

In Interview: Mirko Oesterhaus von Consulting 4IT

Moderner Service-Desk

Das Unternehmen Consulting 4IT bezeichnet sich selbst als „Systemspezialisten, der anders tickt“. Dabei konzentriert es sich auf die Produkte der Softwarehersteller Matrix42, Nexthink und Varonis. LANline sprach mit Mirko Oesterhaus, Geschäftsführer des Unternehmens, über das neue hauseigene Service-Desk-Werkzeug F4SD, das vieles anders macht als bisherige Lösungen.

LANline: Warum gibt es überhaupt einen Bedarf an Service- und Help-Desk-Lösungen auf dem Markt? Produkte sind doch eigentlich ausreichend vorhanden.

Oesterhaus: Oft sind neue Service-Desk-Lösungen ein Prestige-Objekt, das die IT und speziell den Support in ein neues besseres Licht rücken soll. Ganz nach dem Motto: Neue Besen kehren besser. Begründet wird der Wechsel in der Regel mit der Absicht, schnellere Reaktionszeiten, kürzere Bearbeitungszeiten sowie zufriedene Anwender und Kunden zu generieren. Eine weitere Ursache ist, dass auch im 21. Jahrhundert IT-Entscheider häufig immer noch glauben, dass das eingesetzte Service-Desk-Tool maßgeblich Einfluss hat auf die Service-Qualität. Leider bringt der Wechsel der Software oft nicht die gewünschten Verbesserungen.

LANline: Das klingt nicht sehr ermutigend. Wie soll man damit vernünftigerweise umgehen?

Oesterhaus: Der Schuss geht tatsächlich oft eher nach hinten los. Denn durch ständige Wechsel von an sich vergleichbaren Service-Desk-Lösungen werden vor allem die Support-Mitarbeiter eher gefrustet als motiviert. Schließlich müssen sie immer wieder umlernen und erhalten dafür aus ihrer Sicht keinen Mehrwert. Entsprechend sind unserer Meinung nach die Probleme bei solchen Wechseln die zugrunde liegen-



Mirko Oesterhaus, Geschäftsführer von Consulting 4IT: „Wir konzentrieren uns auf die Informationen, die für den First Level relevant sind, und verdichten diese sinnvoll über die Darstellung der Kritikalität per Ampelverfahren.“

Bild: Consulting 4IT

den Projektvorgehensweisen. Auch die altergebrachten Prozesse und angestaubte Denkweisen dazu, wie ein modernes Service-Desk-Tool auszusehen hat, sind in diesem Zusammenhang nicht hilfreich. Wenn man hier neue Denkansätze wählt, kann auch der Wechsel des Tools die erhofften Erfolge bringen.

LANline: Welche Rolle spielt das betroffene Support-Team?

Oesterhaus: Die meisten Ansätze und Lösungen sind insbesondere deshalb nicht erfolgreich, weil nicht an die Menschen im

First Level gedacht wird. Sie fühlen sich oft nicht bei ihren Belangen abgeholt. Ihnen wird oft nicht einmal erklärt, warum es beispielsweise auch in ihrem Sinne ist, selbst kurz laufende Tickets zu erfassen. Daher wird dies eher als Behinderung bei der eigenen Arbeit und der Erfüllung der persönlichen Ziele gesehen. Sie sehen nicht das große Ganze. Beispielsweise, dass ihr Chef nur dann neue Ressourcen zur Unterstützung der Mitarbeiter freigegeben bekommt, wenn er detailliert belegen kann, dass sein bestehendes Team überlastet ist. Wie bei der ersten Fließbandfertigung beim Ford-T-Modell anno dazumal. Der einzelne Mitarbeiter kannte nur seinen Arbeitsschritt am Fließband und konnte daher zum fertigen Endprodukt keine Beziehung aufbauen.

LANline: Was wollen Sie in diesem Umfeld besser machen als andere?

Oesterhaus: Warum wir prädestiniert sind, eine „bessere“ Lösung zu bieten? Die jahrelange Erfahrung aus hunderten Projekten als Systemspezialist hat uns immer wieder die Grundproblematik vor Augen geführt: Ähnlich wie bei „Täglich grüßt das Murmeltier“ haben wir zwar jeden neuen Tag die nahezu gleiche Aufgabenstellung bei unterschiedlichen Kunden. Aber natürlich lernen wir wie Bill Murray im Film jeden Tag etwas dazu. Das ist der Vorteil, wenn man bei komplexen Projekten mit Systemspezialisten zusammenarbeitet und nicht mit klassischen Systemhäusern. Das Motto lautet: Übung macht den Meister.

LANline: Dann plaudern Sie doch bitte aus dem Nähkästchen ...

Oesterhaus: Kein Problem. Wir haben mit unseren über 50 herstellertestierten und ITIL-geschulten Consultants in den letzten zwölf Jahren unterschiedliche Lernkurven vollzogen. Am Anfang haben wir zum Beispiel gelernt, dass wir Dinge, die der Kunde haben möchte, hinterfragen müssen, wenn wir denken, dass es zu nicht sinnvollem Customizing führt. Dazu gehört es auch, dem Kunden mal den Tipp zu geben, den Prozess zu überdenken. Im Prinzip ergibt es eigentlich keinen Sinn, den Kunden

das Pflichtenheft schreiben zu lassen, denn er kennt das neue Tool ja am schlechtesten. Wie soll er dann im Rahmen des Projekts alle Innovationen der neuen Lösung auf dem Plan haben? Wenn man als Systemintegrator also immer nur die Wünsche des Kunden berücksichtigt, bleiben damit Innovationen, sprich neue technische Mehrwerte, auf der Strecke.

LANline: Was haben Sie dagegen unternommen?

Oesterhaus: Vor etwa fünf Jahren haben wir erkannt, dass auch wir einem ganz neuen Ansatz in der Denkweise folgen müssen, also dem Kunden nicht das Gleiche in einer anderen Verpackung anzubieten und oft nur das Logo zu tauschen. Sondern etwas anderes erschaffen, was vor allem den betroffenen Mitarbeitern im First Level einen echten Mehrwert bringt und sie motiviert, bei der Implementierung Feuer und Flamme zu sein. Anders gesagt, etwas, das diese Teams gewissermaßen zu Helden macht – und echte Lösungsmöglichkeiten für ihre täglichen Aufgaben schon im First Level Support bietet. Daher auch vor zwei Jahren der Wechsel zum neuen Slogan vom „Systemintegrator mit Prozesserfahrung“ zu „Wir machen Kunden zu Helden“. Das ist durchaus doppeldeutig zu verstehen. Einmal werden natürlich die Vertreter unserer Kunden – in der Regel die IT-Entscheider und Admins –

mit unserer Unterstützung zu Helden. Aber darüber hinaus natürlich auch deren Kunden, also die Endanwender, wenn der Support sie besser unterstützten kann. Wir sind als Systemspezialist mit Fokus auf wenige Hersteller und mit eigener Entwicklungsabteilung aufgrund unserer Erfahrung und unserer kritischen Denkweise gegenüber eigenen Vorgehensweisen also dafür prädestiniert, hier einen echten Gamechanger auf den Markt zu bringen. Was wir letztlich mit unserer Eigenentwicklung F4SD getan haben.

LANline: Können Sie die Grundzüge der Technik Ihrer Lösung erklären?

Oesterhaus: Kurz zusammengefasst liegt F4SD technisch das Einsammeln aller relevanten Informationen – vor allem Live-Informationen – zu User und Client über Agenten zugrunde. Außerdem besteht die Möglichkeit, Skripte einzubinden und auszuführen. Dabei konzentrieren wir uns auf die Informationen, die für den First Level relevant sind und verdichten diese sinnvoll über die Darstellung der Kritikalität per Ampelverfahren. Dazu gehört beispielsweise der Zeitraum zum zuletzt durchgeführten Reboot. Dies sind Informationen, die der Service-Desk-Mitarbeiter ansonsten über diverse andere Tools manuell zusammensuchen oder beispielsweise per Remote-Aktion oder Interview mit dem Endanwender mühsam recherchieren

müsste, um die Störung analysieren und lösen zu können.

LANline: Es gilt also, die Zahl der notwendigen Arbeitsschritte zu reduzieren.

Oesterhaus: Das ist ein Punkt. Häufig wiederkehrende Störungen wie ein ausstehender Reboot oder das Leeren des Papierkorbs lassen sich mit Hilfe vorprogrammierter PowerShell-Skripte in Form von Quick Actions direkt aus F4SD lösen. Dabei kann der Kunde auch seine bestehenden Skripte einbinden. Diese liegen oft auch dem Ampelsystem zugrunde. Rot heißt dann für den First-Level-Mitarbeiter „Knöpfchen drücken“. Das Problem sollte danach gelöst sein und die Ampel auf Grün springen.

LANline: Wie sieht das Interface aus?

Oesterhaus: F4SD stellt ein übersichtliches Cockpit zur Verfügung, das dem First Level kumuliert alle relevanten Daten zur Verfügung stellt. So kann dieser sich schnell einen Überblick verschaffen, die Störung gegebenenfalls auf einen Blick erkennen, und in vielen Fällen auch direkt lösen. Auch bei der Weiterleitung an den Second Level ergeben sich aus dieser Grundlage viele Vorteile und Vereinfachungen. Dabei sind wir natürlich hochintegriert in die Service-Desk-Lösung unseres Partners Matrix42. Wir können bei Bedarf jedoch auch andere Produkte erweitern, da wir ja eigene Oberflächen haben.

10 x Mehr

Single Pair Ethernet Lösungen von Panduit sind extrem schlank, lassen sich leicht integrieren und bieten Datenübertragungen bis zu 10 Mbit/s auf 1.000 m Entfernung – 10 x mehr als Ethernet-Verbindungen. Nutzen Sie die leistungsstarke Verbindungstechnik direkt vom Entwickler und Hersteller. Wir verbinden.

www.panduit.de



PANDUITTM
infrastructure for a connected world

LANline: Admins und Service-Desk-Mitarbeiter hängen bekanntlich sehr an eingespielten Abläufen. Müssen die Prozesse beim Einsatz Ihres Tools geändert werden?

Oesterhaus: Das ist richtig. Admins und SD-Mitarbeiter hängen natürlich an ihren eingespielten Abläufen. Die Betonung liegt auf „ihren“. Denn leider hat oft jeder Service-Desk-Mitarbeiter seine eigenen Prozesse, je nach seinem Wissen, Skills und seinen Charaktereigenschaften.

LANline: Wie geht man am besten damit um?

Oesterhaus: Gerade im Rahmen eines funktionierenden Service-Desks ist ein durchgängiger Standard vonnöten. Führt man eine Lösung ein, die auf einem Standard wie ITIL basiert – was heutzutage im Grunde bei jeder Service-Desk-Software der Fall ist –, entspricht die neue Lösung dann eher gefühlt einem Korsett für die eigene Arbeitsweise. Natürlich führt das bei den Service-Mitarbeitern zu Unmut, weil sie nicht mehr so arbeiten können wie bisher. Eine Angleichung der Prozesse ist jedoch unabdingbar, um eine Verbesserung herbeizuführen.

LANline: Das heißt konkret ...?

Oesterhaus: ... dass die alte Denkweise, nach der ein Tool sich den vorhandenen Prozessen anpassen sollte, nicht mehr zeitgemäß ist – auch etwas, das wir erstmal lernen und vor allem unseren Kunden beibringen mussten und weiterhin müssen. Vor 30 Jahren wäre dieser Sinneswandel beim Kunden nicht herbeizuführen gewesen. Denn die Wahrheit liegt eher irgendwo in der Mitte: Eine Anpassung der Software an vorhandene Strukturen ist durchaus sinnvoll bis zu einem gewissen Maß. Aber auch Prozesse müssen angepasst und möglichst standardisiert werden, damit das Ganze funktioniert.

Bei umfangreichen Customizing-Anfragen sollten deshalb alle Alarmglocken laut tönen und diese dringend stets hinterfragt werden. Warum wird dies gefordert? Weil der Chef das will? Weil es schon immer so war? So eine Argumentation sollte natürlich niemals als Grund herhalten dürfen.

LANline: Wie sollte ein Projekt dazu am besten beginnen, um erfolgreich zu werden?

Oesterhaus: Mit einer Service-Desk-Implementierung kommt auf den Beteiligten Service-Desk-Mitarbeiter oft zusätzliche Arbeit zu. Wenn er dann im Rahmen des Projekts erkennt, dass er auch nach der Implementierung zusätzlichen Aufwand etwa bei der Dokumentation hat, habe ich ihn spätestens dann verloren. Hier setzt unsere neue Lösung ebenfalls an. Sie bringt diejenigen Mehrwerte ins Spiel, die das Feuer der Begeisterung für das Projekt entfachen sollten. Im Falle von F4SD sollte das nicht allzu schwer sein, denn schließlich ist First Aid Service Desk, wie der Name bereits impliziert, speziell für die Bedürfnisse des First-Level-Supports konzipiert. Es bietet einiges an Erleichterungen und Verbesserungen im Arbeitsalltag, die eine Änderung der eingefahrenen Prozesse mit Sicherheit mehr als gut begründen können. Akzeptanz und Überzeugung an der Basis sind hier der springende Punkt. Hierin findet sich auch schon die Antwort auf die Frage, wie ein solches Projekt im Idealfall gestartet werden sollte, um erfolgreich zu werden: die Anforderungen des Teams im Support und der Verantwortlichen einholen.

Und sich bei der Erstellung von Ausschreibungsunterlagen eben nicht auf Pflichtenhefte zu verlassen, die veraltete Standards enthalten und im schlimmsten Fall auch noch von externen Beratern erstellt werden. Diese haben in der Regel keine Ahnung von den tatsächlichen Anforderungen. Stattdessen kopieren sie oft ihre bewährten Unterlagen wieder und wieder. Innovative Konzepte werden dabei nicht abgefragt, und somit gibt es auch keine stimmigen Angebote auf individuelle Anforderungen. Am Ende gewinnt einfach die günstigste Lösung, da die abgefragten Features mittlerweile bei jedem Hersteller Standard sind. Das ist natürlich nicht gut im Sinn der Innovation. Es sollte stets ein Pflichtenheft erstellt werden, in dem die Antworten auf die Frage einfließen, was die Support-Mitarbeiter im First Level wirklich benötigen.

LANline: Wie sieht die Integration Ihres Tools in ein solches Konzept aus?

Oesterhaus: F4SD stellt grundsätzlich keine Service-Desk-Lösung im klassischen Sinne dar. Stattdessen dient sie als sinnvolle Ergänzung und Konsolidierung diverser anderer Hilfswerkzeuge neben dem Service-Desk an sich. Deshalb kann man das Tool durchaus in bestehende Abläufe integrieren.

LANline: Welchen Aufwand muss ein Unternehmen bei der Einführung Ihres Systems treiben?

Oesterhaus: Die technische Implementierung an sich bedarf nicht viel Zeit, vielleicht ein bis zwei Tage. Der meiste Aufwand liegt in der Erstellung und der Hinterlegung der individuellen Quick Actions oder der Recherche, was der Kunde hier genau braucht. Eine kleine Schulung ist auch notwendig. Aber aufgrund der intuitiven Bedienbarkeit fällt hier kein großer Aufwand an. Grundsätzlich ist das F4SD-Onboarding ein Pauschalpaket. Darin enthalten ist die Installation, Konfiguration des Auslieferungszustands, Einweisung der Service-Desk-Mitarbeiter und Admins sowie eine Beratung zur Integration von F4SD in die bestehenden Abläufe am Service-Desk. F4SD wird on Prem installiert und steht ausschließlich für Windows 10 Fat Clients zur Verfügung.

LANline: Welche technischen Anforderungen gibt es?

Oesterhaus: Das ist alles kein Hexenwerk. Man benötigt einen Microsoft SQL-Server ab Version 2016 SP3, mindestens 50 GByte freien Plattenplatz, einen Microsoft-Server mit installiertem Internet Information Server ab Version 2012 R2, 100 GByte Plattenplatz, mindestens 8 GByte RAM sowie mindestens zwei Prozessoren, außerdem das .NET-Framework. Als Referenz kann ich übrigens die BSH (Hersteller von Haushaltsgeräten und Tochter der Bosch-Gruppe, die Red.) nennen, die die Lösung weltweit im Support einsetzen.

LANline: Herr Oesterhaus, vielen Dank für das ausführliche Gespräch.

Dr. Jörg Schröper