



Von der Feuerwehr zum Service Provider

- 1 Zwickmühle Service Desk
- 2 IT-Alltag zwischen Überlastung und Schatten-IT
- 3 Mehr Automation und Flexibilität für den Service Desk
- 4 Onboarding: Vom ersten Tag an arbeitsfähig
- 5 Störungen schneller beseitigen
- 6 IT als Service Provider für den Kunden

1 Zwickmühle Service Desk

Viele IT-Organisationen sind heute gefangen in einer Zwickmühle aus wachsenden Anforderungen auf Kundenseite einerseits und meist veralteter IT Service Management (ITSM) Software andererseits. Die Endanwender sind es aus ihrem Privatleben - Stichwort: iPhone - gewohnt, IT-Services, Apps oder auch Speicherplatz bequem und sofort per Mausclick oder Fingertippen zu bestellen. Damit können viele IT-Organisationen nicht Schritt halten: Zu wenig integriert sind ihre Prozesse zur Bereitstellung neuer Ressourcen und zur Bearbeitung von Störungsmeldungen, zu zahlreich und zu wenig verzahnt die beteiligten Managementlösungen – ergo, zu lang

die Reaktionszeiten. Der Service Desk Alltag besteht deshalb allzu oft schlicht daraus, bei Störungsmeldungen die „Feuerwehr“ spielen zu müssen. Geforderte Produktivitätsgewinne, die Einhaltung von Servicezusagen (Service Level Agreements, SLAs) und erst recht die von ITSM-Organisationen stets angestrebte kontinuierliche Verbesserung des Angebots (Continual Service Improvement, CSI) sind deshalb nur mit einer aktuellen, flexiblen Service Management Lösung möglich. Es ist an der Zeit, über einen Wechsel nachzudenken. Dieses Whitepaper erläutert Ihnen als IT-Verantwortlichem, auf welche Punkte Sie achten müssen.

2 IT-Alltag zwischen Überlastung und Schatten-IT

Ein Administrator jongliert heute tagtäglich mit mehr Konflikten als der Vater einer vielköpfigen Großfamilie. Bedingt durch Personalmangel und knapp kalkulierte Budgets beginnt er seinen Arbeitstag in der Regel damit, sich Sorgen, Nöten und Aufgaben zu widmen, die am Vortag liegengeblieben sind. Eigentlich will er mit seiner Abteilung der verlässliche Service-Provider für seine Kunden - die Endanwender im Unternehmen - sein; doch Arbeitsüberlastung und die immerwährenden Tücken der IT lassen ihn nur allzu häufig in die Rolle eines Feuerwehrhauptmanns abgleiten, der sein Personal in der Not dahin schickt, wo es gerade am heftigsten brennt - oder aber dorthin, wo jemand am lautesten „Feuer! Feuer!“ ruft.

Der IT-Verantwortliche hat an mehreren Fronten gleichzeitig zu kämpfen: Zunächst sind da seine Kunden, die Endanwender, die stetig anspruchsvoller werden, wenn es um die Versorgung mit IT-Services geht. Denn in Sachen Servicebereitstellung hat die Consumer-Welt die allermeisten IT-Organisationen längst überholt: Endanwender sind es heute gewohnt, im Laden oder Webshop ihres Netzbetreibers bequem aus einer Fülle verfügbarer Endgeräte das passende auszuwählen, dieses mit wenigen Eingaben freizuschalten, per Fingertippen neue Apps auf dem Smartphone zu installieren, nach Bedarf zusätzlichen Speicherplatz zu erwerben - und dies alles mit einer angemessenen Performance und Verfügbarkeit.

Und so hört der Administrator immer häufiger die anklagend vorgebrachte Frage: „Wieso könnt ihr das nicht?“ Darauf hat er natürlich eine Antwort - doch diese ist länger und technisch komplexer, als die Endanwender es hören wollen. Somit befindet er sich im verschärften Wettbewerb: mit der IT der Konkurrenzunternehmen (und gegebenenfalls einem drohenden Outsourcing der IT) und mit den IT-Services von Apple, Google und den vielen anderen Cloud-Anbietern.

Dies hat in zahlreichen Unternehmen einen Trend zur Schatten-IT bewirkt: Endanwender haben das Gefühl, die unternehmenseigene IT liefere das Gewünschte nicht oder nicht schnell genug, und so weichen sie an der IT vorbei auf Consumer-Geräte, -Apps und -Services aus. Der Administrator erfährt davon oft erst, wenn Benutzer sich ratlos an den Service Desk wenden - mit Störungen von Geräten oder Apps, die das Unternehmen nie geordert hat. Hier ist die Informationssicherheit ebenso gefährdet wie die Compliance seines Unternehmens.

Zeitgleich hat der IT-Verantwortliche an einer zweiten Front zu kämpfen: Die Situation ist auch für seine eigenen Mitarbeiter ärgerlich und frustrierend. Insbesondere die Service Desk Mitarbeiter im First-Level Support bekommen nicht nur tagtäglich den Unmut der Endanwender zu spüren; zugleich müssen sie sich zur Bearbeitung der Servicean-

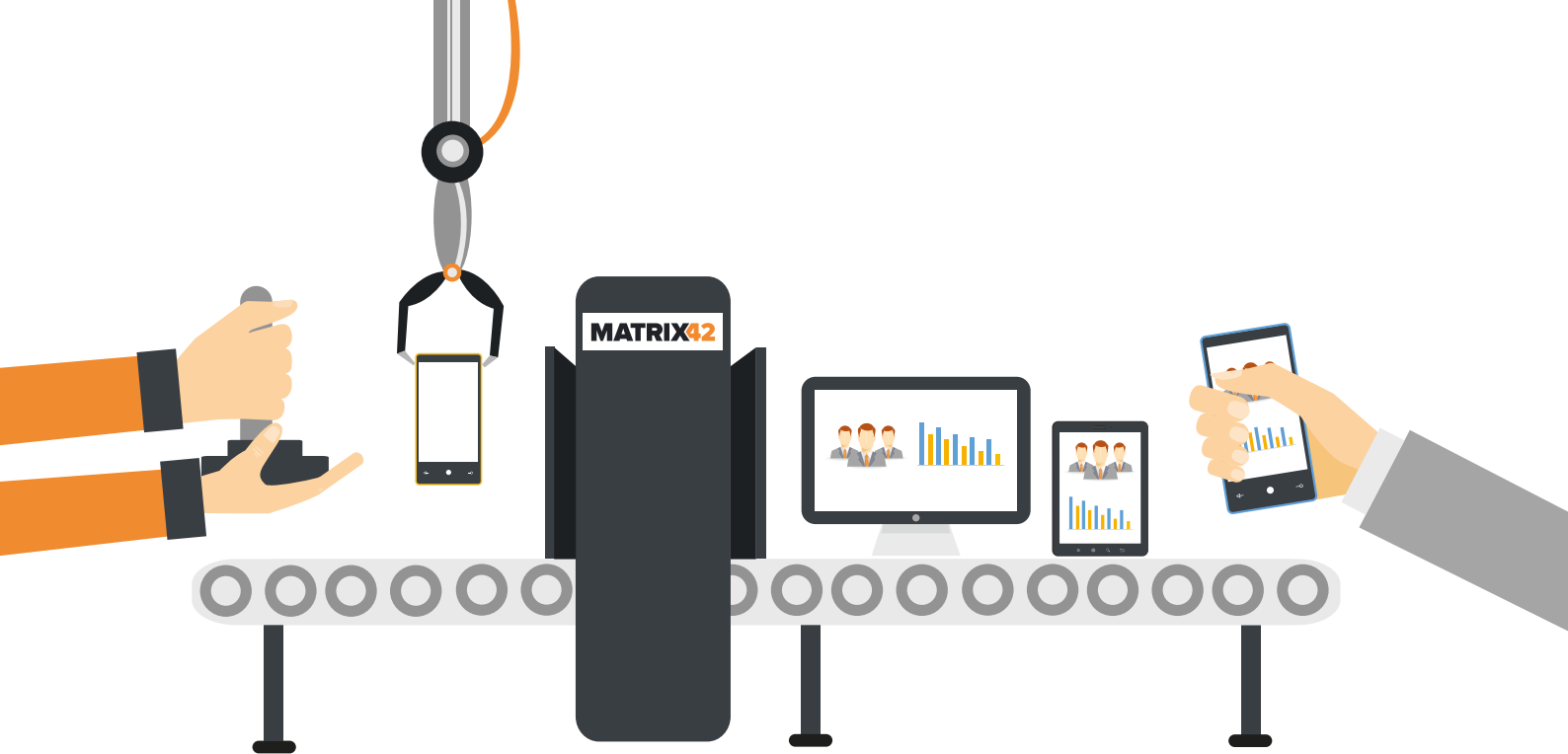
fragen und Störungsmeldungen mit einer Vielzahl punktueller Einzellösungen herumschlagen, die alle völlig verschiedene Bedienbarkeit bieten, variierende Informationsstände aufweisen und meist nur äußerst mangelhaft zusammenspielen.

Längst haben IT-Organisationen heute für die Bearbeitung von Störungen, Problemen und Änderungen (Incident/Problem/Change Management) eine professionelle ITSM-Lösung im Einsatz, um die wesentlichen Prozesse gemäß den Best-Practice-Vorgaben von ITIL abzubilden. Dennoch: Meldet ein Endanwender dem Service Desk eine Störung, muss die IT oft feststellen, dass sie das Trouble Ticket nicht wirklich effizient bearbeiten kann: Welches Gerät nutzt der jeweilige Endanwender? Das gilt es zunächst im Asset-Managementsystem nachzusehen. Ist für das erforderliche Update eine Lizenz vorhanden? Hier muss erst mal das Lizenzmanagement Auskunft geben. Will man die aktualisierte Software auf das Endgerät aufspielen, muss der Service Desk Agent zu einem separaten Client Management Tool wechseln, um anschließend das erfolgte Update wiederum in der ITSM-Lösung samt Dokumentation zu erfassen und das Ticket zu schließen.

Das mangelnde Zusammenspiel beteiligter Managementlösungen kostet den Mitarbeiter am Service Desk viel Zeit, während er einen ungeduldrigen Endanwender auf das erneute Funktionieren seines PCs warten lassen muss. Dies sorgt nicht nur für potenziell unzufriedene Anwender, sondern häufig auch für den Bruch von SLAs bzw. OLAs (Operational Level Agreements) und dauerhaft gestresste Service Desk Mitarbeiter.

Außerdem muss der Administrator noch einen dritten Konflikt herd im Auge behalten: die Anforderungen der Geschäftsleitung an die IT. Schließlich erwartet man hier nicht nur, dass er den Betrieb am Laufen hält, sondern auch, dass er als Innovations-treiber auftritt und die Fachabteilungen stets mit aktuellen Konzepten und Lösungen versorgt. Allerdings ist es während des Löschens einer Feuersbrunst mehr als schwierig, Fragen des Brandschutzes grundlegend zu überdenken - zumal vielen Administratoren der nächstliegende Weg zur Verbesserung der Effizienz ihres IT Service Managements verbaut ist: Häufig wurde die ITSM-Lösung so stark an die Abläufe der eigenen IT-Organisation angepasst, dass sie nicht mehr releasefähig ist. Die IT muss den Releasestand des ITSM-Werkzeugs „einfrieren“ und verliert den Anschluss an den Stand der Technik. Und so findet sich manch ein IT-Verantwortlicher auf seinem Weg zu mehr Effizienz in einer Sackgasse wieder.





3 Mehr Automation und Flexibilität für den Service Desk

Wer seinen Weg aus einer Sackgasse finden will, muss immer ein paar Schritte zurückgehen und dann in eine andere Richtung einen neuen Anlauf unternehmen. Für den Administrator bedeutet dies: Er sollte in dieser Situation überdenken, ob seine installierte Lösung für das IT Service Management nach wie vor die richtige ist, um gegebenenfalls mit einer modernen Lösung neu durchzustarten. Vor diesem Hintergrund ist es kein Wunder, dass zahlreiche IT-Organisationen alle paar Jahre ihre ITSM-Lösung ersetzen.

Denn Zeitersparnis, Kosteneffizienz, die Einhaltung von SLAs und echte Kundenorientierung sind im IT Service Management nur durch ein höheres Maß an Automation möglich. Dies erfordert vor allen Dingen eine leistungsstarke Workflow Engine, die zahlreiche Prozesse ITIL-konform abbilden kann. Diese Workflow Engine muss aber flexibel genug sein, um sämtliche geforderten Prozesse abbilden zu können. Idealerweise ist sie das für die IT ebenso wie für benachbarte Abteilungen, beschränkt sich doch zum Beispiel das Asset Management nicht allein auf die IT-Abteilung.

Wie im obigen Beispiel gezeigt, ist neben umfassender Automatisierung auch eine Integration in alle angrenzenden, für den Service Desk relevanten IT-Managementsysteme gefordert. Hilfreich ist eine möglichst weitreichende Integration mit dem Client-, Asset-, Lizenz- und neuerdings vor allem mit dem Enterprise

Mobility Management - wo irgend möglich „out of the box“, andernfalls über Schnittstellen. Denn ohne die Integration beteiligter Einzellösungen stößt die Automation von Workflows, wie oben beschrieben, aufgrund von Systembrüchen schnell an ihre Grenzen.

Eine noch weiter reichende Entlastung des Service Desks lässt sich mit Self-Service Funktionalität für Endanwender erzielen: Nutzt der Endanwender einen Enterprise App Store bzw. ein Self-Service Portal für seine Bestellungen, Serviceanforderungen und Störungsmeldungen, so nimmt dies der IT zahlreiche Schritte ab und sorgt damit für deutlichen Zeitgewinn bei der Ticket-Bearbeitung. Im Idealfall hat der Kunde sogar Zugriff auf die Knowledge Base der IT und kann damit kleinere Störungen selbsttätig beheben, per App auch unterwegs.

Und last but not least benötigt ein modernes Service Management unbedingt eine einfache, grafisch gestützte Anpassung von Formularen und Interfaces - für den First- und Second-Level Support ebenso wie für sämtliche Self-Service Prozesse. Auf diese Weise unterstützt eine moderne Lösung für das Service Management die flexible Anpassung an hausinterne Abläufe (z. B. Freigabe- und Eskalationsroutinen) - und zwar rein durch Konfiguration, nicht durch Programmierung! Schließlich will der Administrator sich nicht gleich wieder in eine Sackgasse manövrieren.

4 Onboarding: Vom ersten Tag an arbeitsfähig

Moderne integrierte ITSM-Suiten wie Matrix42 IT Service Management bieten eine leistungsstarke und variabel einsetzbare Workflow Engine. Mit ihr kann eine IT-Organisation über eine grafische Oberfläche (GUI) Workflows und Formulare zur Optimierung von ITIL-Prozessen wie Incident-, Problem-, Change- oder auch Service Request Management innerhalb kürzester Zeit aufsetzen und unternehmenskonform anpassen. Dies ermöglicht durchgängig automatisierte Abläufe, die der IT den Alltag über Systemgrenzen und bei Bedarf sogar über Abteilungsgrenzen hinweg erleichtern.

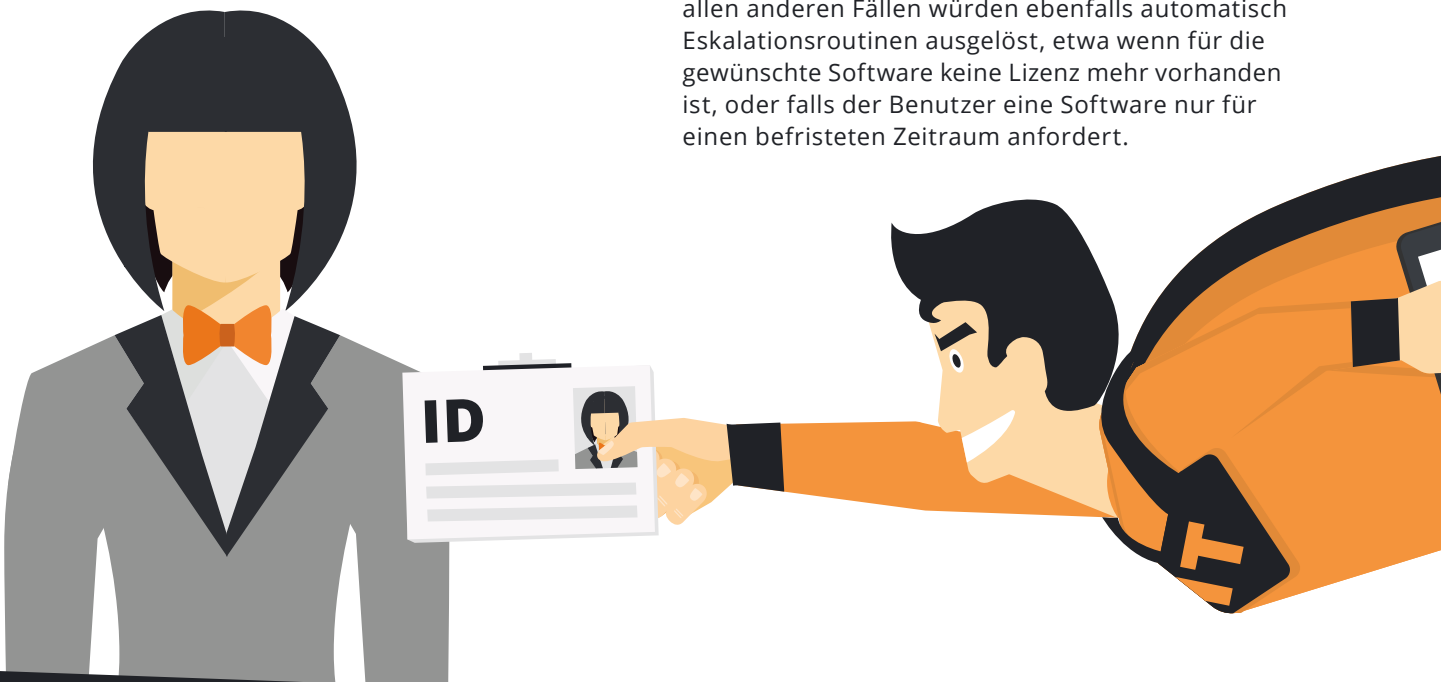
Betrachten wir als Beispiel den Eintritt eines neuen Vertriebsmitarbeiters im Außendienst und dessen Ausrüstung mit Arbeitsmitteln. Das Onboarding beginnt in der Regel schon lange vor Arbeitsbeginn des neuen Kollegen mit dessen Erfassung im HR-System der Personalabteilung. Diese informiert die IT, woraufhin der neue Benutzer im Active Directory angelegt wird. Bereits dieser Schritt lässt sich mittels Matrix42 IT Service Management automatisieren: Gemäß seinem Aufgabenbereich wird der neue Kollege im Active Directory der passenden Organisation Unit zugewiesen und erhält auf der Basis seiner Benutzerrolle alle damit verbundenen Zugriffsrechte, in diesem Fall also zum Beispiel Zugriff auf die CRM-Lösung. Der zuständige Vorgesetzte in der Fachabteilung gibt im Self-Service Portal per Service Request an, welche IT-Ausstattung der neue Kollege neben seinem Dienstwagen erhalten soll, z. B. iPhone, iPad und ein Notebook mit Windows 10. Damit stößt er einen von Ende zu Ende strukturierten Workflow an.

Die IT-Organisation bestellt die neue Hardware, installiert mittels Matrix42 Total User Workspace Management die benötigten Softwarepakete und konfiguriert das Notebook individuell für den Benutzer, VPN-Einstellungen und Zugriffsmöglich-

keiten auf Fileshares, den SharePoint Server, die Reisekostenerfassung und seine Kontakte im CRM-System natürlich inklusive. Die verwendete Hardware und Software übermittelt die Matrix42 Lösung dabei automatisch an das Asset- und das Software Asset Management, sodass für eine stringente Dokumentation ebenso gesorgt ist wie für Compliance mit Lizenzbestimmungen. Das Ausspielen der gesamten Software erfolgt dann mittels Matrix42 Total User Workspace Management vollautomatisiert.

Am ersten Arbeitstag findet der neue Außendienstmitarbeiter damit ein komplett vorkonfiguriertes Notebook vor. Er muss nur noch das Matrix42 Self-Service Portal öffnen, um die Serviceanforderung abzuschließen und auf Wunsch zu kommentieren („Das geht ja schon gut los, so wünscht man sich das als Anwender!“). Auf seinem iPhone und iPad erhält er eine Nachricht mit Link zur integrierten EMM-Lösung (Enterprise Mobility Management) Silverback. Nach dessen Antippen richtet Silverback automatisch alle benötigten Apps ein und schaltet die Zugriffsrechte frei. So ist der neue Kollege innerhalb weniger Minuten - statt wie früher erst nach Stunden oder gar Tagen - voll einsatzfähig.

Häufig kommt es nun vor, dass ein neuer Kollege der Ansicht ist, für seine Tätigkeit zusätzliche Software zu benötigen, etwa weil sie seiner Arbeitsweise besser entspricht. In diesem Fall sucht der Neuling im Self-Service Portal die gewünschte Software aus und fordert sie an. Automatisch wird ein Freigabe-Workflow angestoßen, und der Vertriebsleiter erhält auf seinem PC - oder, falls er unterwegs ist, in der Matrix42 Companion App auf seinem Smartphone - eine Nachricht über die Softwareanforderung. Gibt er die Bestellung frei, wird automatisch die Softwareverteilung durch das Workspace Management initiiert und das Softwarepaket auf das Notebook des Außendienstmitarbeiters aufgespielt. In allen anderen Fällen würden ebenfalls automatisch Eskalationsroutinen ausgelöst, etwa wenn für die gewünschte Software keine Lizenz mehr vorhanden ist, oder falls der Benutzer eine Software nur für einen befristeten Zeitraum anfordert.



5 Störungen schneller beseitigen

Die Vorteile einer engen Integration von ITSM und Workspace Management zeigen sich im IT-Alltag nicht nur beim Onboarding, sondern vor allem, wenn auf Endanwenderseite Störungen auftreten. Stellt der Nutzer zum Beispiel fest, dass keine Verbindung zum lokalen Drucker mehr möglich ist, kann er über das Self-Service Interface des Service Managements oder per App ein Trouble Ticket aufgeben. Optional sucht er vorab in der Knowledge Base selbsttätig nach einem Lösungsweg, bevor er sich an den Service Desk wendet - oft der einfachste Weg zur Lösung.

Andere Vorgänge, vorrangig die leidige Situation „Passwort vergessen“, kann der Endanwender dank Self-Service und Workflow-Automation gänzlich selbsttätig erledigen: Er stößt einfach den Standardablauf an und erhält idealerweise per Automatismus ein neues Passwort an seine persönliche E-Mail-Adresse, ohne dass der First-Level Support überhaupt involviert werden muss. Dieser Automatismus lässt sich über Regeln an Sicherheitsbedingungen knüpfen, zum Beispiel, dass dieser Workflow nur von einem unternehmenseigenen Endgerät aus angestoßen werden darf.

Störungen, die der Endanwender nicht selbsttätig beheben kann oder soll, landen in bewährter Manier als Trouble Tickets beim Service Desk. Dort lassen sich die Tickets regelbasiert verteilen, detailliert nachverfolgen und bei Verletzung eines OLAs automatisch eskalieren. Der Endanwender kann dabei den Status der Ticket-Bearbeitung stets in seinem Self-Service Portal mitverfolgen. Dies erspart der IT-Organisation viele unnötige Rückfragen.

Die Integration des IT Service Managements in das Client Management beschleunigt die Ticketbearbeitung zusätzlich: Der Service Desk Agent kann bei Bedarf direkt aus seinem Interface heraus Client-bezogene Aktionen anstoßen, zum Beispiel ein Softwarepaket neu installieren, ein Update aufspielen oder auch dem Außendienstmitarbeiter per Remote Support bei der Behebung von VPN-Einwahlproblemen helfen. Jegliche Änderung am Softwarebestand des Clients wird auch hier automatisch in das Software-Asset-Management übernommen, um den Überblick über den Lizenzbestand und die Compliance zu wahren.

Die Workflows, die hier zum Einsatz kommen, lassen sich jederzeit über ein grafisches Interface nachträglich anpassen. Ein Beispiel: Nach einer Akquisition ändert sich die Organisationsstruktur, sodass der IT-Verantwortliche für eine Mitarbeitergruppe eine zusätzliche Entscheiderebene für Freigaben einfügen muss. Dies ist im GUI des Service Managements ebenso schnell und einfach erledigt wie das Hinzufügen eines neuen Client-Typs. Entscheidet sich ein Unternehmen zum Beispiel, private Endgeräte zu erlauben, so ist die Gerätegruppe „privates iPhone“ ebenfalls mit wenigen Eingaben angelegt und als Auswahlpunkt in allen relevanten Formularen hinterlegt - per Konfiguration wohlgemerkt. Die Service Management Lösung bleibt dabei voll releasefähig. Beim Update auf die nächste Version der Software lassen sich diese Konfigurationen dann per Knopfdruck übernehmen.



6 IT als Service Provider für den Kunden

Mit einer modernen ITSM-Lösung wie Matrix42 IT Service Management steigert ein IT-Verantwortlicher die Effizienz seiner Organisation erheblich. Denn Matrix42 IT Service Management bietet eine hochgradige Automation der ITSM-Workflows, die Integration von Client-, Software-Asset- und Mobility-Management, eine bedarfsgerechte Anpassung der Workflows und sämtlicher Formulare sowie Unterstützung für einen umfangreichen Self-Service. Dies erleichtert den IT-Mitarbeitern die alltägliche Arbeit erheblich! Die IT kann Service Requests und Trouble Tickets deutlich schneller bearbeiten und damit endlich als effektiver Servicepartner für die Endanwender auftreten. Diese wiederum können zahlreiche

Abläufe selbsttätig anstoßen und mitunter sogar selbst durchführen - ganz so, wie sie es aus ihrem Privatleben längst gewohnt sind. Da die Workflow-Unterstützung rein per Konfiguration erfolgt und nicht per individueller Programmierung, bleibt die Lösung stets releasefähig, die IT manövriert sich somit nie wieder aufs Abstellgleis.

Matrix42 IT Service Management vereint Produktivitätsgewinne mit Flexibilität und Zukunftssicherheit. Dies schafft die Basis dafür, dass die IT zum schlagkräftig agierenden Service Provider wird und der Endanwender zum zufriedenen Kunden. Damit tritt die IT endlich aus dem Schatten der Schatten-IT.



Finden Sie weitere interessante Informationen, zum Beispiel Webinare oder Case Studies.



► Besuchen Sie: matrix42.com/de/produkte/matrix42-it-service-management

Matrix42 AG

Matrix42 ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace“ bietet das Unternehmen zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Mehr als 3.000 Kunden – darunter BMW, Infineon und Carl Zeiss – verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 über 3 Millionen Arbeitsplätze weltweit.

Matrix42 ist in sieben Ländern erfolgreich aktiv – Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Vereinigtes Königreich, Australien und Vereinigte Staaten von Amerika. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Frankfurt am Main, Deutschland.

Die Produkte und Lösungen der Matrix42 sind darauf ausgerichtet, moderne Arbeitsumgebungen – physische, virtuelle oder mobile Arbeitsbereiche – einfach und effizient bereit zu stellen und zu verwalten.

Matrix42 fokussiert auf Anwenderorientierung, Automatisierung und Prozessoptimierung. Mit den Lösungen des Unternehmens werden sowohl die Anforderungen moderner Mitarbeiter in Unternehmen, die ortsungebunden und mit verschiedensten Endgeräten arbeiten wollen, als auch der IT-Organisation und des Unternehmens selbst optimal erfüllt.

Matrix42 bietet seine Lösungen branchenübergreifend Organisationen an, die Wert auf ein zukunftsorientiertes und effizientes Arbeitsplatzmanagement legen. Dabei arbeitet das Unternehmen auch erfolgreich mit Partnern zusammen, die die Matrix42 Kunden vor Ort beraten und betreuen; zu den führenden Partnern zählen TAP.DE Solutions GmbH, Consulting4IT GmbH und DSP IT Service GmbH.

Weitere Informationen unter: www.matrix42.com

Disclaimer

Diese Dokumentation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte liegen bei der Matrix42 AG. Jede andere Nutzung, insbesondere die Weitergabe an Dritte, Speicherung innerhalb eines Datensystems, Verbreitung, Bearbeitung, Vortrag, Aufführung und Vorführung sind untersagt. Dies gilt sowohl für das gesamte Dokument als auch Teile davon. Änderungen vorbehalten. Andere, an dieser Stelle nicht ausdrücklich aufgeführte, Firmen-, Marken- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber und unterliegen dem Markenschutz. Matrix42 ist eine registrierte Marke der Matrix42 AG.

MATRIX42

Hauptsitz Deutschland

Elbinger Straße 7
60487 Frankfurt am Main
Deutschland

Telefon: +49 6102 816-0
Fax: +49 6102 816-100
E-Mail: info@matrix42.com

www.matrix42.com

Niederlassung Schweiz

Poststrasse 30
6300 Zug
Schweiz

Telefon: +41 41 720 42 20
Fax: +41 41 720 42 22
E-Mail: info@matrix42.ch

www.matrix42.ch

Niederlassung UK

88 Wood St.
London, EC 2V 7RS
United Kingdom

Telefon: +44 208 528-1065
E-Mail: info_uk@matrix42.com

www.matrix42.com

Niederlassung Australien

Level 6, 55 Clarence St
Sydney NSW 2000
Australien

Telefon: +61 2 8484 0355
E-Mail: info_au@matrix42.com

www.matrix42.com.au

