



FALLSTUDIE

Automatisierte IT-Services laufen bei MiRO wie geschmiert

Moderne Tankstellen werden immer mehr zu kleinen Konsumtempeln.

Eine hohe Bandbreite an Services und Produkten, aber auch maximale Automationsgrade bei der Bereitstellung zeichnen die Shopping-Center an den Straßen und Autobahnen aus. Eine Servicequalität mit der die IT-Mitarbeiter der Mineraloelraffinerie MiRO – der größten Raffinerie Deutschlands – jetzt auch ihre Anwender begeistern wollen.

Gerade mal neun Monate war Marko Rudloff als IT-Administrator für den RZ-Betrieb tätig, als ihn seine damalige Vorgesetzte unerwartet zu sich rief. Die IT-Chefin der MiRO wollte von ihm, dem Neuling, wissen, wo er Verbesserungspotenzial in der IT sähe.

„Wenn ich gewusst hätte, was da auf mich zukam, hätte ich wohl den Mund gehalten“, scherzt Rudloff, heute Mitglied des Teams Infrastruktur in der Informations- und Prozesstechnologie. Aber in Wahrheit ist er doch froh über die Veränderung, die er 2013 mit angestoßen hat. Denn sie verbesserte die Effizienz und das Zusammenspiel zwischen IT und Fachbereichen spürbar.

Vorhandene Tools mit Akzeptanzproblemen

Der 30-köpfige IT/OT-Bereich der MiRO teilt sich seit 2015 in ein Infrastruktur- und ein Anwendungsteam. Gemeinsam betreuen sie ca. 1080 Anwender. Hier ist die IT nah dran an ihren internen Kunden. Auch die leitenden IT-Mitarbeiter erscheinen zu Besprechungen gern mal im „Blaumann“.

Umso erstaunlicher, was Rudloff seiner Chefin berichtete: Bei den Anwendern gelte die IT als schwer erreichbar. Und das, obwohl MiRO ein Tool für das Incident-Management nutzte: „The Guard! Helpdesk“ von Realtech. Allerdings hatten nur wenige Anwender Kenntnis von der Lösung; in der IT gab es wenige Mitarbeiter, die einen Zugang hatten.

Dieses Schicksal teilte das Helpdesk-Werkzeug mit der Anforderungs-Management-Lösung, die auf UMRA (User Management Resource Administrator) von Tools4ever basiert. Mit ihr waren das Antrags- und Genehmigungsverfahren für die Vergabe von Berechtigungen implementiert worden, aber sie litt an fehlender Akzeptanz: MiRO hatte sie eingeführt, um den IT-Service-Management-Standard ITIL ins Unternehmen zu tragen. Doch der Versuch misslang, da die theoretischen Prozesse, die in der Lösung abgebildet wurden, nichts mit den tatsächlichen Prozessen zu tun hatten.

Die IT-Chefin hatte Rudloff aufmerksam zugehört – und reagierte: Als Ziel gab sie aus, eine durchgängige und integrierte Lösung mit strukturierten Prozessen für das Incident-Management sowie für Antrag, Genehmigung und Bereitstellung von standardisierten Services zu schaffen. Die Funktionen sollten über einen Single Point of Contact erreichbar sein. Gefragt waren Effizienz in den Abläufen, Transparenz für die internen IT-Kunden, Compliance und Prozessstabilität. Die sollten jederzeit verfolgen können, auf welchem virtuellen Schreibtisch ihre Störungsmeldung oder ihre Anforderung gerade zur Bearbeitung lag.

Über MiRO

Mit einer Verarbeitungskapazität von knapp 15 Millionen Tonnen Rohöl pro Jahr ist MiRO die größte Erdölraffinerie in Deutschland. Die Produkte der beiden Werkteile in Karlsruhe füllen Tag für Tag etwa 1.600 Tankkraftwagen; Schiffs-, Eisenbahnladungen und Pipeline noch nicht mitgezählt.

MATRIX42
COMPETENCE PARTNER PLATINUM

Keep it simple

Und wer sollte sich um dieses Projekt kümmern? Genau! So wurde der junge Administrator aus dem Rechenzentrum als Projektleiter eingesetzt. „Wir haben – wie das so üblich ist in einer Raffinerie – am Anfang vor allem nach einem passenden Werkzeugkasten gesucht“, räumt Rudloff ein, „aber wir haben dann schnell gemerkt, dass es damit nicht getan sein würde. Vielmehr mussten wir die gesamte IT-Abteilung nach den bisher gelebten Arbeitsprozessen durchforsten, um anschließend darauf basierende Zielabläufe zu entwickeln.“

Auf Grundlage der Prozesse waren dann auch die Anforderungen an das Tool schnell definiert: Die Wahl fiel auf Matrix42. Dessen Portfolio reicht vom Service Desk mit dem gesuchten Incident-Management über das Asset-Management bis zum Service Catalog für die Abbildung des Antrags- und Genehmigungsverfahrens. „Auf keinem dieser Gebiete ist Matrix42 unschlagbar“, räumt Rudloff ein, „aber als hochintegrierte Gesamtlösung ist es konkurrenzlos. Eine einheitliche Datenbasis und Architektur sowie ein übergreifendes Rollenmodell und der Wegfall von Schnittstellenproblemen überwiegen die Vorteile eines Best-of-Breed-Ansatzes bei Weitem.“

Für die Einführung der Tools empfahl Matrix42 seinen Platinum-Partner Consulting4IT aus Waldbronn bei Karlsruhe. Der Systemintegrator mit Prozesserfahrung – wie sich Consulting4IT selbst umschreibt – riet MiRO, nicht zu viel auf einmal zu wollen: Anstatt die ITIL-Arie rauf und runter zu singen, sei es sinnvoller, sich auf einzelne Module zu konzentrieren und sie praxisnah zu implementieren, so dass die Prozesse weiterhin pragmatisch gehandhabt werden könnten.

Incident-Management war nur der Anfang

Höchste Priorität hatte am Anfang naturgemäß das Incident-Management. Eine Hotline für die IT gab es bisher nicht. Wenn irgendetwas nicht funktionierte, wie es sollte, wählte der betroffene Anwender einfach die Nummer des ersten IT-Mitarbeiters auf der Telefonliste.

Die Einführung einer zentralen Hotline und eines Service Desk als Standardprozess brachte auch taktische Vorteile mit sich. Beispielsweise wäre es laut Ralf Scholer, Leiter Infrastruktur und damit Rudloffs direkter Vorgesetzter, ohne einen strukturierten Ablauf nicht möglich gewesen, den First-Level-Support auszulagern.

Mittlerweile speist das neunköpfige Team aus Service-Experten seine Erkenntnisse hinsichtlich der Kategorisierung von Störungen und erprobter Lösungsoptionen in eine Wissensdatenbank ein. Darauf haben auch die Endanwender Zugriff – allerdings nur begrenzten. Ein spezielles Rechte- und Rollenkonzept stellt sicher, dass jeder genau das und nur das zu sehen bekommt, was ihn wirklich angeht. Die Anwender finden dort zum Beispiel kleine Tutorials im Stil von „Woran kann es liegen, dass der Drucker nicht druckt?“. Heute nutzt das gesamte Service-Management-Team Matrix42 zur Dokumentation und Organisation.

Joiners - Movers - Leavers automatisiert

Vor dem Projekt mangelte es MiRO auch an einer durchgängigen Inventarisierung des User-Equipments. Das hat sich dank der zeitgleichen Einführung von Matrix42 Asset Management grundlegend geändert.

Aufgrund des ganzheitlichen Ansatzes von Matrix42 können die IT-Mitarbeiter heute direkt im Service-Desk-Modul auf die entsprechenden Informationen zurückgreifen. Der Scanner Empirum Inventory automatisiert das Sammeln der Konfigurationsdaten am Client. Verdichtet werden diese technischen Informationen mit organisatorischen Stammdaten wie Kostenstelle, Standort oder Organisationseinheit. Das erste große Teilprojekt ist seit September 2016 abgeschlossen.

Mittelfristiges Ziel ist es darüber hinaus, bestimmte Prozesse so zu automatisieren, dass sie nicht mehr manuell, sondern direkt aus einer Anwendung heraus angestoßen werden. Gelungen ist das bereits im Personalbereich. Die Kernprozesse sind hier Eintritt, Wechsel und Austritt eines Mitarbeiters, unter HR-Fachleuten: „Joiners – Movers – Leavers“.



Auf Grundlage der Prozesse waren dann auch die Anforderungen an das Tool schnell definiert: Die Wahl fiel auf Matrix42. Dessen Portfolio reicht vom Service Desk mit dem gesuchten Incident-Management über das Asset-Management bis zum Service Catalog für die Abbildung des Antrags- und Genehmigungsverfahrens.

Bei der Digitalisierung dieser Kernprozesse in Matrix42 ließen sich bereits erste nachhaltige Verbesserungen der Effizienz erreichen. Heute wird der Workflow für die Einrichtung eines neuen Arbeitsplatzes ausgelöst, sobald die HR-Mitarbeiter einen User in SAP HR anlegen; Benutzerkonto, E-Mail-Account und Home-Laufwerk sowie die Anmeldung im Oracle- und SAP-System entstehen „vollautomatisiert innerhalb eines Arbeitstags“, so Rudloff nicht ohne Stolz. Ein ähnlicher Vorgang wird initiiert, wenn der Mitarbeiter die Abteilung wechselt oder das Unternehmen verlässt.

Zwar haben diese Prozesse auch Komponenten, die sich kaum automatisieren lassen, zum Beispiel das Aushändigen von Firmenausweisen oder Schlüsseln. Doch bedeutet die Teilautomatisierung schon einen Fortschritt – allein deshalb, weil IT und Fachbereich nun gleichzeitig wissen, wer wo was benötigt. Das minimiert die Gefahr, dass der neue Mitarbeiter in den ersten Tagen nicht arbeiten kann, weil ihm das Equipment oder ein Software-Account fehlt.

Standardanforderungen aus dem Catalog

Was die Arbeitnehmer darüber hinaus benötigen, können sie neuerdings ebenfalls bestellen, ohne von Pontius zu Pilatus zu rennen. „Die Nutzer sind heute geprägt durch Einkaufsportale wie Amazon“, erläutert Benjamin Maier, Senior Consultant bei Consulting4T: „Sie wünschen sich einen schnellen, reibungslosen und automatisierten Prozess von der Anforderung bis zur Auslieferung.“

Um diesem „Shopping Erlebnis“ möglichst nahe zu kommen, hat MiRO im Rahmen des ITSM-Projekts auch den „Service Catalog“ von Matrix42 eingeführt. Den Zugriff erhalten die Anwender über ein Self-Service-Portal – dasselbe, in dem sie auch Störungen melden und Anfragen platzieren.

Die im Catalog angebotenen Services unterliegen einem Genehmigungsprozess durch den Vorgesetzten (Leitfrage: Braucht der Anwender das wirklich? Welche Kosten entstehen?). Wenn die Bereitstellung des Service darin besteht, Software zu installieren, wird das zukünftig vollautomatisiert vom Matrix42-Tool Empirum geleistet. Mit dem für 2018 geplanten Rollout von Windows 10 soll der noch genutzte „Enteo Netinstaller“ endgültig abgelöst werden.



„Die Nutzer sind heute geprägt durch Einkaufsportale wie Amazon. Sie wünschen sich einen schnellen, reibungslosen und automatisierten Prozess von der Anforderung bis zur Auslieferung.“

Benjamin Maier,
Senior Consultant, Consulting4IT

Change-Management noch in Arbeit

Selbstverständlich listet der Service Catalog nur Standardleistungen auf. „Ein zusätzliches Tool zum Monitoring des Prozessleitsystems beispielsweise lässt sich darüber nicht bestellen“, konstatiert Teamleiter Scholer, „das gehört in den Bereich Change-Management, denn dabei handelt es sich um eine Projektanforderung.“

Für solche Non-Standard-Anforderungen würden die Infrastrukturlaute um Scholer auch gern Matrix42 nutzen. „Wir wollen One Face to the Customer“, bestätigt der Teamchef: „Das heißt, lieber mehr mit demselben Tool als immer mehr Tools.“

Auf der To-do-Liste steht schließlich auch noch die Umsetzung eines kontinuierlichen Lizenz-Managements in Matrix42. „Das dauert etwas länger, weil hier nicht nur die IT, sondern auch die Beschaffung involviert ist“, erläutert Rudloff, „in diesem Zusammenhang spielen Themen wie Kostenrechnung und Bilanzierung eine Rolle.“ Der damit verbundene Abstimmungsaufwand lässt sich nun einmal nicht im Hauruck-Verfahren leisten.

Proaktiver Service

Über die gesamte Projektlaufzeit ließ sich MiRO von zwei Mitarbeitern der Consulting4IT begleiten. Sie unterstützten das Team bei der Implementierung der Lösung und berieten es bei der Gestaltung der Prozesse. Heute noch kommt ein Matrix42-Experte der Consulting4IT mindestens einmal im Monat, um bei der Nachjustierung zu helfen.

„Das Projekt war ein wichtiger Schritt in Richtung kundenorientierter proaktiver IT-Services. Heute läuft die Beziehung zu unseren Anwendern wie geschmiert – so wie es sich für eine Raffinerie gehört“, zieht Rudloff mit einem Augenzwinkern Fazit.



„Das Projekt war ein wichtiger Schritt in Richtung kundenorientierter proaktiver IT-Services. Heute läuft die Beziehung zu unseren Anwendern wie geschmiert – so wie es sich für eine Raffinerie gehört.“

Marko Rudloff,
Projektleiter

MATRIX42
COMPETENCE PARTNER PLATINUM