

Ganzheitliche Lösung für Unternehmen

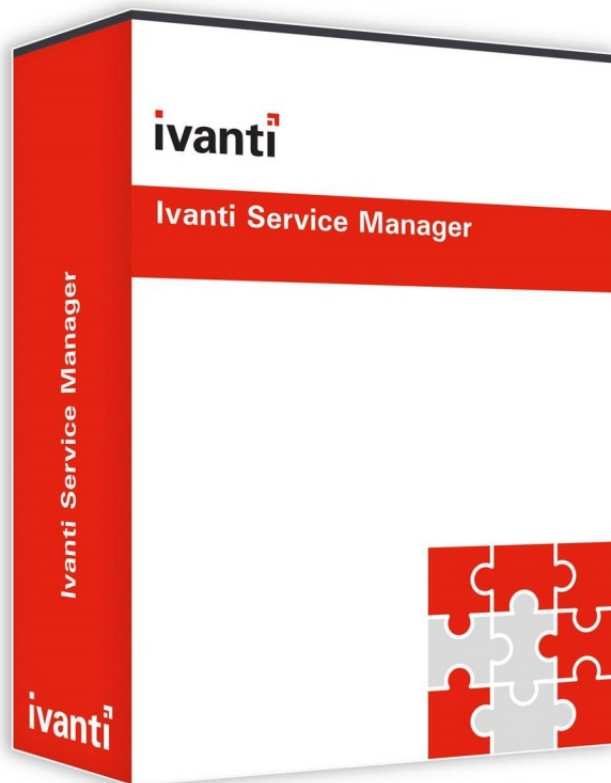
Dr. Götz Gütlich

Lösungen zum Service Management richten sich oft ausschließlich an Anwendungsfälle im IT-Bereich. Das ist aber heutzutage nicht mehr zeitgemäß, da alle Abteilungen gezwungen sind, sehr effizient und produktiv zu arbeiten. Das geht aber nur dann, wenn die Prozesse, die bisher auf Papier, Tabellen oder auch E-Mails verwaltet wurden, reformiert werden. Setzt eine IT-Abteilung ein leistungsfähiges Service Management-Produkt ein, so kann sie andere Geschäftsbereiche unterstützen, indem sie ihre Lösung auch bei ihnen implementiert, um immer wieder auftretende Aufgaben zu automatisieren. Wie haben uns im Testlabor angesehen, was das Service Management von Ivanti in diesem Zusammenhang leistet.

HEAT Software hat sich vor kurzem mit LANDESK zu Ivanti zusammengeschlossen. Bei dem hier vorgestellten Produkt "Ivanti Service Manager" handelt es sich also um die gleiche Lösungsplattform, die früher als "Enterprise Service Management" von HEAT Software bekannt war. Diese hat sich das Ziel gesetzt, das Service Management nicht nur auf die IT zu beschränken, sondern auch auf andere Geschäftsbereiche wie die Personalabteilung, die Rechtsabteilung, den Kundenservice, die Finanzabteilung und das Gebäudemanagement auszudehnen.

Dabei bildet die Software alle wesentlichen ITIL-Disziplinen (IT Infrastructure Library) ab. Laut Hersteller wurden die einzelnen Disziplinen jeweils sehr praxisnah und unter Berücksichtigung von Kundenwünschen implementiert, so dass dadurch eine reichhaltige Standardfunktionalität angeboten wird. Es dürften also kaum noch unternehmensrelevante Disziplinen fehlen.

Die einzelnen User greifen mit vordefinierten Rollen auf das



System zu, die festlegen, welche Informationen sie sehen und welche Funktionen sie nutzen können. Jede Abteilung erhält auf diese Weise Zugriff auf die Dienste, die sie benötigt, um ihre Prozesse zu verwalten.

Mit der Service Management-Lösung möchte Ivanti Unternehmen dabei unterstützen, eine erweiterbare, konfigurierbare und voll-

kommen integrierte Anwendungsplattform auf Workflow-Basis zu schaffen. Zu den Funktionen des Produkts gehören die Verwaltung von Geschäftsprozessen, Governance-Features, Analysemöglichkeiten und vieles mehr.

Alle Funktionen lassen sich beliebig konfigurieren und so genau an die Anforderungen der Unter-

nehmen anpassen. Das Produkt ist sowohl als On-Premise-, als auch als Cloud-Infrastruktur erhältlich, so dass es an der IT-Strategie des jeweiligen Kunden liegt, welches Bereitstellungsmodell er hier wählt.

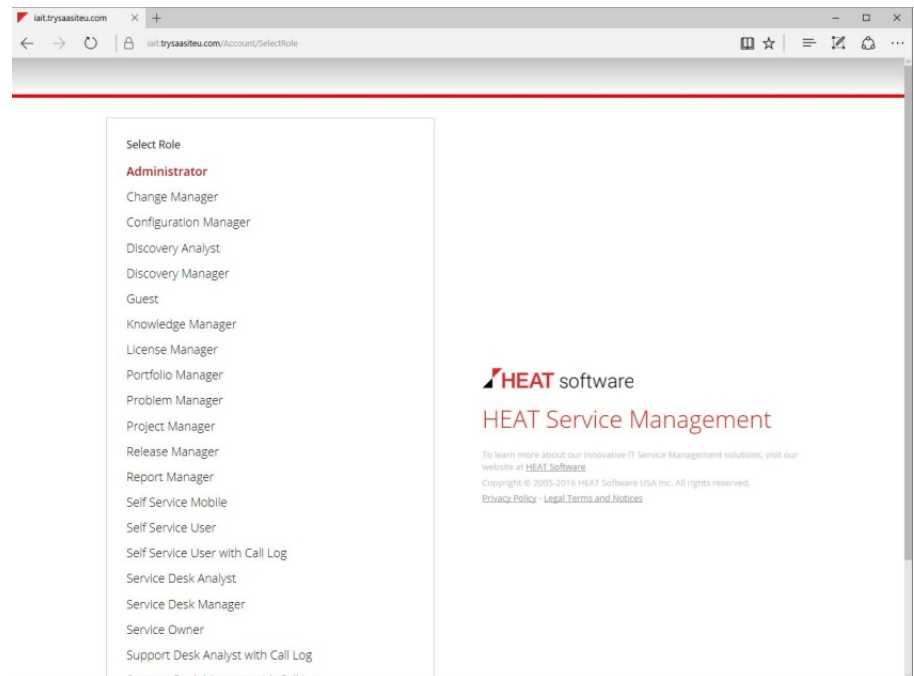
Dank der Multi-Tenancy-Option haben unterschiedliche Geschäftsbereiche die Möglichkeit, eigene Service Management-Instanzen zu generieren und zu nutzen. Alle Abteilungen erhalten dann einen sicheren Zugriff auf ihre Daten, Geschäftsprozesse und Analysefunktionen. Jedes beliebige Feature lässt sich innerhalb des Service Management-Frameworks verwalten, so dass es problemlos möglich ist, alle möglichen Serviceabläufe innerhalb einer Anwendung zu betreiben. Das Produkt reagiert darüber hinaus in Echtzeit auf wechselnde Kapazitätsanforderungen und verteilt die benötigten Services On-Demand. Damit wird die erforderliche Skalierbarkeit sichergestellt.

Da die Anpassung und Verwaltung der Dienste über eine zentrale Management-Konsole erfolgt, sparen die Verantwortlichen viel Zeit beim Konfigurieren und Warten ihrer Prozesse, was wiederum die Kosten senkt. Umfassende Auditing-Funktionen, die alle Feldänderungen erfassen, gehören ebenfalls zum Leistungsumfang von Ivanti Service Manager.

Die Plattform wurde so entwickelt, dass auch nicht technisch orientierte Personen damit arbeiten können. Deshalb bietet sie den zuständigen Mitarbeitern die Möglichkeit, sämtliche Anwendungskomponenten wie Fenster, Dashboards und Prozesse mit

Hilfe von Wizards zu konfigurieren. Alle erforderlichen Tätigkeiten werden dabei Schritt für Schritt abgearbeitet. Das Benutzerinterface erlaubt das einfache Auffinden und Nutzen der gerade benötigten Daten.

Konkret arbeiteten wir mit dem Service Katalog und übernahmen dabei die Aufgabe, einen neuen Mitarbeiter ins Unternehmen zu integrieren. Zusätzlich verwendeten wir die bereitgestellten Funktionen, um den von uns ein-



Nach dem Login beim Service Management kann sich der Anwender für eine der für ihn freigegebenen Rollen entscheiden

Leistungsfähige Self-Service-Funktionen helfen den Anwendern darüber hinaus dabei, ihre Probleme wo möglich selbst in den Griff zu bekommen. Wo das nicht gelingt, lassen sich viele unterschiedliche Kommunikationswege einsetzen, um Lösungen zu finden. Dazu gehören E-Mail, Web, ein Service Katalog und das Telefon.

Der Test

Für den Test stellte uns Ivanti einen Demo-Zugang für die Cloud-basierte Service Management-Lösung zur Verfügung. Wir nutzten diesen Zugang, um uns mit dem Leistungsumfang des Produkts vertraut zu machen und es mit verschiedenen Rollen wie Endbenutzer, Administrator oder auch Service Desk Analyst unter die Lupe zu nehmen.

gesetzten Arbeitsprozess genauer an unsere Anforderungen anzupassen. Zum Schluss analysierten wir auch noch die Administrationsfunktionen des Produkts.

Die Endanwender-Rolle

Meldet sich ein User beim Web-Interface der Lösung an und entscheidet sich für die Rolle des Self Service-Benutzers, so landet er in einem Dashboard, das alle für Endanwender relevanten Informationen bereithält. Dazu gehören unter anderem die aktuellen Ankündigungen, wie beispielsweise Upgrades, Tage, an denen das Service Desk geschlossen ist oder auch geplante Rollouts. Außerdem gibt es eine Liste mit offenen Elementen, sowie Übersichten über die aktuellen Top 5 Dienste und die Top 5 Fragen. Auf diese Weise erfährt

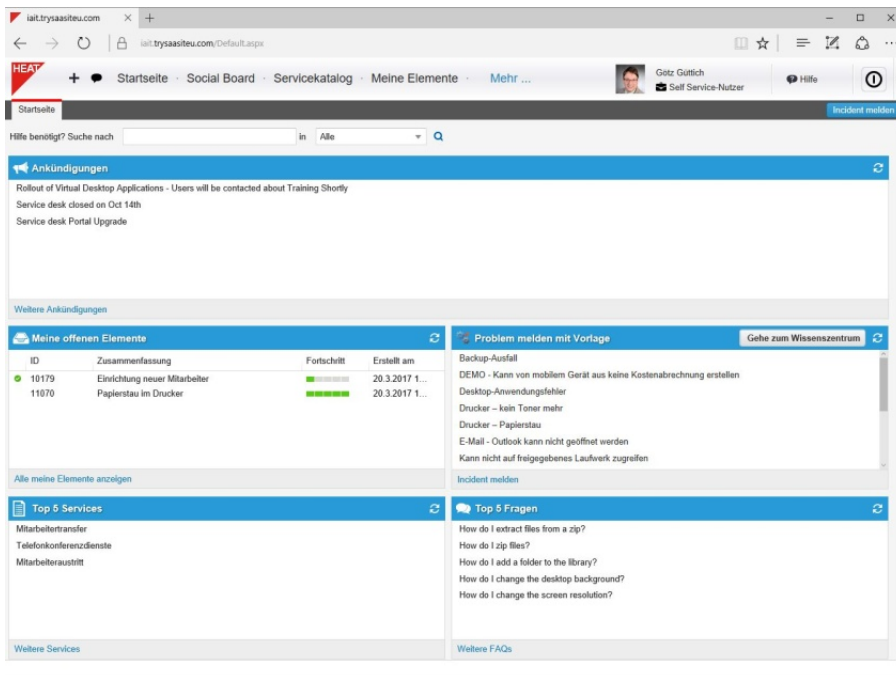
der Anwender schnell, wenn im Netz irgendwelche Probleme auftreten, die viele Benutzer betreffen. Von besonderem Interesse an dieser Stelle: das Widget "Problem melden mit Vorlage", über das die Anwender einfach und schnell über typische Probleme wie "Papierstau im Drucker" oder "Backup-Ausfall" Meldun-

griffen und präsentiert auf der rechten Seite eine Liste mit den zur Fragestellung passenden Elementen. Diese kann der User dann direkt aufrufen und im Idealfall sein Problem damit gleich selbst lösen.

Gelingt ihm dies nicht, so hat er noch die Möglichkeit, dem Ein-

Umfragen, Broadcasts und Analysen anbieten, um die Servicequalität zu verbessern. Prinzipiell erfüllt der Service Katalog also eine ähnliche Rolle wie eine Speisekarte im Restaurant: Er enthält alle verfügbaren Serviceangebote und ermöglicht deren Bestellung.

Wir wollten an dieser Stelle einmal mit unserer Testinstallation beispielhaft durchexerzieren, wie das Anlegen des Arbeitsplatzes für einen neuen Mitarbeiter mit Hilfe des Systems abläuft. In diesem Zusammenhang weisen wir hier ausdrücklich darauf hin, dass dieser Prozess bei unserer Testinstallation standardmäßig so wie hier beschrieben implementiert wurde. Da alle Daten sich jederzeit an die Anforderungen des jeweiligen Unternehmens anpassen lassen, unterstützt die Software auch völlig andere Vorgehensweisen und Abfragen.



Das Dashboard für normale Nutzer

gen generieren können. Die Vorlagen sorgen dabei dafür, dass die meisten Felder bereits automatisch mit den dazugehörigen Angaben ausgefüllt wurden. Alternativ können die User auch oben auf den Befehl "Incident melden" gehen. Dann öffnet sich ebenfalls eine Maske zum Erzeugen eines Eintrags, hier ist allerdings keine Vorlage aktiv und die Anwender können alle Felder selbst ausfüllen.

Ein Highlight beim Anlegen eines Incidents ist das so genannte "Object Matching". Tippt ein Benutzer beispielsweise als Fehlermeldung "Exchange geht nicht" ein, so sucht das System selbstständig bei den FAQs und den Wissensartikeln nach diesen Be-

trag eine Dringlichkeit zuzuweisen und ihn im System abzuspeichern. Die Übersicht über die offenen Elemente zeigt übrigens im Betrieb immer den Fortschritt an, so dass die Anwender stets darüber im Bilde sind, was mit ihren Anfragen passiert.

Praktische Beispiele

Ein häufig benutztes Anwendungsbeispiel ist der Service Katalog. Hier hinterlegen die zuständigen Mitarbeiter Bestellformulare, die das Abarbeiten unterschiedlicher Aufgaben wie beispielsweise Büroumzüge, Adressänderungen, das Ausscheiden von Mitarbeitern und so weiter ermöglichen. Über den Service Katalog lassen sich auch Funktionen wie Sprachinteraktionen,

Wechselt ein Verantwortlicher auf den Service Katalog und selektiert dort den Eintrag "Einrichtung neuer Mitarbeiter", so öffnet sich zunächst ein Dialogfeld, das Informationen zum neuen Mitarbeiter abfragt. Dazu gehören der Name, die Abteilung, der Titel, der Beschäftigungstyp (Teilzeit, Vollzeit, etc.) und das Startdatum.

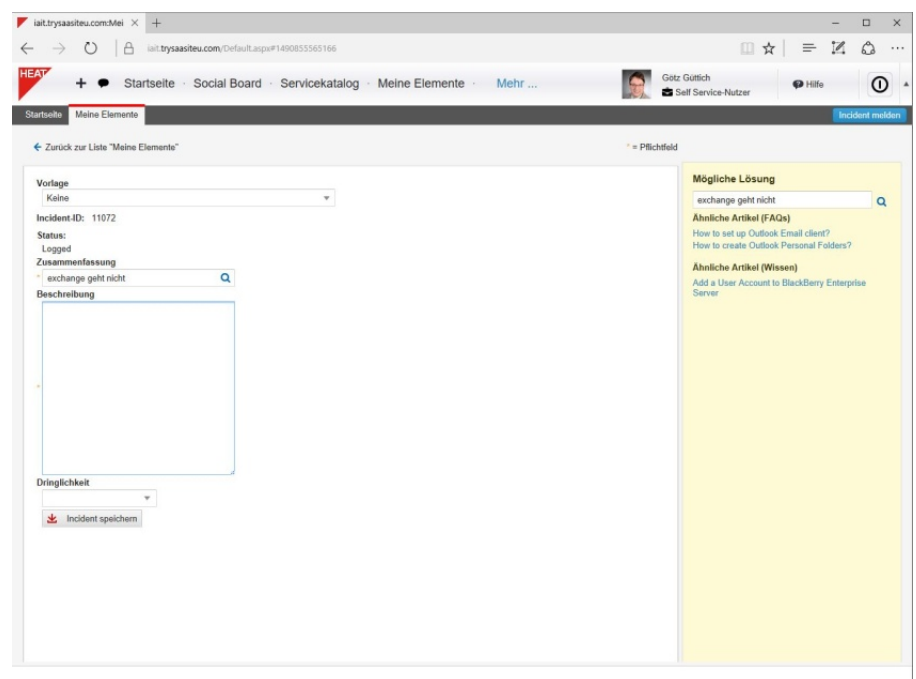
Die nächste Seite des Formulars setzt sich mit den Details für das Facility Management auseinander und umfasst Angaben zum Standort, dem Raumtyp (Großraumbüro, eigenes Büro, etc.) und dem Ort, an dem das Büro des Mitarbeiters sich genau befindet. Durch einen Klick auf "Weiter" landet der Verantwortliche nun auf der Seite zu den Ausstattungsdetails.

Hier lassen sich bei Bedarf ein Computer (Desktop/Notebook) und ein Mobiltelefon für den neuen Mitarbeiter bestellen. Die Fragen, die das System stellt, hängen dabei immer von der vorherigen Auswahl ab, entscheidet sich der Mitarbeiter beispielsweise für einen Desktop-Computer, so erscheint als nächste Frage ein Feld, über das die Verantwortlichen angeben können, welche Größe der dazugehörige Monitor haben soll. Bei einem Notebook ist der Monitor integriert und diese Frage entfällt. Auf der rechten Seite findet sich während der Arbeit stets ein Überblick, über die bei der Umsetzung der angegebenen Aktionen entstehenden Kosten, wie beispielsweise für den Computer, den Raum oder auch andere Komponenten, so dass die zuständigen Mitarbeiter jederzeit Bescheid darüber wissen, welche Kosten sich aus ihrer Bestellung ergeben.

Auf der Seite "Details zum Anwendungszugriff" tragen die Verantwortlichen noch zusätzliche Software ein, die der Mitarbeiter über Microsoft Office hinaus benötigt (in unserer Beispielinstallation erhielt jeder Mitarbeiter automatisch eine Office-Lizenz). Außerdem lassen sich auch noch Finanzanwendungs- und CRM-Anwendungsmodule eintragen. "Weitere Details" ermöglicht im Gegensatz dazu das Bestellen von Visitenkarten, Kreditkarten und Sonderwünschen.

Zum Abschluss präsentiert die Lösung eine Zusammenfassung der vorgenommenen Einträge mit Kostenübersicht. Durch einen Klick auf "Senden" wird der Job zum Einrichten des neuen Mitarbeiters dann ins System übertragen. Der ganze Vorgang läuft

folglich sehr gradlinig ab. Da die Formulare nach der Anpassung an die Anforderungen des jeweiligen Unternehmens alle Arbeitsschritte genau abbilden, stellt der Einsatz des Tools sicher, dass bei derartigen Aufgaben nichts in Vergessenheit gerät. Es lassen sich darüber hinaus sogar Grafiken und ähnliches einbinden, zum Beispiel Bilder der verfügbaren Mobiltelefone, um die bestellbaren Produkte entsprechend zu präsentieren.



Gibt ein Anwender bei Anlegen eines Incidents unter "Zusammenfassung" sein Problem ein, so durchsucht das System sofort die Knowledge-Base und die FAQs und präsentiert Artikel, die möglicherweise bei der Lösung helfen. Auf diese Weise lassen sich Incidents bereits beheben, bevor sie offiziell beim Service Desk erscheinen.

Wurde das System entsprechend konfiguriert, so erhalten die Verantwortlichen nach dem Abschicken ihrer Bestellungen eine Bestätigungs-Mail, so dass sie sicher sein können, dass alles glatt abgelaufen ist. Öffnen die zuständigen Mitarbeiter im laufenden Betrieb den Eintrag zu ihrem Incident oder ihrer Bestellung, so landen sie in einer Übersichtsseite, die sämtliche Angaben nochmals zusammenfasst. Neben diesen Details gibt es noch einen zweiten Reiter, der sich mit dem

aktuellen Stand des Requests befasst. Hier können die Mitarbeiter neue Hinweise hinzufügen, Anhänge hochladen und sich darüber informieren, welche Aufgaben bereits erledigt wurden und welche nicht.

Der Service Katalog des Ivanti Service Manager bildet wie gesagt nicht nur die IT Services ab, sondern auch Gebäudeservices, so lassen sich über das System unter anderem auch neue

Schreibtische oder neue Glühbirnen bestellen. Es ist sogar möglich, damit Adressänderungen, Urlaubsanträge im Personalwesen und Konferenzraumbuchungen zu bearbeiten.

Das Anpassen der Prozesse

Nachdem wir uns nun exemplarisch den Prozess zum Einbinden neuer Mitarbeiter in ein Unternehmen angesehen haben, wenden wir uns nun der Anpassung derartiger Prozesse zu. Dazu verwenden wir den gleichen Eintrag,

jetzt aber von Seiten des Administrators aus gesehen.

Loggt sich ein Mitarbeiter mit der Administratorrolle bei dem System ein, so kann er nach "Serviceangebot/Neuer Mitarbeiterprozess" wechseln. Daraufhin landet er auf einem Reiter zur Definition des Serviceangebots. Hier geben die zuständigen Mitarbeiter an, zu welcher Art von Service der Prozess gehört, also Gebäudemanagement, Finanzservice, Druckservice und so weiter. Unser Eintrag gehört natürlich zur Mitarbeiteradministration.

Darüber hinaus können die Verantwortlichen dem Prozess an dieser Stelle auch einen Namen geben, eine Beschreibung hinzufügen und den Vorgang zu einer Kategorie wie "Personalwesen / Mitarbeiteradministration" hinzufügen. Abgesehen davon stehen auch noch diverse Optionen zur Verfügung, wie beispielsweise das Ermöglichen von anonym eingereichten Prozessen, das Ausblenden der Preisinformationen und Lieferzeit-Details oder auch das Freigeben finanzieller Transaktionen. Informationen darüber, wer die Aufgabe wann erstellt hat, wann sie von wem geändert wurde und so weiter schließen den ersten Reiter ab.

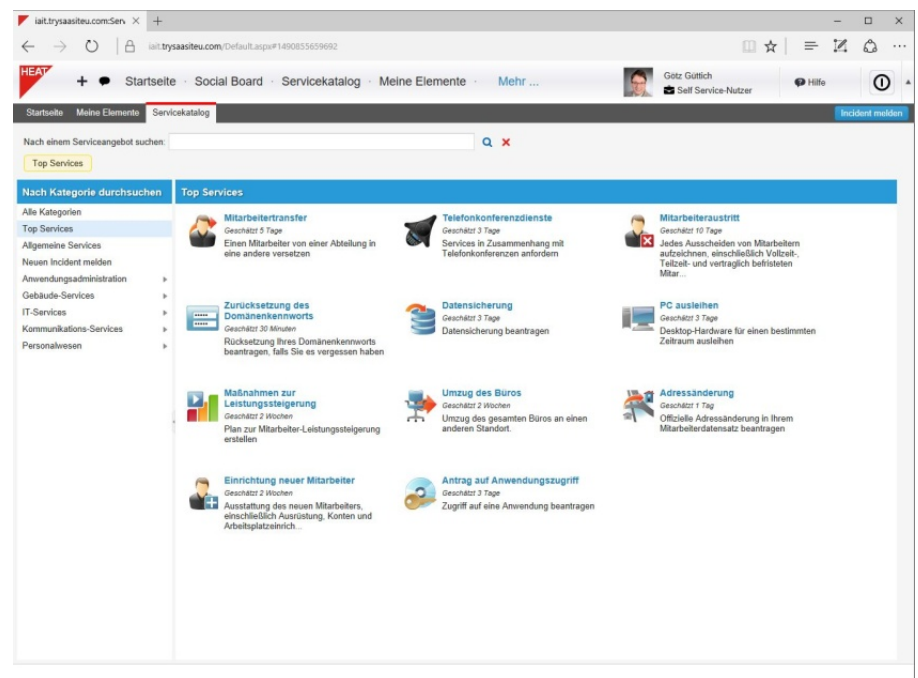
Der zweite Reiter befasst sich mit dem Antragsformular an sich. An dieser Stelle lassen sich von rechts aus per Drag and Drop Fragen und ähnliches zu dem Formular hinzufügen. Dafür stehen den Administratoren diverse Steuerelemente wie Kontrollkästchen, Text-, Zahlen- oder Maskenfelder sowie Überschriften, Datumsfelder und Bilder zur Verfügung. Die Pflege sämtlicher Daten erfolgt zur Laufzeit.

Der Reiter "Umsetzung planen" ist von besonderem Interesse, denn er enthält den grafischen Workflow Editor, über den die Administratoren definieren, wie die einzelnen Aufgaben zusammenhängen. Da der Workflow in unserem Beispiel bereits konfiguriert wurde, waren alle Schritte bereits erfasst, es besteht aber die Option, aus einem Werkzeugkasten auf der linken Seite weitere Aktionen hinzuzufügen.

In dem Werkzeugkasten finden sich beispielsweise Einträge wie "Objekt erstellen", "Programm ausführen", "Warten" oder auch

sätzliche Anpassungen vornehmen. Alle Arbeitsschritte lassen sich mit der Maus erledigen, es sind keine Programmierungen erforderlich, sondern nur Konfigurationsschritte. In diesem Zusammenhang besteht auch die Möglichkeit, externe Programme oder Skripte zu starten, auf Web-Dienste zuzugreifen und alles durchzuführen, was mit Datenpflege und -manipulation zu tun hat.

Der letzte Reiter "Zugriff auf Veröffentlichungsaktion" legt schließlich fest, wer den Prozess nutzen kann. Das funktioniert



Der Service Katalog unserer Testinstallation

"Aktualisieren". Darüber hinaus stehen Steuerelemente wie "If", "Verknüpfen", "Start", "Stop" und ähnliches zur Verfügung. Das Einfügen läuft wieder einfach per Drag and Drop ab und das Verknüpfen mit den anderen Workflow-Komponenten erfolgt dann über mit der Maus angelegte Pfeile.

Klickt ein Administrator doppelt auf ein Element, so erhält er weitere Angaben dazu und kann zu-

nach Organisationseinheiten, Standorten oder beidem und es lassen sich verschiedene Rechte vergeben, wie "Bearbeiten", "Löschen", "Abbrechen" oder auch "Senden".

Der weitere Ablauf des Prozesses

Wurde der Prozess vollständig angepasst und die Bestellung für den neuen Mitarbeiter aufgegeben, so kann sich ein Verantwortlicher mit der Rolle "Service

Desk Analyst" beim System anmelden. Ruft er dann den entsprechenden Request auf, so sieht er, wer was bestellt hat und

die Oberfläche des Systems an die jeweilige Corporate Identity (CI) anzugleichen und vieles mehr.

Zutun aus der IT-Abteilung. Bei Bedarf ist es auch möglich, solche Bestellungen erst nach der Genehmigung durch einen Vorgesetzten abzuarbeiten.

Einmal-Preis	
Neuer Mitarbeiter	500.00 USD
Raumtyp	200.00 USD
Computertyp	2.500.00 USD
Wireless Broadband	149.99 USD
Hauptmonitor	189.99 USD
Mobiletelefon	49.99 USD
Gesamt	3.589.97 USD

Die bei den Bestellvorgängen abgefragten Punkte hängen von den zuvor gegebenen Antworten ab. Um die Übersicht zu erhöhen, lassen sich auch Bilder in die Formulare integrieren.

hat auch einen Einblick in die zu der Bestellung gehörenden Aufgaben.

Er hat darüber hinaus an dieser Stelle Gelegenheit, die Bearbeitung dieser Aufgaben anzunehmen oder abzulehnen. Genauso besteht auch die Option, nach dem Abschluss der Arbeiten eine Aufgabe als erledigt zu kennzeichnen. In diesem Fall fragt das Tool gleich, wie viele Minuten zum Erledigen der Aufgabe benötigt wurden.

Administration

Wenden wir uns nun der Rolle des Administrators zu. Diese kommt nicht nur zur Prozessdefinition zum Einsatz, sondern auch, um die gesamte Anwendung zu konfigurieren. Folglich haben die Administratoren die Möglichkeit, Datenobjekte zu erstellen, Felder anzupassen, weitere Datenbanken zu integrieren,

So ist es beispielsweise unter "Build/Business Objects" möglich, Daten zu modifizieren und beispielsweise ein Textfeld zu einem Geschäftsobjekt hinzuzufügen. Die Felder sind sofort im Anschluss im Benutzerinterface vorhanden. Auf diese Weise passen die Verantwortlichen in wenigen Minuten direkt im Browser und ohne Unterstützung eines Consultants Formulare an.

Weitere interessante Funktionen

Dank der Ivanti-Lösung "DSM" (Desktop und Server Management), die ich mit dem Service Management verbinden lässt, besteht im laufenden Betrieb die Option, Software-Lösungen in den Service Katalog einzubinden, die das System dann, wenn sie bestellt wurden, automatisch auf die zur Bestellung gehörenden Client-Systeme ausbringt. Die Installation erfolgt also ohne jedes

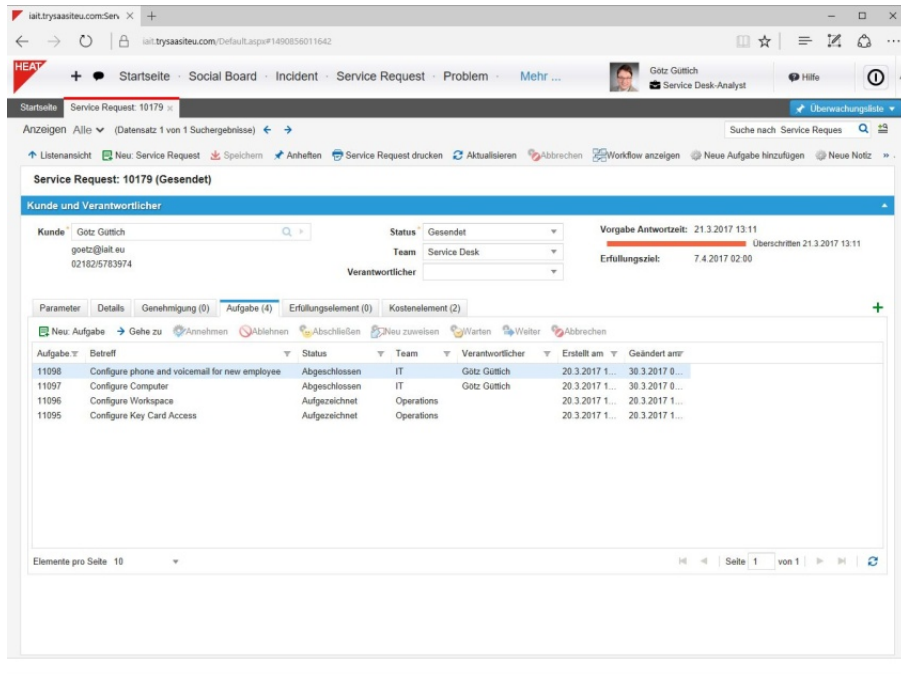
Der Workflow sieht darüber hinaus auch die Aktivität "Reinstall" vor. Hier definieren die IT-Verantwortlichen mit Hilfe einer Policy, wie ein typischer Arbeitsplatz-PC auszusehen hat (in Bezug auf das installierte Betriebssystem, die Anwendungen und die Benutzerdaten). Ruft ein Anwender die Reinstall-Funktion beispielsweise zu Beginn seiner Mittagspause auf, so kommt er – da das System die Policy selbstständig abarbeitet – wenn sein System schnell genug ist, nach dem Essen an einen Arbeitsplatz zurück, der automatisch neu aufgesetzt wurde. Auch hier sind keine Interaktionen durch die IT-Mitarbeiter erforderlich.

Die Oberfläche des Service Managements arbeitet mit einem Responsive Design, mit unterschiedlichen Layouts für Desktops, Tablets und Telefone, bei den letzteren unterscheidet das System zusätzlich zwischen Hoch- und Queransichten. Im Betrieb erkennt das System automatisch das verwendete Endgerät und verhält sich entsprechend. Die Lösung lässt sich also auch mobil nutzen.

Die aktuelle Version des Service Managements bringt auch ein Projektmanagement mit. Dabei handelt es sich um eine Projektverwaltung mit Aufgaben, die sich Mitarbeitern und Teams zuweisen lassen. Über sie erfolgt beispielsweise die Abwicklung von Tätigkeiten wie der Leistungsverrechnung oder auch der Zeiterfassung. Weitere Beispiele

für Projekte sind etwa E-Mail-Kampagnen oder Maßnahmen die Anbindung komplexer Lösungen, wie etwa proprietärer Ge-

se stellt die Lösung nicht nur sicher, dass beim Abarbeiten der Prozesse nichts vergessen wird, sondern macht auch Drittanbieter-Tools für die anderen Abteilungen überflüssig.



Der Service Desk-Analyst hat die Möglichkeit, innerhalb der Prozesse Aufgaben anzunehmen, abzulehnen und als abgeschlossen zu kennzeichnen

zum Ausbau der Infrastruktur. Die Hilfefunktion steht übrigens Online zur Verfügung und neue Funktionen werden immer in der Versionsliste dieser Hilfe dokumentiert, so dass sie leicht auffindbar sind.

Fazit

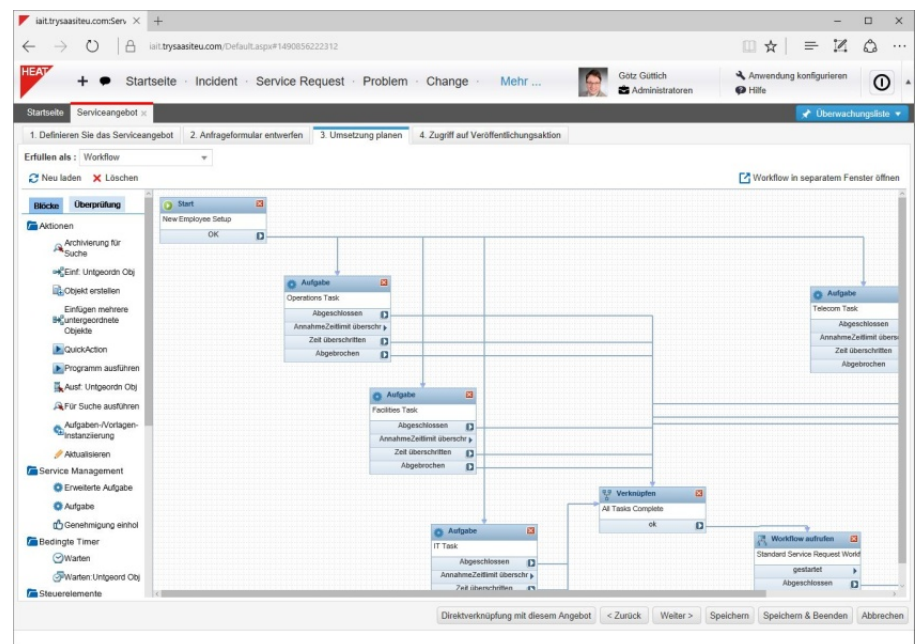
Der Ivanti Service Manager stellt eine hochinteressante Lösung für Unternehmen dar, die ein ganzheitliches Service Management implementieren möchten. Neben dem großen Funktionsumfang mit allen wesentlichen ITIL-Disziplinen fiel uns im Test vor allem die gelungene Umsetzung der Anpassung der Prozesse direkt im Web-Interface ohne Programmieraufwand auf.

In der Praxis werden Programmierarbeiten nur dann anfallen, wenn es darum geht, komplexere Schnittstellen zu externen Systemen zu schaffen, wie zum Beispiel die Anbindung per Web Service Scripts. Das gleiche gilt für

Genehmigungsprozesse, die durch einfache Konfiguration im Workflow-Editor erstellt werden können.

Dank der unterschiedlichen Rollen, die eine einheitliche Oberfläche für das Front- und das Backend realisieren, und der flexiblen Service-Kataloge läuft die Arbeit mit dem Produkt trotz des großen Funktionsumfangs übersichtlich ab. Der Schulungsaufwand dürfte sich folglich in den meisten Fällen in Grenzen halten. Da die SaaS-Version der Software genau mit der On Premise-Lösung identisch ist, fallen auch bei einem Wechsel zwischen diesen beiden Varianten keine großen Umstellungen an.

Ein solcher Wechsel kann übrigens jederzeit erfolgen, da sich die Daten nahtlos umziehen lassen.



Der grafische Workflow-Editor

Wir halten es für eine gute Idee, die IT-Systemmanagement mit anderen Verwaltungstätigkeiten, wie dem Gebäudemanagement und der Personalverwaltung zusammenzuführen. Auf diese Wei-

sen. Umfassende Analysefunktionen sowohl mit Reports als auch mit Dashboards runden den Leistungsumfang des Produkts zusammen mit einem ausgefeilten Auditing ab.