



FALLSTUDIE

RUNDUM-PFLEGE FÜR DIE IT-UMGEBUNG

Automation erspart Personalausbau

Eine effektive IT ist für jedes Unternehmen wichtig. Ganz besonders aber für eine Stiftung, die mit dem ihr anvertrauten Geld optimal wirtschaften sollte. Die Stiftung Friedehorst in Bremen hat seit 2010 nach und nach fast alle Bereiche ihres IT-Service-Managements automatisiert - von der Softwareverteilung bis zum Service-Catalog. Deshalb kommt sie trotz 1.300 PCs mit einem kleinen IT-Team aus.

Wer das Gelände der Stiftung betritt, wähnt sich fernab von der hektischen Business-Welt. Es ist grün hier und still, man möchte sagen: beschaulich. Aber der Schein trügt. Hinter dieser Fassade ist Friedehorst eine höchst betriebsame Organisation. Nicht nur Altersresidenz und Pflegeheim, sondern auch Neurologisches Rehasentrum, Wohnort und Beschäftigungsträger für Menschen mit geistigen Behinderungen sowie Berufsförderungswerk für die Integration und Teilhabe am Arbeitsleben. Etwa 1.400 Mitarbeiter kümmern sich um etwa 2.000 Menschen, von denen 700 ständig dort wohnen. Für sie und die Institutionen des Berufsförderwerks sind rund 1.300 PCs mit diversen Applikationen im Einsatz.

Verantwortlich für das Funktionieren des gesamten IT-Equipments ist das aus sieben Mitgliedern bestehende IT-Team.

Es schafft die Voraussetzungen für Berichte, Gutachten und Abrechnungen, hat sogar eine digitale Patientenakte in Angriff genommen. „Wir bräuchten eigentlich wesentlich mehr Mitarbeiter“, sagt IT-Chef Klaus Krause, „aber Sie wissen ja, wie das in der Pflege und Rehabilitation aussieht: Hier ist die Gesellschaft nicht bereit, adäquat zu investieren. Und wenn wir nicht genug Leute einstellen können, müssen wir eben soweit wie möglich automatisieren und die Abläufe verschlanken.“

Partner auf Augenhöhe

Die Automation fasste Krause bereits vor acht Jahren an. Damals beschloss das Team, die Software nicht mehr mit der Hand am Arm zu verteilen. Bei einer Arbeitsleistung von maximal 20 PCs am Tag würde das Neuauftreten aller PCs schließlich einen Mitarbeiter für etwa drei Monate mit Beschlag belegen. Da lohnt sich die Anschaffung einer Softwareverteilung. Im Auswahlverfahren setzte sich Empirum aus dem Unified Endpoint Management (UEM) von Matrix42 durch.

Etwa gleichzeitig führte die Friedehorst-IT ein Ticket-System ein, das mittlerweile neben dem Incident- auch das Change-Management umfasst. Nach und nach hat das Team quasi das komplette Service Management – den alten Hasen aus dem Matrix42-Kosmos auch als „Service Store“ bekannt - angeschafft.

Amerikanische und deutsche Christen evangelischer Konfession gründeten 1947 auf einem ehemaligen Kasernengelände bei Bremen die Stiftung Friedehorst. Seither bietet die diakonische Einrichtung, die als Stiftung kirchlichen Rechts betrieben wird, jährlich etwa 2.000 Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen Pflege und individuelle Förderung an. Angeschlossen sind ein Gymnasium, ein ambulanter Kinderhospizdienst und eine private Altenpflegeschule. Insgesamt beschäftigt Friedehorst 1.400 Mitarbeiter und ist damit der größte Arbeitgeber im nördlichen Bremen.

MATRIX42
COMPETENCE PARTNER PLATINUM 2018

Für den Support wählte Friedehorst Consulting4IT, den Systemintegrator mit Prozessenerfahrung und zertifizierten Matrix42-Platinum-Partner aus Waldbronn bei Karlsruhe. Auch wenn Consulting4IT über einen Standort in Hamburg verfügt, ist der Hauptsitz und damit auch ein Großteil der Berater rund 600 Kilometer von Bremen entfernt. Aber das störte den IT-Leiter wenig. In der Informationstechnik spiele die Entfernung eigentlich keine große Rolle, erläutert er: „Wir haben uns auf einer Messe kennengelernt, einen Piloten durchgeführt und sofort gut zusammengearbeitet. Beim Hersteller ist man in der Regel nur einer von vielen Kunden, bei einem Partner läuft das auf Augenhöhe.“

Ein Mitarbeiter der Consulting4IT schaut ein- bis zweimal jährlich in Bremen vorbei. Und für kleinere „Schraubarbeiten“ hat Krause sein gut ausgebildetes und motiviertes Team vor Ort.

Geteiltes Wissen ist Doppeltes Wissen

Indem der IT-Chef seine Mitarbeiter regelmäßig zu Trainings in die „Akademie“ der Consulting4IT nach Waldbronn schickt, sorgt er nicht nur für den notwendigen Wissenstransfer. „Es ist doch etwas Anderes, wenn man die Geschäftspartner nicht nur vom Telefon, sondern persönlich kennt“, erläutert Systemadministrator Markus Grehl: „Auch der Austausch mit Kollegen aus anderen Unternehmen lohnt die Reise; dabei können wir viel lernen.“

„Außerdem ergeben sich daraus Synergieeffekte“, ergänzt sein Kollege Marcel Wantje: „Wenn man schon mal da ist, kann man auch das eine oder andere nebenher besprechen.“ Das Catering sei übrigens auch nicht übel, fügen die beiden Admins mit breitem Grinsen hinzu. Consulting4IT lässt es sich nicht nehmen, die Schulungsteilnehmer mit ihrem VIP-Shuttle am Flughafen oder Bahnhof abzuholen und am jeweils zweiten Schulungsabend in einem angesagten Restaurant zu verköstigen.

Im Augenblick nur A-Prioritäten

Neben Softwareverteilung und Helpdesk haben sich Krauses Mitarbeiter auch intensiv mit dem Thema IT-Asset-Management beschäftigt. Hier nutzen sie nicht nur die Standardfunktionen der Matrix42-Lösung, sondern auch ein paar Addons, die Consulting4IT für seine Kunden entwickelt hat. Dazu gehört zum Beispiel das „Custom Pack Verbrauchsmaterial/Kleinteile“. Damit lassen sich beispielsweise Mäuse und USB-Tastaturen, aber auch die Einweg-Kopfhörer für die Schulungsteilnehmer in großer Zahl und ohne eigene Inventarnummern teilautomatisiert verwalten. Wenn der Anwender Schwellenwerte definiert hat, erinnert ihn die Software selbständig an die fällige Nachbestellung.

Mitgekauft hatte Friedehorst seinerzeit die Matrix42-Module für Lizenz- und Vertrags-Management. Die Administratoren haben auch zu diesen Themen schon die Schulungen besucht. Im umfangreichen Portfolio von allein 14 Matrix42-Trainings bieten die Spezialisten der Consulting4IT jeweils dedizierte Dreitages-Trainings-Contract Management Expert, License Management Expert und Asset Management Expert.

„Das ist alles sehr interessant und sinnvoll“, findet der IT-Chef, „und deshalb haben wir Software und Trainings im Paket angeschafft. Mit dem neuen Matrix42-Release führen wir dann auch das Lizenz- und Vertrags-Management ein. Aber im Augenblick können wir uns wegen der beschränkten Ressourcen nur mit A-Prioritäten beschäftigen.“

Service Catalog im Einsatz

Eine Herzensangelegenheit und damit Priorität A ist offenbar der Service Catalog. Damit können die Anwender komplette Pakete aus Hardware (PC, Laptop oder mobiles Endgerät), Anwendungen und Services wie in einem Online-Shop zu einem festen Servicepreis pro Monat bestellen. „Das lässt sich in etwa mit einem Leasing-Vertrag beim Auto vergleichen“, sagt Krause.

Im Matrix42-Modul „Service Catalog“ sind die verfügbaren Leistungsvarianten verzeichnet und mit den jeweiligen Preisen versehen.

So haben der Besteller und sein Vorgesetzter sofort den Überblick über die Gesamtkosten. Ein automatischer Genehmigungsprozess erspart beiden den lästigen Schriftverkehr.

Für die Gestaltung des Service Catalog bietet Consulting4IT auch eine Schulung an („Service Catalog Expert“), die Krause seinen Mitarbeitern nicht vorenthalten hat. Denn der IT-Chef weiß: „Am Design des Systems darf man nicht sparen, sonst gibt es später Probleme.“ Seit Anfang des vergangenen Jahres ist das „Self-Service-Portal“ für IT-Services bei Friedehorst im praktischen Einsatz. Es wird ständig ausgebaut. Gerade abgeschlossen hat das IT-Team die SQL-Datenbank-Migration auf Version 2016 Enterprise always on.



Für die Gestaltung des Service Catalog bietet Consulting4IT auch eine Schulung an („Service Catalog Expert“), die Krause seinen Mitarbeitern nicht vorenthalten hat. Denn der IT-Chef weiß: „Am Design des Systems darf man nicht sparen, sonst gibt es später Probleme.“ Seit Anfang des vergangenen Jahres ist das „Self-Service-Portal“ für IT-Services bei Friedehorst im praktischen Einsatz.

Customizing-Pakete vom Support-Partner

Die Kataloglösung schließt eine Reihe von Zusatzfunktionen ein, die Consulting4IT seinen Kunden unter der Bezeichnung „Service Catalog plus“ offeriert. Dabei handelt es sich um Custom Packs, die bestimmte, häufig benötigte Funktionen weitgehend automatisieren; sie sind an die individuellen Gegebenheiten des Kunden adaptierbar.

Dass der Softwarehersteller selbst diese Detailarbeit nicht leisten kann, ist Krause völlig klar: „Zum einen weiß der ja gar nicht so genau, wie jeder einzelne Kunde das Tool einsetzen will; zum anderen hat er sicher nicht die Kapazitäten, sämtliche spezifische Lösungen für alle Zielgruppen zu erschaffen. Dafür gibt es dann die Platinum Partner wie Consulting4IT.“ Marcel Nyhuis, der für Friedehorst zuständige Vertriebsexperte, ergänzt: „Wir können uns so intensiv mit den Tools beschäftigen, weil wir uns auf wenige Produkte spezialisiert haben.“

Aus dem insgesamt fünf Custom Packs umfassenden Bundle nutzt Friedehorst derzeit die Module „Neuer Mitarbeiter“ und „Referenzrollen-Services“. Das erste bildet aus Sicht der IT den Prozess ab, der jedes Mal abläuft, wenn ein neuer Arbeitsplatz eingerichtet werden muss – von der Hardwareinstallation bis zur Anlage des Benutzerkontos im Active Directory. „Oft sind ja die ITler die letzten, die von der Ankunft eines neuen Mitarbeiters in Kenntnis gesetzt werden“, sagt Krause. Schlanke Business-Prozesse können dann die Service-Bereitstellung beschleunigen.

Das Custom Pack „Referenzrollen-Services“ adressiert die Führungskräfte bzw. Rollenkonzept-Beauftragten. Die Anwender bekommen – je nach Funktion in der Organisation – bestimmte „Rollen“ zugewiesen, an denen sich die benötigte IT-Ausstattung und die Zugriffsberechtigungen auf Verzeichnisse und Daten orientieren. Mit Hilfe des Custom Pack können ihre Vorgesetzten die jeweilige Referenzrolle direkt im Serviceportal anpassen – besonders praktisch bei der Erstauswahl für neue Mitarbeiter oder einem Abteilungswechsel.

Keine Schrankware - kein totes Kapital

Das Besondere an der Friedehorst-Lösung ist, dass die Software nicht nur die Auslieferung, sondern auch die Rücknahme unterstützt. „Die Anwender müssen sich nicht langfristig auf einen Service festlegen, eigentlich gibt es nicht einmal eine Mindestlaufzeit; sie können monatlich be- oder abbestellen“, führt Krause aus: „Das sorgt für eine ganz andere Planungssicherheit in den operativen Geschäftsbereichen.“

Dadurch, dass die Services nur gemietet und nicht gekauft werden, vermeiden die Anwender in Friedehorst totes Kapital in Form der oft zitierten „Schrankware“. Überflüssige Hardware oder Softwarelizenzen werden – anders als sonst üblich – nicht gehortet, „weil sie ja bezahlt sind“, sondern können innerhalb der Organisation weitergegeben werden. Der Rücknahmeprozess sorgt dafür, dass die benutzten Geräte und Lizenzen wieder an den Mann oder die Frau gebracht werden können. „Assign Asset From Stock“ heißt der Workflow, den die Consulting4IT dafür entwickelt hat.

Kostentransparenz in der gesamten IT

Alles in allem hat Friedehorst heute schon eine hohe Kostentransparenz in der IT – nicht nur bei Hard- und Software, sondern auch beim Service. Krause will aber noch einen Schritt weiter gehen: Es sollen auch Service-Level-Agreements (SLAs) eingeführt werden. Auf diese Weise könnten die Anwender die Höhe ihrer Servicekosten aktiv mitbestimmen: Wer eine kritische Umgebung betreut oder aus irgendeinem Grund besondere Anforderungen an die Verfügbarkeit hat, muss dann entsprechend mehr bezahlen. Wem ein Service innerhalb von zwei oder drei Tagen reicht, der kommt entsprechend günstiger weg.

Diese verursacher- und leistungsgerechte Verrechnung von IT-Services ist ein mittelfristiges Ziel, an dem Krauses Team derzeit arbeitet. Dazu der IT-Leiter: „Damit sorgen wir nicht nur für mehr Gerechtigkeit, sondern fördern am Ende auch kostenbewusstes Handeln.“



Dass der Softwarehersteller selbst diese Detailarbeit nicht leisten kann, ist Krause völlig klar: „Zum einen weiß der ja gar nicht so genau, wie jeder einzelne Kunde das Tool einsetzen will; zum anderen hat er sicher nicht die Kapazitäten, sämtliche spezifische Lösungen für alle Zielgruppen zu erschaffen. Dafür gibt es dann die Platinum Partner wie Consulting4IT.“

Marcel Nyhuis, der für Friedehorst zuständige Vertriebsexperte, ergänzt: „Wir können uns so intensiv mit den Tools beschäftigen, weil wir uns auf wenige Produkte spezialisiert haben.“



Mindestens drei Leute eingespart **Andere Bereiche ziehen nach**

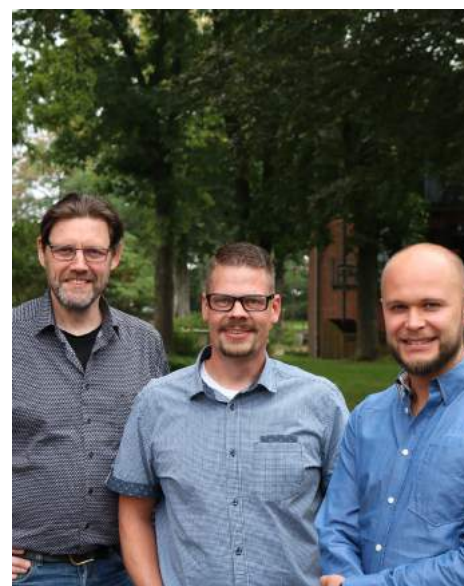
Um die Vorteile der Matrix42-Installation zu sehen, muss das IT-Team aber nicht so lange warten. Auch jetzt zahlt sich der Service Catalog bereits aus. „Die Bestellabläufe sind deutlich schlanker und qualifizierter geworden“, hat Krause festgestellt: „Früher haben wir für jede Bestellung diverse E-Mails hin und her geschrieben. Heute landet die Bestellung automatisch bei dem jeweiligen Kostenstellen-Verantwortlichen. So kann nichts bestellt werden, was nicht genehmigt wird, und uns erreichen viel weniger Anfragen zu Beschaffungen als zuvor.“

Die Custom Packs vom Partner Consulting4IT zu kaufen sei ebenfalls eine gute Entscheidung gewesen, fährt der IT-Chef fort: „Sicher hätten wir das mit entsprechendem Know-how auch selbst konfigurieren können. Aber dann ist halt immer die Frage, was mehr kostet: das Custom Pack oder die Zeit der Mitarbeiter.“

Was das alles unter dem Strich gebracht hat, sei schwer zu beziffern, sagt Krause: „Ich traue mich aber zu sagen: Wenn wir das Gesamtpaket nicht hätten, bräuchten wir heute entweder einen externen Dienstleister oder drei bis fünf Leute mehr.“ Vorsichtig geschätzt, bringt die Software demnach 200.000 bis 300.000 Euro Ersparnis an Personalkosten im Jahr.

Den Friedehorst-ITlern ist offenbar gelungen, auch andere Bereiche im Unternehmen für die Lösung zu begeistern. Es gibt schon einen Pilotversuch für die „Zweckentfremdung“ des Bestellsystems. Denn warum sollte es sich nicht auch in anderen Unternehmensbereichen einsetzen lassen, beispielsweise für Arbeitsmaterialien, Büromöbel oder Firmenwagen? „Ein Asset ist ein Asset ist ein Asset“, konstatiert Krause.

Und noch ein schöner Erfolg: Seit kurzem pflegt das Controlling der Stiftung den zentralen Kostenstellenplan in Matrix42 statt in Excel. „Das hat für alle nur Vorteile“, freut sich der IT-Chef: „Doppelte Arbeit im Controlling und in der IT entfällt, und der Plan ist für die gesamte Organisation konsistent.“



Was das alles unter dem Strich gebracht hat, sei schwer zu beziffern, sagt Krause: „Ich traue mich aber zu sagen: Wenn wir das Gesamtpaket nicht hätten, bräuchten wir heute entweder einen externen Dienstleister oder drei bis fünf Leute mehr.“ Vorsichtig geschätzt, bringt die Software demnach 200.000 bis 300.000 Euro Ersparnis an Personalkosten im Jahr.



Sie möchten Matrix42, das Service Catalog Modul und unsere Custom Packs im Detail kennenlernen? Rufen Sie uns einfach unter 07243 2058 500 an oder schreiben Sie uns an insidesales@consulting4it.de. Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!