



Reportage: Kommunalen IT-Dienstleister richtet Service-Prozesse neu aus

Alles im Fluss

von Sandra Effenberger

Die Hannoverschen Informationstechnologien AÖR – kurz: HannIT – ist ein IT-Dienstleister kommunaler Einrichtungen aus Hannover und unterstützt mit mehr als 90 Mitarbeitern Kommunen, Versorgungs- und Verkehrsbetriebe rund um die IT. Spezialisiert auf Planung, Implementierung und Betrieb komplexer IT-Landschaften optimiert HannIT mit Lösungen und IT-Services die Verwaltungs- und Arbeitsprozesse in den öffentlichen Einrichtungen. Um die Effektivität und Transparenz im Service zu erhöhen und spezifische Workflows zu automatisieren, führte der IT-Dienstleister die IT-Service-Management-Suite EcholoN ein und richtete seine Service-Prozesse nach ITIL-Standards aus.

Zur Unterstützung der Support- und Serviceprozesse entschied sich HannIT, eine professionelle User Helpdesk (UHD)-Software zur Unterstützung einzuführen. „Bislang kam im Servicebereich ein eigenentwickeltes Ticket-System zum Einsatz, das unseren wachsenden Anforderungen jedoch kaum mehr gerecht wurde und schlichtweg nicht mehr zeitgemäß war. Damit konnten wir zwar unsere Tickets chronologisch aufnehmen und gemäß Arbeits- und Gerätelisten abarbeiten, aber darüber hinaus bot es kaum Komfort und Funktionen, um den Service zu entlasten. Automatisierte Abläufe oder eine Workflowsteuerung waren damit ebenso wenig möglich wie ein Reporting oder eine Ausrichtung der IT Service Management Prozesse nach den ITIL-Standards“, erinnert sich Jörg Gilgen, ITIL-Beauftragter bei HannIT.



Bild 1: HannIT mit Sitz in Hannover setzt zur Bewältigung der Auftragsdisposition auf EcholoN

Als Besucher der CeBIT, auf der sich der Hannoversche IT-Dienstleister regelmäßig über aktuelle Systeme und Entwicklungen informierte, gewann HannIT einen ersten Überblick über das Lösungsangebot an IT-Service-Management-Software (ITSM). Dieser half, die wichtigsten Anforderungen auf funktionaler, technischer und konzeptioneller Ebene für die anschließende öffentliche Ausschreibung zu definieren. „Ein wichtiges Kriterium für die anstehende Systemauswahl war die ITIL-Konformität beziehungsweise die Möglichkeit, spezifische ITIL-Prozesse wie das Incident-

und Problem-Management abzubilden, um auf Störungen im Betriebsablauf effektiver reagieren zu können. Zudem sollten die bisherigen Service-Daten aus dem Navision System in eine Configuration Management Datenbank (CMDB) überführt werden, um mit dem neuen System nahtlos und auf derselben Datenbasis weiterarbeiten zu können. Nicht zuletzt sollte das System der Wahl ein gewisses Maß an Flexibilität und Skalierbarkeit erlauben, um es auch im Hinblick auf künftige Anforderungen und Prozesse bedarfsgerecht erweitern zu können“ fasst Gilgen zusammen.

Prozessorientierung und Skalierbarkeit

Nach Auswertung der Ausschreibungsphase wurden schließlich die vier Lösungsanbieter zu Systempräsentationen vor Ort eingeladen, die sowohl den komplexen Anforderungskatalog durchgehend erfüllen konnten also auch preislich dem kalkulierten Budgetrahmen entsprachen. In einem zweiten Schritt sollten die Hersteller daraufhin aufzeigen, wie sie eine Anbindung an das bestehende Ticketsystem realisieren und wie sie anhand ihrer Lösung gewisse Arbeitsschritte im Service, wie etwa das Handling einer Störungs-



meldung oder den Umzug eines Arbeitsplatzes, umsetzen.

“Die Consultants der mIT solutions haben mit ihrer EcholoN Service Management Suite die geforderten Abläufe nicht nur pragmatisch und überzeugend gelöst, sondern konnten darüber hinaus durch die konsequente Prozessorientierung und Erweiterbarkeit des Systems punkten, was uns perspektivisch sehr wichtig war. Das hat uns überzeugt, woraufhin wir letztlich der mIT solutions GmbH mit EcholoN den Zuschlag erteilt haben. Auch rückblickend betrachtet war dies die richtige Entscheidung”, resümiert Gilgen. mIT solutions ist ein 1994 gegründetes, inhabergeführtes Systemhaus und Hersteller der Service-Management-Suite EcholoN.

Gemeinsam mit mIT und einem externen Beratungsunternehmen hat HannIT nach Vertragsschluss zunächst die ITIL-konformen Incident- und CMDB-Prozesse auf dem Reißbrett entwickelt. Im nächsten Schritt folgten die Systemparametrisierung, das Customizing und die Anwenderschulung durch die mIT Spezialisten. Im Zuge der Systemumstellung, in dessen Rahmen HannIT das komplette Incident Management, Configuration Management und zum Teil auch das Service Level Management reorganisierte, wurden die Mitarbeiter auch gleichzeitig für die künftigen ITIL-Prozesse geschult, die es mit Hilfe von EcholoN umzusetzen galt.



Bild 2: “EcholoN überzeugte durch seine konsequente Prozessorientierung und Erweiterbarkeit”, so ITIL-Beauftragter Jörg Gilgen

Anschließend ging EcholoN bei HannIT dann erstmals im Bereich “Service Desk” in den Testbetrieb. Um zu überprüfen, ob beide Service-Lösungen eine identische Rechnungsstellung im nachgelagerten Finanzbuchhaltungssystem auslösen, wurden diese über einen Zeitraum von wenigen Wochen parallel betrieben. Nachdem aber schließlich diese Testphase ohne Komplikationen und Fehler verlief, wurde das alte Ticketsystem nach kurzer Zeit gänzlich abgeschaltet. Der Anwendungsbereich von EcholoN wurde seitdem stetig erweitert, indem sukzessive neue Prozesse hinzugefügt wurden.

Durchgängige Vorgangsbearbeitung

“Die Flexibilität von EcholoN hat sich bereits im Customizing-Prozess gezeigt”, so der Service-Spezialist von HannIT. “In einzelnen Bereichen haben wir die Best-Practice- und ITIL-Prozesse aus EcholoN übernehmen können, aber zu großen Teilen haben wir aufgrund unserer recht spezifischen Ablauforganisation und individuellen Prioritäten Anpassungen in EcholoN vornehmen müssen – was dank der flexiblen Systemarchitektur zügig und reibungslos vonstattenging. Auch komplexeste Strukturen von Organisationseinheiten, die man gerade im Öffentlichen Sektor häufig vorfindet, lassen sich damit nun zuverlässig abbilden.”

Heute kommt EcholoN bei über 90 Mitarbeitern und in nahezu allen Unternehmensbereichen von der Administration über die Fachanwenderbetreuung bis zum Service Desk zum Einsatz. Eine direkte Systemanbindung an die Finanzbuchhaltung, Benutzerverwaltung und das Dokumentenmanagement gewährleistet heute, dass keine redundanten Daten mehr entstehen und sämtliche Prozesse durchgängig abgebildet werden.

“Vom Eingang der Mail, etwa der Anforderung eines neuen Monitors, über die Bestellung oder Bereitstellung des Gerätes aus unserem Lager bis zur Auslieferung und Übergabe der Daten an die Finanzbuchhaltung, werden sämtliche Prozesse ohne Medienbruch mit EcholoN abgewickelt. Wo sich unsere Service-Mitarbeiter

zu einzelnen Vorgängen früher lose und unstrukturierte Notizen gemacht haben, verfügen wir heute über eine durchgehende Vorgangsbearbeitung und Dokumentation über sämtliche Vorgangphasen. So können unsere Mitarbeiter in EcholoN alle Informationen zur Abarbeitung eines Vorgangs wie etwa die Mailkorrespondenz, Telefonate in digitalem Format oder eingescannte Dokumente per Mausklick abrufen. Man sieht auf einen Blick, welcher Mitarbeiter in welcher Form in den Vorgang eingebunden ist und wie die nächsten Schritte aussehen. Dies gewährleistet nicht nur höchste Prozesstransparenz und kurze Bearbeitungszeiten, sondern erlaubt uns auch eine deutliche bessere Ressourcenplanung”, erläutert Jörg Gilgen.

Geplant: Self-Service-Portal für die Kunden

Mit EcholoN hat HannIT ebenfalls die Grundlage für den Aufbau eines Knowledge-Managements und Nutzung eines Wissenspools geschaffen, um die Service-Prozesse nachhaltig effizienter zu gestalten. Die Service Desk-Mitarbeiter greifen heute bereits bei bestimmten Problemstellungen wie etwa Druckerstörungen auf Checklisten in EcholoN zurück, die gemeinsam mit dem Kunden zur Eingrenzung des Problems durchgearbeitet werden. Geplant ist, den Wissenspool mit relevanten Informationen zur Beseitigung von Störungen sukzessive zu erweitern, diesen künftig den Kunden über ein Self-Service Portal zugänglich zu machen und dadurch das Supportaufkommen langfristig zu reduzieren.

Darüber hinaus testet der IT-Spezialist derzeit den EcholoN Web-Client und wird zukünftig die Reporting Funktion nutzen, um wichtige KPIs (Key Performance Indicators) wie Anzahl kundenspezifischer Vorgänge, Reaktionszeiten, Einhaltung der Service Level Agreements und die Auslastung einzelner Arbeitsbereiche zu dokumentieren. Auch ein zentrales Dispatching zur zielgerichteten Koordination der Tickets und Unterstützung der Service Desk Leitung soll 2014 umgesetzt werden. (dr)

IT

Sandra Effenberger ist Projektleiterin bei der mIT solutions GmbH.