

**IT**

# Administrator

Das Magazin für professionelle System- und Netzwerkadministration

## Transparenz trotz Outsourcing bei Union IT-Services



Transparenz trotz Outsourcing bei Union IT-Services

# Messen statt fühlen

von Linda Schmittner

Transparenz zählt neben Vertrauenswürdigkeit und Seriosität zu einem der wichtigsten Werte für Dienstleistungsunternehmen. Das gilt ganz besonders im Bankensektor. Doch mit zunehmendem Outsourcing von internen Dienstleistungen wird gerade Transparenz zu einer neuen Herausforderung – so auch bei der Union IT-Services GmbH. Das Unternehmen erkannte vor allem bei der Überwachung der Clientumgebung Handlungsbedarf.

**D**ie Union Investment Gruppe steht für finanzielle Expertise, Sicherheit und professionelles Fondsmanagement. Um sich auf wichtige Kernkompetenzen konzentrieren zu können, arbeitet das Tochterunternehmen Union IT-Services auch mit anderen Dienstleistern zusammen – beispielsweise hinsichtlich des IT-Supports. Das hat viele Vorteile, doch wie so oft gibt es auch bei diesem Vorgehen zwei Seiten der Medaille.

"Mit dem Outsourcing unseres IT-Supports geht einher, dass das Management der Clientlandschaft nicht mehr durch uns selbst durchgeführt wird. Damit haben wir in diesem Bereich ein Stück weit Transparenz verloren und waren auf Informationen des Dienstleisters angewiesen", erklärt Thomas Liss, Senior IT Infrastruktur Manager bei Union IT-Services GmbH. "Das soll nicht heißen, dass wir diesem nicht vertrauen. Aber wir wollten wissen, wo es Probleme oder Verbesserungsmöglichkeiten gibt, um Störungen gar nicht erst entstehen zu lassen." Schlussendlich wurde 2018 ein Projekt initiiert, mit dem Ziel der

Verbesserung von Transparenz und Servicequalität im Clientumfeld.

## Der Weg zum Workplace Management

"Was uns vor allem Bauchschmerzen bereitete, war die Tatsache, dass wir bei Incidents, die nicht zu unserer Zufriedenheit gelöst worden waren, eine Anfrage an den Dienstleister stellen mussten, um die technischen Details nachvollziehen zu können, da diese teilweise nur im Ticketaystem des Dienstleisters vorhanden waren. Die benötigten Informationen haben wir stets zeitverzögert erhalten", erläutert Liss. Alternativ musste die IT selbst mit hohem Aufwand versuchen nachzustellen, was schiefgelaufen war. Aber das war in manchen Fällen im Nachhinein schlichtweg nicht mehr möglich.

Ebenso aufwendig war es, außerhalb des vereinbarten Reportings ad hoc Informationen zu erhalten, wie sie die IT-Abteilung beispielsweise benötigt, um sich einen Überblick über die auf den Clients installierte Software und der entsprechenden

Version zu verschaffen. Ein solcher Prozess kostet in Summe viel Zeit und sorgt letztendlich für Unproduktivität und somit auch Unzufriedenheit beim Endanwender.

"Uns war klar, wir mussten etwas finden, womit wir Zeit und damit Kosten einsparen sowie insgesamt unseren internen Service verbessern konnten. Mit dieser Zielsetzung versuchten wir, unsere Anforderungen genauer zu definieren und starteten mithilfe eines Beratungsunternehmens eine Vorstudie. Anfangs wussten wir noch nicht genau, wo wir hinwollten – das ging in Richtung Application Monitoring", sagt Liss im Rückblick.

Doch von der Idee der Fokussierung auf die Anwendungen kamen die Projektverantwortlichen im Laufe der Studie ab. deren Resultat ergab, dass der Schmerzpunkt bei der fehlenden Übersicht über den Client als Ganzes lag – bestehend aus Hard- und Software sowie Services. Infolgedessen wandten sie sich dem Thema Workplace und Client Analytics zu, was viel eher den gesetzten Zielen entsprach:

# Analytics löst IT-Probleme



nexthink

 **F4SD** FIRST AID  
SERVICE DESK

 **VARONIS**

**MATRIX42**

Es galt, Licht in die sogenannte "Black Box Client" zu bringen und selbst zeitnah in der Lage zu sein, den Status von Endgeräten zu überprüfen. Das hat das Unternehmen zum Enduser Experience Management geführt.

In der folgenden Marktanalyse lautete eine der Anforderungen: Mit der Einführung des Werkzeugs sollen Störungen möglichst früh proaktiv zu erkennen sein. Gleichzeitig soll es erlauben, nachhaltige Lösungen zu finden und diese auch möglichst schnell umsetzen. In diesem Sinne wurden alle am Markt befindlichen Tools zum Enduser Experience Monitoring durchleuchtet und verglichen. Das Ergebnis war eindeutig: Mit der Kombination von Echtzeitanalysen und detaillierten Visualisierungen zu sämtlichen Client-Vorgängen passte Nextthink am besten zu den beschriebenen Anforderungen.

"Nextthink bietet den Ansatz, sämtliche Endpunkte in Echtzeit mit dem Feedback der Endanwender zu verbinden", erklärt Liss. "Die Folge: Transparenz bei den Clients, gesteigerte Arbeitsplatzproduktivität und eine Verbesserung der Enduser Experience. Wir haben das Produkt dann auch in der Vorstudie getestet. Und siehe da: Die neuen Dashboards lieferten uns detaillierte Einblicke in die Clients, vorhandene Störungen und Health-Status – also genau das, was wir gesucht haben." Das Unternehmen gewann so Übersicht im IT-Service zurück.

## Schnelle Implementierung

Für die fachgerechte Implementierung wurde per Ausschreibung nach einem passenden Systemintegrator gesucht. Darunter war auch die Consulting4IT GmbH. Der Dienstleister war bereits durch zahlreiche Vorgespräche bekannt und konnte mit seiner langjährigen Expertise letztlich überzeugen. "Dabei gab es im Grunde genommen nur ein einziges Vor-Ort-Gespräch im Februar 2020 bei uns in Frankfurt", erinnert sich Liss. "Ab da fanden alle Termine aufgrund der Pandemie remote statt. Das war ungewohnt, hat aber dennoch hervorragend funktioniert."

Die mit der Pandemie einhergehenden Einschränkungen waren jedoch nicht die

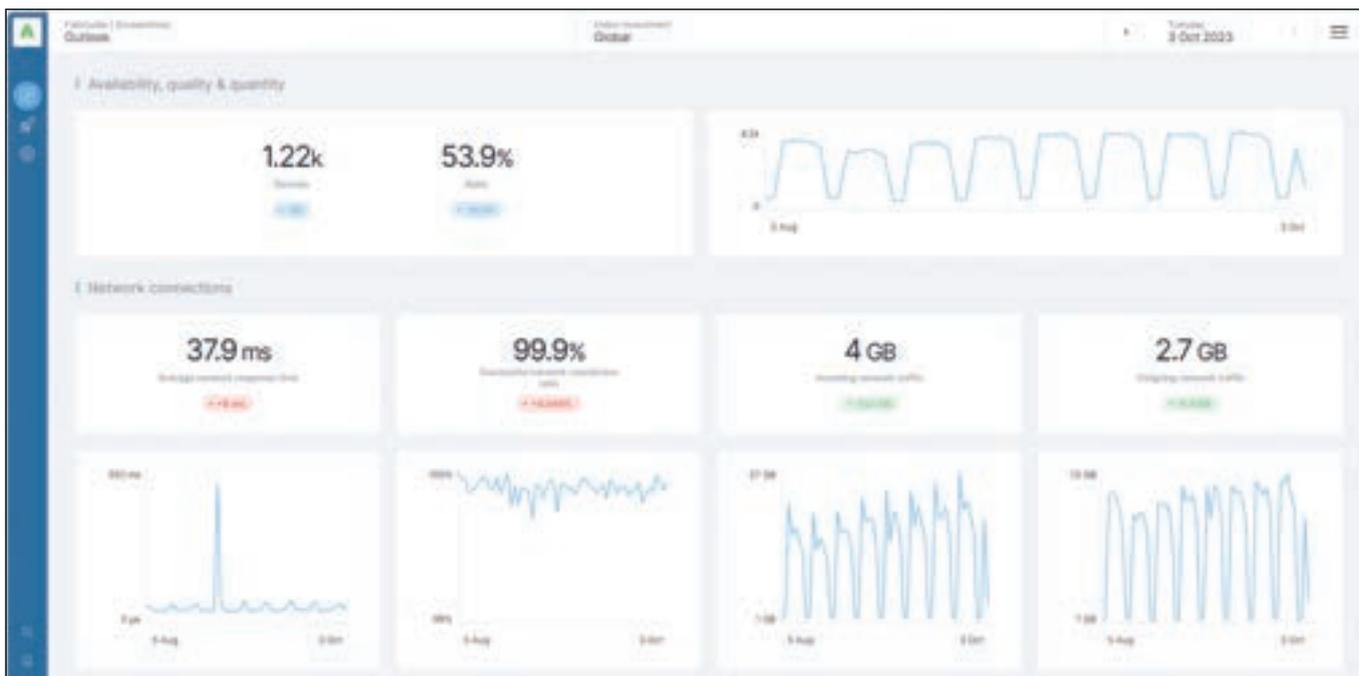
eigentliche Herausforderung. "Das Schwierigste war, alle Projektbeteiligten auf einen Nenner zu bringen", erklärt Liss. "Von der eigenen Abteilung über den Datenschutzbeauftragten bis hin zum Betriebsrat – alle hatten andere Anforderungen und mussten miteingebunden werden. So ging es dem Betriebsrat beispielsweise um die Anonymisierung von Anwenderdaten und uns um eine umfangreiche Übersicht über die Clients, um Problemursachen analysieren und beheben zu können. In der Folge kam es zu mehreren internen Schleifen, bis für alle Parteien alles gepasst hat."

Insgesamt hatten die Projektbeteiligten der Union Investment den Aufwand für die technische Implementierung bei fast 7000 Clients wesentlich höher eingeschätzt, als es letztendlich der Fall war. Die schnelle Umsetzung sorgte für eine positive Überraschung, so Liss: "Normalerweise ist bei so einer Implementierung davon auszugehen, dass der technische Aufwand einen Großteil der Zeit in Anspruch nimmt. Der technische Part war jedoch innerhalb von drei Wochen erledigt – wir waren von mindestens einem halben Jahr ausgegangen." Tatsächlich war die Implementierung im Spätsommer 2020 innerhalb nur weniger Wochen erfolgt.

Ein ebenfalls nicht zu vernachlässigendes Thema: Die Schulung der Mitarbeiter, die nachher auch mit dem neuen Tool arbeiten dürfen. Um hier von Anfang an die nötigen Kenntnisse zu vermitteln, wurde bei der Union IT-Services viel Wert auf umfangreiche Schulungseinheiten gelegt. Diese wurden von einem erfahrenen Trainer aus den Reihen der Consulting4IT direkt vor Ort durchgeführt.

## Gefühle messbar gemacht

Christine Pagel zeichnet in ihrer Funktion als Gruppenleiterin Workplace und Plattform- und Workplace Services bei Union Investment verantwortlich für sämtliche IT-Abläufe im Workplace-Umfeld. Für sie liegen die Mehrwerte des Tools auf der Hand: "Mit dem Nextthink-Werkzeug wurde mit einem Schlag Licht ins Dunkel gebracht", erläutert sie. "Die Dashboards ermöglichen uns direkte Einblicke in vorliegende Störungen. Ursachen können



Die Nextthink-Ansicht zur Qualitätsmessung des verwendeten E-Mail-Service mit Anzeige von Antwortzeiten, Verfügbarkeiten und weiteren Parametern.

wir jetzt oft selbst – also unabhängig vom Dienstleister – auf einen Blick erkennen."

Union Investment war so in der Lage, viel schneller und erfolgreicher auf Probleme oder Störungen zu reagieren. Auch für die Kollegen der IT-Abteilung gab es eine Arbeitsverbesserung. Nicht zuletzt, weil vieles messbar wurde, was früher eher subjektivem Empfinden unterlag, zum Beispiel Softwareabstürze. Pagel beschreibt: "Vor Nextthink gab es manchmal Beschwerden, dass gewisse Anwendungen angeblich 'ständig' abstürzten. Jetzt können wir genau einsehen, wie oft das tatsächlich der Fall war und fragen: Ist das wirklich so? Mit dem neuen Tool ist die IT nun keine 'Gefühlsache' mehr. Stattdessen können wir objektiv nachmessen und auf Grundlage von Fakten agieren. Das kommt dem Image der IT-Abteilung zugute."

### **Dashboard und Problemlösung per Mausclick**

Nextthink ist eines der ersten Werkzeuge bei der Union Investment, das komplett eigenständig und intern aufgebaut wurden. Das ermöglicht es, im ganzen Konstrukt den Überblick über die getätigten Serviceleistungen und deren Qualität zu behalten. Wenn es Unstimmigkeiten gibt, kann das Unternehmen mit seinen Dienstleistern an konkreten Verbesserungen arbeiten. Außerdem ist es mit Nextthink in der La-

ge, bei Bedarf steuernd oder sogar proaktiv einzugreifen – die Anwendung ermöglicht es, Risiken zu erkennen, bevor sie zu akuten Problemen werden. Beispiel Rollout einer neuen Software: Hier lässt sich mit einem Dashboard genau überwachen, ob die Software Auswirkungen auf die Performance des Clients hat oder für vermehrte Abstürze sorgt.

Für Liss und Pagel steht damit außer Frage, dass die Neuanschaffung für die Union Investment ein echter Meilenstein auf dem Weg zu optimierter Servicequalität war. Und es gibt bereits weitere Pläne mit dem wirkungsmächtigen Tool. "Der nächste große Schritt ist der in die Cloud, um stets zum frühestmöglichen Zeitpunkt die neuesten Features und Funktionen bereitgestellt zu bekommen. Auch der Wartungsaufwand sollte sich damit deutlich reduzieren", sagt Liss. "Danach steht die Umsetzung in unserem User Helpdesk an."

Pagel ergänzt: "Mit Nextthink werden die Kolleginnen und Kollegen im UHD ein Dashboard erhalten, in dem sie beispielsweise Rechner angezeigt bekommen, bei denen Treiberupdates anstehen oder die Festplatte voll ist. Sie sind damit in der Lage, wesentlich effizienter zu arbeiten, was wiederum Rückfragen und Tickets reduzieren wird. Dieser Schritt befindet sich aktuell bereits in der Vorbereitung."

Ein weiteres Etappenziel besteht in der Umsetzung proaktiver Handlungsmöglichkeiten aus den Dashboards heraus. Liss und Pagel denken hier an Handlungsvorschläge und Aktionsmöglichkeiten, mit denen sich per Klick gängige Störungen innerhalb von Sekunden beheben lassen. Wie das umsetzbar ist, gedenken die beiden IT-Experten mit den Partnern der Consulting4IT zu besprechen, sobald das Projekt so weit ist.

### **Fazit**

Der Union IT-Services GmbH gelang es mit der Einführung von Nextthink, Endgeräte detailliert zu überwachen und damit effektiver auf Störungen zu reagieren. Somit ist auch deren Behebung um einiges schneller und einfacher geworden. Bei der IT des Unternehmens sind Probleme am Client nun mess- und auswertbar. Auf Grundlage der Echtzeitdaten gelingt es dem Finanzunternehmen, für mehr Transparenz zu sorgen und damit die Qualität seiner internen IT-Serviceleistungen auf einem konstant hohen Niveau zu halten. Das Ergebnis: Effizientere Prozesse, effektive und proaktive Störungsbearbeitung und eine Verbesserung der Endanwenderzufriedenheit im gesamten Unternehmen. (In) 

*Linda Schmittner ist zuständig für PR und Autorin bei Consulting4IT.*