeiter der plain it AG als kompetente und erfahrene Spezialisten im Service-Management-Umfeld kennen. Die Erfahrung und das Wissen der plain it AG brachten uns einen echten Mehrwert und vor allem auch Sicherheit für eine erfolgreiche Projektumsetzung. Die Zusammenarbeit machte Freude und als Resultat ergab sich eine erfolgreiche Projekteinführung.

Welches sind die Lessons Learned aus dem Projekt? Wo lagen die Schwierigkeiten?

Wir lernten schnell, dass eine Software nur so gut parametrierbar werden kann, wie beispielsweise die Prozesse, die Service-Architektur, die Schnittstellen, das Rollenmodell etc. vorgängig spezifiziert wurden. Daher ist es absolut wichtig, sich für dieses Spezifikationsarbeiten genügend Zeit zu geben. Mit einzelnen Themen muss man sich zwingend intensiv beschäftigen. Die plain it AG, als erfahrener Projektpartner, konnte uns diesbezüglich hilfreich unterstützen und beraten. Die Codeless Business Application Technology (CBAT), alle Anpassungen und Erweiterungen ohne Programmierung/Scripting auszuführen, ist nicht nur ein Versprechen, sondern bestätigte sich als Wahrheit in der Praxis. Wir konnten schnell im Projekt mitarbeiten und Anpassungen und Erweiterungen basierend auf CBAT selbstständig ausführen.

Sie benutzen Cherwell nun seit etwa einem Dreivierteljahr. Welchen mess- und spürbaren Nutzen sehen Sie?

Zusammengefasst können wir bestätigen, dass wir die richtige Service-Management-Lösung gewählt haben, welche unsere Erwartungen erfüllt. Cherwell Service Management® unterstützt uns täglich in unserer Tätigkeit als Service Provider unserer internationalen Kunden und erlaubt uns, unsere Leistungen transparent zu machen und zu messen.

Welches ist Ihr «Lieblingsfeature, -prozess, -mechanismus» von Cherwell?

Insbesondere in den Bereichen Change Management und Incident

Management konnten wir seit deren Einführung deutliche Verbesserungen in der Abwicklung und eine enorme Effizienzsteigerung feststellen.

Unser Change-Management-Prozess für die SAP Software ist mächtig und umfassend ausgefallen und wird über die Cherwell-Lösung optimal unterstützt. Ebenso nutzen wir Cherwell, um den Change-Management-Prozess im CAD-Bereich zu unterstützen.

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

Eine IT-Service-Management-Lösung können Sie zu Beginn nicht hundertprozentig perfekt implementieren; sie unterliegt einem stetigen Verbesserungsprozess. Zurzeit werden die eingeführten Prozesse noch weiter verbessert und Cherwell Service Management® optimiert. Dabei werden Teile der Anpassungen und Erweiterungen bereits durch unsere Mitarbeiter, basierend auf der Codeless Business Application Technology (CBAT), selbstständig ausgeführt.

Die Implementierung von weiteren ITSM-Prozessen sowie die Inbetriebnahme von zusätzlichen Cherwell-Funktionalitäten sind geplant. In unmittelbarer Zukunft werden wir den Change-Management-Prozess auch auf andere Bereiche ausweiten.

Cherwell Service Management® ist, auch ausserhalb der Informatik im Bereich Business-Prozessunterstützung, flexibel einsetzbar. Daher prüfen wir regelmässig, ob Cherwell Software bei neu geforderten Prozessunterstützungen eingesetzt werden kann.

Deutschland, Schweiz, Österreich und Liechtenstein

plain it AG wird Master Reseller von Cherwell Software

Cherwell Software, Colorado Springs, USA und Wootton Bassett, UK, von Forrester® Research weltweit zum «Emerging Leader» im IT Service Management Tool-Bereich eingestuft, ernennt die plain it AG, Thun, zum Master Reseller für Deutschland, Schweiz, Österreich und Liechtenstein.

Die plain it AG ist seit Jahren auf die professionelle Einführung von Service-Management-Lösungen im deutschsprachigen Raum spezialisiert und hat die Markteinführung und den Erfolg von Cherwell Service Management® in Deutschland, Schweiz, Österreich und Liechtenstein von der ersten Stunde an wesentlich mitgestaltet.

Seit der Markteinführung im deutschsprachigen Raum vor rund zwei Jahren haben sich bereits namhafte Unternehmen wie: Flughafen München, OSRAM AG, Berliner Stadtreinigung, Axpo Informatik AG Baden, Universitätsspital Basel, Selecta Management AG Cham und viele weitere für Cherwell Service Management® entschieden. Weltweit darf Cherwell Software bereits über 400 Unternehmen zu ihren Kunden zählen.

Die Rolle von plain it AG als Master Reseller erlaubt Cherwell Software sich noch besser auf die aktuellen Marktbedürfnissen auszurichten und weitere qualifizierte Partner für den Vertrieb und die Implementierung von Cherwell Service Management® in diesen Märkten aufzubauen. Die ganzheitliche Betreuung der Partner erfolgt direkt über die plain it AG und ihre qualifizierten Fachleute.

«Die plain it AG hat sich seit Beginn der Zusammenarbeit mit Cherwell Software durch Professionalität und Qualität ausgewiesen, was ihren Markterfolg im deutschsprachigen Raum bestätigt», so Tony Probert, European Manager Cherwell Software. «Mit der plain it AG als Master Reseller für Deutschland, Schweiz, Österreich und Liechtenstein können wir noch besser auf die grosse Nachfrage reagieren und sind näher am Kunden.»

Cherwell Software Inc.

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

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

**Mehr über Cherwell Software erfahren Sie unter:
www.cherwell.com**



The logo for Cherwell Service Management features a stylized blue wave icon above the word "CHERWELL" in a large, bold, blue serif font. Below "CHERWELL" is the text "SERVICE MANAGEMENT®" in a smaller, blue, all-caps sans-serif font.

Der IT-Service-Katalog

Praxishilfe für die Definition eines Katalogs

In der Praxis erweisen sich der Aufbau und die Ausgestaltung eines IT-Service-Katalogs oft schwieriger als angenommen. Einen Lösungsansatz und die theoretischen Grundlagen liefert uns die Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) mit dem Service Portfolio und Service Catalogue Management.

Diese theoretischen Grundlagen liefern jedoch keine Praxishilfen für die Gestaltung und Strukturierung des Service-Angebots. Dieser Fachbericht zeigt auf, mit welchen Methoden und Werkzeugen wir aus der Theorie die Brücke in die Praxis schlagen.

Die Erfahrungen aus den Projekten zeigen eine zunehmende Industrialisierung der Informatik, welche sich durch die Standardisierung und Automatisierung von IT-Services charakterisiert; dies führt zu immer komplexer werdenden Anforderungen an die Strukturierung und Bereitstellung von IT-Services. Dabei gewinnt die Strukturierung von IT-Services immer eine höhere Bedeutung, um diese kundenorientiert und effizient zu erbringen. Die Standardisierung, Beschreibung und Dokumentation der angebotenen IT-Services in einem IT-Service-Katalog nimmt dabei eine zentrale Rolle ein.

Ein bedarfsgerechter IT-Service hat zum Ziel, dem Kunden einen Mehrwert zu erbringen, indem das Erreichen der vom Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert und gefördert wird. Die Dokumentation des Mehrwerts, der sich durch die Utility und die Warranty ergibt (Utility: «Was der Kunde bekommt» und Warranty: «Wie es geliefert wird»), soll dem Leistungsnehmer den IT-Service in einer transparenten und verständlichen Form darstellen. Über einen IT-Service-Katalog soll der Leistungsnehmer einfach bedarfsgerechte IT-Services auswählen und beziehen können. So wird der IT-Service-Katalog zu einem zentralen Element bei der Vereinbarung von IT-Services zwischen dem Service-Provider und dem Leistungsnehmer.

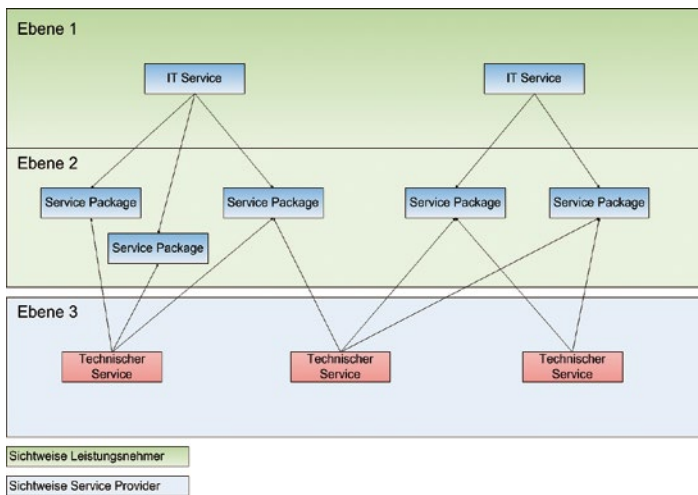
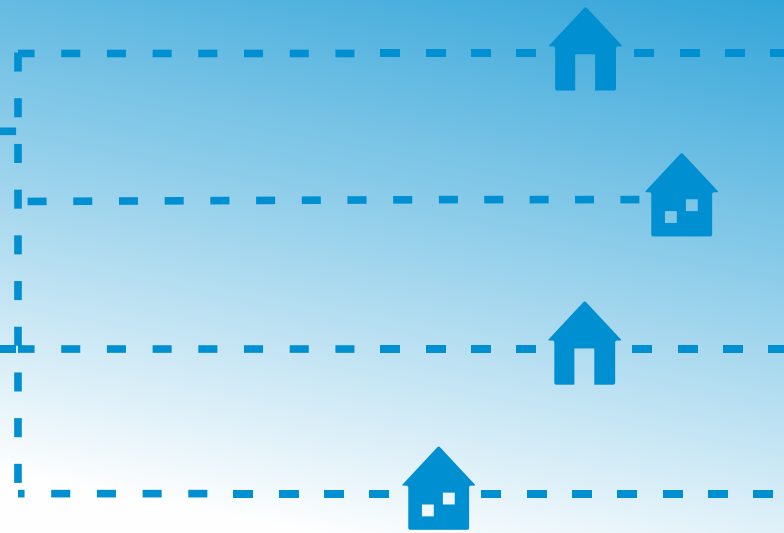
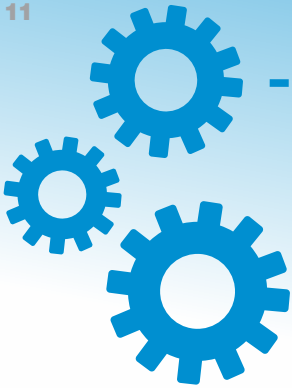
Anforderungen an einen IT-Service-Katalog

An einen IT-Service-Katalog ergeben sich unterschiedliche Anforderungen. Oft werden die IT-Services durch den Service-Provider über-

wiegend technikorientiert beschrieben und dokumentiert. Dies führt zu Kommunikations- und Verständnisproblemen mit den Leistungsnehmern, weil für diese ungenügende Transparenz über das Unterstützungspotenzial und die Leistungsfähigkeit des IT-Services entsteht. Bei der Beschreibung und Dokumentation der IT-Services und des IT-Service-Katalogs ist darauf zu achten, dass ein gemeinsames Verständnis bei den Anspruchsgruppen erreicht wird und einheitliche Begriffe verwendet werden. Die Beschreibung und Dokumentation von IT-Services in einem IT-Service-Katalog hat kundenorientiert zu erfolgen und die Zielsetzungen sowohl des Leistungsnehmers als auch des Service-Providers sind zu berücksichtigen. Die IT-Services, welche mit einem IT-Service-Katalog bereitgestellt werden, sollten modular strukturiert sein. Es ist darauf zu achten, dass eine hohe Transparenz über die Leistungsumfänge und die Ausgestaltungsmöglichkeiten für die angebotenen IT-Services geschaffen wird.

Die Struktur IT-Service-Katalog

Der Struktur eines IT-Service-Katalogs liegt die Service-Architektur zugrunde. Die Service-Architektur charakterisiert sich durch unterschiedliche Sichtweisen und Ebenen. Dabei wird unter anderem zwischen der Sichtweise des Leistungsnehmers und jener des Service-Providers unterschieden. Die Sichtweise des Leistungsnehmers wird dabei auf zwei hierarchischen Ebenen abgebildet, die sich im Detaillierungsgrad unterscheiden. Die erste Ebene dient dem Leistungsnehmer als Orientierungshilfe im IT-Service-Katalog, während die zweite Ebene detailliert Ausprägungen der Leistungen des IT-Services beschreibt. Die dritte Ebene wiedergibt die Sichtweise des Service-Providers, in welcher die technischen IT-Services beschrieben werden.



Die Gliederung des IT-Service-Katalogs, dargestellt in der Service-Architektur.

Die Ebene 1: der IT-Services

In der Ebene 1 sind die IT-Services so zu beschreiben und zu dokumentieren, dass für den Leistungsnehmer erkennbare, verständlich definierte und klar voneinander abgrenzbare Leistungsbereiche dargestellt werden (Arbeitsplatzsysteme, ERP, E-Mail-Kommunikation, Internet etc.), um so eine einfache Orientierung im IT-Service-Angebot zu ermöglichen. Neben der Kurzbeschreibung zum IT-Service-Umfang werden insbesondere die für eine IT-Service-Bereitstellung erforderlichen Organisationsinformationen dokumentiert.

Ein Beispiel der inhaltlichen Ausgestaltung der Beschreibung eines IT-Services wird in der nachfolgenden Abbildung dargestellt:

Vorlage Beschreibung IT-Service

IT-Service-Katalog Informationen	<ul style="list-style-type: none"> – IT-Service-Name – Kurzbeschreibung – Kategorisierung (optional) 	<ul style="list-style-type: none"> – Version – Status (Aktiv, Wartung etc.) – Phase (Anforderungen aufgenommen, Betrieb etc.)
Leistungsbeschreibung	<ul style="list-style-type: none"> – IT-Service-Beschreibung – Geschäftsfall – Nutzen – Leistungsbeschreibung – Auswirkung – Priorität 	<ul style="list-style-type: none"> – Zugeordnete Service Packages – Bezeichnung der Service Packages – Verrechnungsinformationen
Organisationsinformationen	<ul style="list-style-type: none"> – Service-Provider – Organisation – Eskalationsverfahren – Reporting 	<ul style="list-style-type: none"> – Business Owner (inkl. Stv.) – Service Owner (inkl. Stv.) – Service Manager (inkl. Stv.)
Service Package	Einem IT-Service werden Service Packages zugewiesen, welche die Leistungen detailliert beschreiben.	

Kriterien zur Beschreibung der Ebene 1, IT-Service.

Der IT-Service der Ebene 1 kann in einem oder mehreren Service Packages detailliert beschrieben werden. Dabei können Service Packages mehreren IT-Services zugewiesen werden.

Nachfolgendes Bild zeigt ein Praxisbeispiel der Dokumentation eines IT-Services in der ITSM-Lösung Cherwell Service Management®.

IT Service: Arbeitsplatz
Erstellt am 26.04.2010 13:42 von Cherwell Admin / Zuletzt geändert am 11.04.2012 22:23 von Cherwell Admin

Service Details
 Service-ID: 00-0009 | Version: 1.0 | Status: Aktiv | Phase: In Betrieb
 Service-Name: Arbeitsplatz
 Kategorie: Desktop-Management | Business Service Typ: Core Service
 Kurzbeschreibung: Mittels dem IT-Service "Arbeitsplatz" wird die allgemeine Bürokommunikation bereitgestellt.
 Beschreibung: Der IT Service "Arbeitsplatz" stellt in unterschiedlichen Ausprägungen bsp. Standard, Mobile, CAD, etc. die Infrastruktur für die allgemeine Bürokommunikation und technische Arbeitsplätze bereit.

Stakeholder
 Leistungserbringer: Swisscompany | Organisationseinheit: Informatik
 Service-Manager: Bachmann Theo | Service-Manager (Stv.): Oberer Manuela
 Service-Owner: Beutler Heinz | Business-Eigentümer: Meier Ralf

Nutzen
 Auswirkung: Hoch | Priorität: Hoch
 Geschäftsfall: Der Geschäftsfall ergibt sich mit der Bereitstellung des IT-Service "Arbeitsplatz" zur Anwendung der allgemeinen Bürokommunikation.
 Nutzen: Mit einem Arbeitsplatz wird die allgemeine Bürokommunikation und die technischen CAD-Systeme unterstützt.

Information
 Glossar: Service kritisch

One-Steps
 Visualisierung
 Incident erstellen
 Problem erstellen
 RIC erstellen
 Release erstellen
 Report anzeigen

Verknüpftes Bild: (Importieren/Global/None)Arbeitsplatz (Drücke F3 zur Auswahl)

Journal
 Service Packages (2) | Business Prozesse (13) | Stakeholder (4) | Zugehörige Requests (0) | Probleme (1) | Change Requests (1) | Release Packages (1)

Nummer	Voller Name	Kurzbeschreibung	Beschreibung
SP-0068	Arbeitsplatz Standard	Standard Arbeitsplatz	Arbeitsplatz mit Desktop-Computer
SP-0069	Arbeitsplatz Mobil	Mobiler Arbeitsplatz	Arbeitsplatz mit Notebook-Computer
SP-0070	Arbeitsplatz Ultramobil	Ultramobiler Arbeitsplatz	Arbeitsplatz mit ultramobilen Notebook

IT-Service-Beschreibung in Cherwell Service Management®.

Die Ebene 2: das Service Package

Mit der Ebene 2, dem Service Package, sollen dem Leistungsnehmer transparent die Wahlmöglichkeiten des IT-Service-Angebots zu Leistungsumfang, Produkten, Mengen, Preisen und Qualitätsmerkmalen dargestellt werden. Die Bezeichnung des Service Package sollte so gewählt werden, dass sie für Leistungsempfänger möglichst aussagekräftig ist. (Beispiel: Arbeitsplatz Standard, Arbeitsplatz Mobile, Arbeitsplatz CAD etc.). Es ist darauf zu achten, dass in

die Beschreibung keine technischen Aspekte einfließen, vielmehr sind der Mehrwert des IT-Services und der Nutzen hervorzuheben und zu dokumentieren.

Service Packages definieren klar abgrenzbare Leistungspakete des IT-Services. Ein Service Package kann gemäss seinen Eigenschaften einem oder mehreren IT-Services zugewiesen werden. Die Service Packages lassen sich somit auf der Ebene 1 des IT-Services

kontextabhängig für den Leistungsnehmer in differenzierbaren IT-Services darstellen.

Ein Service Package beinhaltet zur Leistungsbeschreibung integrierte oder optionale Produkte (Desktop Standard, 19-Zoll-Monitor etc.), Service Level Packages und Service Activities, welche die enthaltenen abrufbaren Dienstleistungen festhalten. Ein Beispiel der inhaltlichen Ausgestaltung der Beschreibung eines Service Package wird in der Abbildung 4 dargestellt. Diese Abbildung zeigt ein Praxisbeispiel der Dokumentation eines Service Package in der ITSM-Lösung Cherwell Service Management®.

Vorlage Beschreibung Service Package		
IT-Service-Katalog Informationen	<ul style="list-style-type: none"> Service-Package-Name Kurzbeschreibung Kategorisierung (optional) 	<ul style="list-style-type: none"> Version Status (Aktiv, Wartung etc.) Phase (Anforderungen aufgenommen, Betrieb etc.)
Leistungsbeschreibung	<ul style="list-style-type: none"> Service-Package-Beschreibung Geschäftsfall Nutzen Leistungsbeschreibung Auswirkung Priorität 	<ul style="list-style-type: none"> Zugeordnete Service Level Packages Bezeichnung der Service Level Packages Verrechnungsinformationen
Organisationsinformationen	<ul style="list-style-type: none"> Service-Provider Organisation Eskalationsverfahren Reporting 	<ul style="list-style-type: none"> Business Owner (inkl. Stv.) Service Owner (inkl. Stv.) Service Manager (inkl. Stv.)
Produkt	Einem Service Package werden Produkte integral oder optional aus dem Produktkatalog zugewiesen.	
Service Level Package	Einem Service Package werden Service Level Packages zugewiesen, welche mit dem IT-Service angeboten werden.	
Service Activity	Einem Service Package werden Service Activities zugewiesen, welche beispielsweise als Service Request abgerufen werden können.	

Abbildung 4: Kriterien zur Beschreibung der Ebene 2, Service Package.

Service Package: Arbeitsplatz Mobil
Erstellt am 25.04.2010 13:48 von Cherwell Admin / Zuletzt geändert am 11.04.2012 22:27 von Cherwell Admin

Service Package-Details Status: **Aktiv**

Paket-Nummer: Version: Phase:

Zugeordneter Business Service:

Name:

Kurzbeschreibung:

Beschreibung:

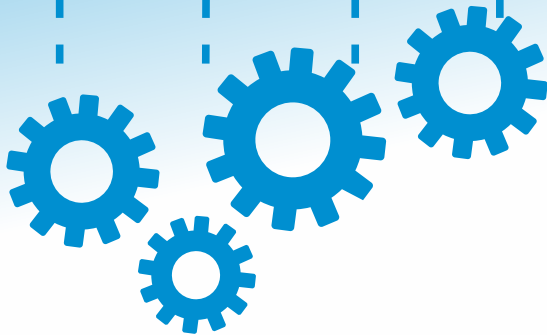
Information

Glossar:

Produkt-Typ	Kategorie	Name	Status
Optionales Produkt	Bildschirm	Monitor 19"	Aktiv
Integriertes Produkt	Computer	Mobile Computer (14" - 15")	Aktiv
Optionales Produkt	Notebook-Zubehör	Dockingstation	Aktiv

Service-Package-Beschreibung in Cherwell Service Management®.

Das Produkt, welches einem Service Package zugewiesen wird, beschreibt die Leistungsmerkmale unabhängig von einem spezifischen Hersteller- und Produkttyp. Beispielsweise ein Notebook mit 14-Zoll-Monitor und 4 GB RAM etc. Dabei wird kein vom Hersteller verwendeter Produkttyp erwähnt. So kann gewährleistet werden,



dass herstellerspezifische Anpassungen an der Produkttypenbezeichnung keine Änderungen in der Produktbeschreibung zur Folge haben. Produkte werden als integraler Bestandteil eines Service Package geführt, beispielsweise für das Service Package «Telefonie Standard» das Produkt «Telefon», als optionales Produkt wird in diesem Beispiel das Produkt «CTI Integration» angeboten.

Mit einem Service Level Package wird der festgelegte Grad an Utility und Warranty beschrieben. Jedes Service Level Package ist darauf ausgerichtet, den Anforderungen eines bestimmten Business-Aktivitäts-Musters gerecht zu werden, es werden beispielsweise die Servicezeit, die Supportzeit etc. definiert. In der Praxis werden Service Level Packages in «Gold», «Silber», «Bronze» etc. eingeteilt. Die Service Activity beschreibt eine Leistungsart, welche in Verbindung mit dem Service Package erbracht beziehungsweise mittels eines Service Request abgerufen werden kann. Ein Service Package «PC-Arbeitsplatz Standard» enthält beispielsweise die Service Activity «Umzug PC-Arbeitsplatz», mit welcher die Leistung eines Umzugs des PC-Arbeitsplatzes angeboten und erbracht wird. Oft werden diese Service Activities in der Praxis dazu genutzt, um in einem Service Management System automatisierte Workflows auszulösen.

Die Ebene 3: die Technical Services

In der Ebene 3 treffen die Sichtweisen des Leistungsnehmers und des Service-Providers zusammen. Entgegen der Ebene 1 IT-Services und der Ebene 2 Service Packages ist die Ebene 3 mit den Technical Services ausschliesslich für den Service-Provider sichtbar. Die Technical Services werden vom Service-Provider genutzt, um die IT-Services zu erbringen. In der Praxis werden oft drei Typen von Technical Services unterschieden: Application-, System- und Network-Services. Der Verzeichnisdienst Active Directory ist ein Application-, ein Storage ist ein System- und ein WLAN-1 ein Network-Service. Abhängigkeiten von Technical Services werden durch Verschachtelung untereinander abgebildet. Technical Services referenzieren auf einzelne Configuration Items, welche für die Erbringung des Service genutzt werden. In einem Outsourcing ent-

hält die Beschreibung des Technical Service auch die Informationen zu den Vertrags- und Leistungsdaten. Beim Aufbau eines Technical Service Catalogue empfiehlt sich das Motto «weniger ist mehr, so viel wie nötig».

Ein Beispiel der inhaltlichen Ausgestaltung der Beschreibung eines Technical Service wird in der nachfolgenden Abbildung dargestellt:

Vorlage Beschreibung Technical Service		
IT-Service-Katalog Informationen	<ul style="list-style-type: none"> – Technical-Service-Name – Kurzbeschreibung – Kategorisierung (optional) 	<ul style="list-style-type: none"> – Version – Status (Aktiv, Wartung etc.) – Phase (Anforderungen aufgenommen, Betrieb etc.)
Leistungsbeschreibung	<ul style="list-style-type: none"> – IT-Service-Beschreibung – Nutzen – Leistungsbeschreibung – Auswirkung – Priorität 	<ul style="list-style-type: none"> – Zugeordnete Service Level Packages – Bezeichnung der Service Level Packages – Verrechnungsinformationen
Organisationsinformationen	<ul style="list-style-type: none"> – Service-Provider – Organisation – Eskalationsverfahren – Reporting 	<ul style="list-style-type: none"> – Business Owner (inkl. Stv.) – Service Owner (inkl. Stv.) – Service Manager (inkl. Stv.)
Service Level Package	Einem Technical Service werden Service Level Packages zugewiesen, welche die Leistungen detailliert beschreiben.	
Configuration Items	Einem Technical Service werden die Configuration Items zugewiesen, welche für die Erbringung des Service notwendig sind.	
Verträge	In einem Outsourcing des Technical Service werden die Vertragsdaten wie beispielsweise ein Rahmenvertrag oder UC referenziert oder hinterlegt.	

Kriterien zur Beschreibung der Ebene 3, Technical Service.

Cherwell Service Management® Version 4.0 Innovativ, benutzerfreundlich, wegweisend

Cherwell Software ist technologisch einmal mehr wegweisend und bringt Cherwell Service Management® Version 4.0 auf den Markt.

Ausgangslage

Cherwell Service Management® ist mit über 400 Installationen weltweit sehr erfolgreich im Bereich Mittelstands- und Grossunternehmen vertreten.

Heute sind benutzerfreundliche, out-of-the-box Service-Management-Lösungen gefragt. Diese müssen einfach, flexibel und schnell auf die Kundenbedürfnisse angepasst und erweitert werden können. Die Benutzer wollen wahlweise mittels Web-, Mobil-, FAT- oder Outlook®-Client jederzeit und sicher kommunizieren.

Cherwell Software hat sich seit der Firmengründung den vom Markt geforderten Kundenanforderungen gestellt und sich immer auf die neuen Kundenanforderungen ausgerichtet. Die Grundlage dazu bildet die einzigartige CBAT Codeless Business Application Technology (sämtliche Anpassungen und Erweiterungen ohne Programmierung/Scripting).

«Mit unserer Codeless Business Application Technology (CBAT) bieten wir unseren Kunden eine einzigartige Plattform, die out-of-the-box Service-Management-Lösung einfach und selbstständig anzupassen bzw. zu erweitern, und dies wirklich, ohne zu programmieren», sagt Tony Probert, European Manager EMEA, Cherwell Software Limited, UK. Cherwell Software, von Forrester® als «Emerging Leader» im ITSM-Markt eingestuft, hat mit Cherwell Ser-

vice Management® Version 4.0 nochmals einen technologischen Quantensprung vollzogen und sämtliche Browser-Applikationen komplett überarbeitet.

Cherwell Service Management® Version 4.0

Im Kernfokus von Cherwell Version 4.0 steht die Überarbeitung der Browser-Applikationen, um diese noch flexibler und benutzerfreundlicher zu machen und mit zusätzlichen Funktionalitäten zu ergänzen. Sämtliche Browser-Applikationen wie:

- Cherwell-Self-Service-Portal für Kunden,
 - Browser-Client für Agenten,
 - Mobil-Client für Agenten und Kunden
- wurden komplett und basierend auf den neusten Technologien HTML5/CSS3, AJAX, jQuery neu entwickelt.

Die Cherwell-Browser-Applikationen sollen möglichst dieselben Funktionalitäten erhalten wie der FAT-Client und flexibel und einfach mittels Codeless Business Application Technology (CBAT) anpassbar und erweiterbar sein. Die Browser-Applikationen sollen individualisiert und dynamisch auf Zielgruppen ausgerichtet werden können. Die Browser-Applikationen sollen bedarfsweise dynamisch auf den Content der Cherwell-Datenbank Zugriff haben.





CHERWELL

SOFTWARE™

Im Bereich FAT-Client wurden verschiedene Kundenanforderungen berücksichtigt und verschiedene Anpassungen und Erweiterungen gemacht.

Cherwell-Self-Service-Portal Version 4.0 für Kunden

Das neue Cherwell-Self-Service-Portal erlaubt, die Websites und Dialoge auf die Zielgruppen individuell auszurichten. Sie können bedarfsgerecht und dynamisch den in der Datenbank gespeicherten Content publizieren und bearbeiten.

Nachfolgend ein nicht abschliessender Überblick über die Funktionalitäten des Cherwell-Self-Service-Portals:

[Self-Service](#)

Das Cherwell-Self-Service-Portal bildet die Drehscheibe für die Kommunikation mit dem Kunden und als «Self-Service». Cherwell Self-Service erlaubt Ihnen:

- dynamisches Anzeigen von Daten (auf den Kunden ausgerichtet)
- Passwort zurücksetzen

- Zugreifen auf Wissensartikel
- Volltextsuche auf zugriffsberechtigte Daten
- Aufgeben und Verwalten von Störungsmeldungen und Anfragen
- Bestellen und Verwalten von Services
- Starten und Verwalten von beliebigen Business-Prozessen
- Verwalten von Benutzerdaten

[Manager-Aktionen](#)

Manager können die teambezogenen Requests, Incidents etc. verwalten und bearbeiten.

[Real-time Dashboards & Reports](#)

Sie können beliebige und benutzerbezogene Dashboards und Reports verwalten und darstellen.

[Dokumenten-Verwaltung](#)

Sie können Dokumente wie Benutzerhandbücher, Anleitungen, Notizen verwalten und darstellen.

Self-Service-Portal –
Cherwell Service Management®.

http://192.168.2.132/CherwellPortal/plainitAG

plain it AG

Sites Gerber Manuela

plain it Unser Service führt Sie weiter...

Home Dokumente Anfragen Änderungsanfrage Wissensdatenbank Service Katalog

Quick Search Go

Meine offenen Incident / Service Requests

Incident-ID 20100604-0007, In Bearbeitung
Last Modified 01.07.2011 @ 20:12 by Cherwell Admin
Service: Category: Electronic Workplace Subcategory

Incident-ID 20100701-0006, Neu
Last Modified 01.07.2011 @ 19:57 by Cherwell Admin
Problem

Incident-ID 20100923-0012, In Bearbeitung
Last Modified 01.07.2011 @ 20:09 by Cherwell Admin
Frau Gerber hat Probleme mit Outlook, die Sync funktioniert nicht mehr
Fehlermeldung "xy" erscheint

Incident-ID 20110610-0001, In Bearbeitung
Last Modified 01.07.2011 @ 19:51 by Cherwell Admin
Fehlermeldung beim Drucken von grossen Dokumenten

Service Desk

+41 (0) 33 224 01 24

servicedesk@plain-it.ch

Kalender

April 2012

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Service abrufen....

- Störung melden
- Service Anfrage stellen
- Änderungsanfrage stellen

Service Katalog...

- Service Katalog öffnen
- Service bestellen

News

Neue Mitarbeiterin Petra Aerni
20 März @ 16:04

Die Industriegruppe Schneeberger AG vertraut auf Cherwell Service Management®
27 Januar @ 10:49

Cherwell Service Management® besteht APMG-Assessment
27 Januar @ 10:49

Neue Mitarbeiterin Myriam Kauth
14.12.2011 @ 10:59

Das Bethesda Spital entscheidet sich für Cherwell Service Management®
17.11.2011 @ 10:56

Die OSRAM AG setzt auf neueste Technologie von Cherwell Software, Inc.
13.09.2011 @ 10:33

Neue Geschäftsstelle der plain it AG Thun in Zürich-Kloten
06.07.2011 @ 13:54

Die Flughafen München GmbH entscheidet sich für Cherwell Service Management®

plain it AG | Müllärstrasse 5 | 3600 Thun | Telefon +41 (0) 33 224 01 24 | Telefax +41 (0) 33 224 01 25 | Email servicedesk@plain-it.ch

Individualisierte Benutzerseiten

Sie können zielgruppenspezifische Websites anlegen und verwalten, beispielsweise für Informatik, Personalabteilung, Kundendienst, Vertrieb etc., oder lokalisierte Websites, beispielsweise pro Unternehmen oder Land.

Integration von Social Media

Sie können bedarfsweise Social-Media-Funktionalitäten wie Twitter®, RSS Feeds, YouTube, Knowledge Sources, Google Maps und weitere integrieren.

Suchfunktionalitäten

Sie haben Zugriff auf gespeicherte Suchabfragen oder können Volltextsuchen starten, natürlich immer unter der Berücksichtigung der Zugriffsberechtigung.

Wissensartikel

Sie haben Zugriff auf die Wissensdatenbank und können bedarfsweise folgende Aktionen ausführen: Bewerten, Anwenden, Kommentieren etc. von Wissensartikeln.

HTML Support

Sie haben die Möglichkeit statische HTML-Seiten einzubinden.

Sicherheit

Ein granulares Sicherheitssystem ermöglicht, die Zugriffsberechtigung sowie die Rechte der Benutzer und Gruppen einzuschränken und zu verwalten.

AD- oder LDAP-Integration

Für die Benutzeridentifikation haben Sie AD- oder LDAP-Integration.

Anpassbar und erweiterbar

Das Self-Service-Portal ist individuell und ohne Programmierung/Scripting anpassbar. Die Anpassungen können Wizard-gestützt und mittels Drag-and-drop-Funktionalität ausgeführt werden.

Cherwell Browser Client Version 4.0 für Agenten

Der neue Cherwell Browser Client Version 4.0 für Agenten ersetzt den Cherwell Technician Client und wurde auf den neuesten Web-Technologien entwickelt. Der neue Cherwell Browser Client soll primär dieselben Funktionalitäten wie der FAT-Client beinhalten.

Bei Fragen zu Cherwell Service Management® Version 4.0 steht Ihnen unser Produktmanagement gerne zur Verfügung.

Cherwell Service Management® Version 4.0 – Browser-Client und Self-Service-Portal

Technologie

- HTML5/CSS3
- AJAX und jQuery
- Java Script
- ASP.Net
- Keine Third-Party Plug-ins erforderlich

Browser-Unterstützung

- Internet Explorer 7+
- Safari 4+ (inklusive iOS-Geräten wie iPhone® und iPad®)
- Mozilla Firefox 3+
- Google™ Chrome 8+

Mobile Geräte

- iPhone®, iPad®, iPod Touch® (iOS3+)
- Blackberry® 4.7+
- Android®



plain it AG – Projekte

Auszug Projektliste

Logicare AG, CH-Dübendorf

- Ablösung helpLine durch Cherwell Service Management®

Bethesda Spital, CH-Basel

- Einführung Cherwell Service Management®

Kantonsspital Winterthur, CH-Winterthur

- Ablösung BMC Remedy durch Cherwell Service Management®

Regionalspital Liestal, CH-Liestal

- Beratung: Analyse IT-Service-Management-Lösung

Liebherr-IT Services GmbH, D-Kirchdorf

- Rahmenvereinbarung. Konzernweite Einführung Cherwell Service Management®

Liebherr-Sparte EMT (Erdbeziehung & Mining) mit Werken in A-Bischofshofen, F-Colmar, D-Kirchdorf, A-Telfs

- Einführung Cherwell Service Management® in den Bereichen IT Service, Identity & Access und License Management

Liebherr-Sparte MMC (maritime Krane) mit Werken in A-Nenzing und D-Rostock

- Einführung Cherwell Service Management® in den Bereichen IT Service und Task Management

Liebherr-Sparte AER (Aerospace & Verkehrstechnik mit Werken in F-Toulouse und D-Lindenberg

- Einführung Cherwell Service Management® in den Bereichen IT Service und Identity & Access Management

Liebherr-Werk Ehingen GmbH, D-Ehingen

Liebherr-Verzahntechnik GmbH, D-Kempton

Liebherr-Werk Biberach GmbH, D-Biberach

- Einführung Cherwell Service Management®

Stadtverwaltung Aarau, CH-Aarau

- Einführung Cherwell Service Management®

GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung GmbH, D-Wuppertal

- Einführung Cherwell Service Management®

Kantonale Verwaltung Schwyz, CH-Schwyz

- Ablösung helpLine durch Cherwell Service Management®

Kantonspolizei Schwyz, CH-Schwyz

- Einführung Cherwell Service Management® im Bereich Infrastruktur

plain it AG – Team

Als kaufmännische Angestellte mit mehrjähriger Erfahrung in der Informatik und Projektassistenz unterstützt Myriam Kauth seit dem 1. November 2011 unsere Projektleiterinnen und Projektleiter. Sie freut sich über die neue Herausforderung und auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit unserer Kundschaft.



Myriam Kauth

Petra Aerni, Executive Master of Strategic Management, startete am 1. März 2012 als Beraterin ITSM bei plain it AG. Sie bringt eine 20-jährige Erfahrung in betriebswirtschaftlicher Beratung und Projektmanagement im ICT-Umfeld mit. Sie freut sich darauf, unsere Kunden kompetent zu unterstützen und zu ihrem Erfolg beizutragen.



Petra Aerni

plainEVENTS

Workshops | Schulungen | Events

03.05.2012

Event | CH-Thun

04.05.2012

10 Jahre plain it AG/Customer Day

08.05.2012

Event | D-Bad Neuenahr

10. Best Management Practice Kongress 2012

04.06.2012

Event | CH-Sarnen

4. ITIL Forum Schweiz 2012

09.10.2012

Schulung | CH-Zürich Kloten

Administratorenschulung

Cherwell Service Management®

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



plain it AG
Thun · Zürich-Kloten

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