



FALLSTUDIE

MIT ASSET MANAGEMENT UND SERVICE CATALOG VOLLE KRAFT VORAUSS – Spezialist für Prozessoptimierung setzt auf Consulting4IT-Entwicklung

Transparenz, auch Kostentransparenz, Standardisierung und schlanke Prozesse – das sind aus Sicht vom Uwe Löffler die Schlüssel zu einer effizienten und flexiblen IT. Dass er sie in der Hand hält, verdankt der ICT-Service-Leiter von SAMSON zu einem großen Teil den Tools von Matrix42 und dessen Kompetenzpartner Consulting4IT.

Intelligente Prozessoptimierung durch Steuer- und Regelungstechnik ist das Kerngeschäft der rund 4.500 Mitarbeiter starken SAMSON GROUP mit Firmenzentrale in Frankfurt am Main. Prozessoptimierung treibt auch die hauseigene IT an. Der Service-Desk ist zum Teil schon hochautomatisiert; Uwe Löffler und sein Team arbeiten jedoch kontinuierlich daran, die Prozesse weiter zu verbessern, sich noch leichter einen Überblick über Assets, Lizenzen und Serviceauslastung zu verschaffen, die Abläufe noch stärker von der Komplexität zu befreien und den Mitarbeitern die Standardisierung schmackhaft zu machen.

Jüngstes Beispiel ist die im Herbst vergangenen Jahres gestartete Implementierung eines „Service-Katalogs“. Er soll es den Anwendern ermöglichen, IT-Services mit Hilfe eines Warenkorbs zu bestellen – und

auch wieder abzubestellen, sobald diese nicht mehr benötigt werden. „Der Bestellvorgang ist etwas, das die Mitarbeiter aus ihrem Privatleben kennen“, erläutert Löffler, „man könnte es auch das Amazon-Prinzip nennen.“ Die Hemmschwelle für die Nutzung ist also sehr niedrig.

ABLÄUFE VERÄNDERN IST SCHWERARBEIT

Die Einführung neuer Lösungen und Prozesse ruft im IT-Service-Management (ITSM) nicht immer Begeisterungsströme hervor, wie Löffler weiß. Der heutige Leiter des Bereichs Informations- und Kommunikationstechnik arbeitet seit drei Jahrzehnten bei SAMSON, wenn auch erst seit zweieinhalb Jahren in seiner derzeitigen Position. Aus Berichten seiner Kollegen weiß er, dass das 2016 implementierte Ticket-System für IT-Störungen („Incidents“) anfangs wenig Freude verbreitete – weder bei den Anwendern noch innerhalb der IT. Abläufe zu verändern und zu standardisieren gehört zu den härtesten Aufgaben in jedem Unternehmensbereich. Bedeutet es doch, eingefahrene Rituale und etablierte Beziehungen zu hinterfragen, im Extremfall sogar radikal zu verändern.



ÜBER SAMSON AG

Intelligente Prozessautomatisierung

SAMSON bietet System- und Produktlösungen für die Steuerung und Regelung von Medien aller Art. Kernkompetenz ist die Stellventiltechnik. Hier setzt SAMSON seit mehr als 110 Jahren Trends, treibt Entwicklungen voran und bringt Innovationen zur Marktreife. Die Evolution des Stellventils von der analogen Komponente hin zum smarten Stellventil hat SAMSON maßgeblich mitbeeinflusst. Heute richtet SAMSON den Fokus auf die Möglichkeiten, die sich durch Industrie 4.0 eröffnen.

FALLSTUDIE

Löfflers Vorgänger entschied sich damals für die ITSM-Werkzeuge von Matrix42. Mit dem Softwareunternehmen hatte SAMSON schon positive Erfahrungen gemacht: Seit 2011 stützte sich das Client-Management auf das Matrix42-Tool „Empirum“, das unter anderem die automatisierte Verteilung von Software übernimmt. Wie hilfreich das ist, zeigte sich z.B. während der Corona-Krise 2020, als viele Mitarbeiter ins Homeoffice zogen. Es konnten Bugfixes und Updates installiert werden, ohne dass die Rechner im Unternehmen sein mussten.

Nachdem sich die neuen Prozesse bei den IT-Mitarbeitern und auch Endanwendern etabliert hatten, fand auch das Matrix42 Ticket-System großen Anklang. Heute erspart es nicht nur den Verantwortlichen im Service Desk viel Arbeit. Auch die Business-Anwender profitieren davon, stets zu wissen, wo ihre Schadensmeldung gerade hängt beziehungsweise wann sie mit Abhilfe rechnen können.

SCHNELLE HILFE MIT VIERTELSTUNDEN-ABRECHNUNG

Vor zwei Jahren wechselte SAMSON zwar nicht den Hersteller, aber den Dienstleister seiner ITSM-Tools. Wie Löffler erläutert, hatte sich auf etlichen Matrix42-Veranstaltungen ein Partnerunternehmen als besonders kompetent präsentiert: die Consulting4IT GmbH aus Waldbronn bei Ettlingen. „Und dass die jetzt von Matrix42 als einziges Unternehmen zum Diamond Partner ernannt wurde, bestätigt uns in unserer Entscheidung,“ freut sich Löffler. So lässt sich der Maschinenbau- und Technologiekonzern heute vom Systemintegrator mit Prozesserfahrung, wie sich Consulting4IT selbst beschreibt, beraten und beliefern.

Auf die Frage, was konkret für Consulting4IT sprach, nennt Löffler vorrangig „die Qualität der Betreuung“. Einen hohen Beitrag dazu leiste die „Service Line“. Deren Funktion erläutert Löfflers Mitarbeiter Michael Weigel folgendermaßen: „Das hat nichts mit Support zu tun, es geht nicht darum, Bugs im Produkt zu entfernen, sondern

schnelle Hilfe bei der Konfiguration zu bekommen, wenn wir sie dringend benötigen – quasi Ad-hoc-Beratung bei der Implementierung und Anpassung.“

Wenn die SAMSON-IT die Service Line benötigt, muss sie sich nicht langfristig anmelden und einen Termin vereinbaren. Die Unterstützung ist sofort oder zumindest im Laufe desselben Tages verfügbar. Der Kunde muss auch nicht gleich einen ganzen Beratungstag buchen. Abgerechnet wird im Viertelstundentakt. „Ich brauche ja nicht unbedingt immer ein Kontingent von einem oder mehreren Tagen“, sagt Löffler.

AUCH IN DER KRISE FÜR DIE KUNDEN DA

Auf ein weiteres Plus von Consulting4IT weist Weigels Kollege Ramon Jüttner hin: „Die Akademie mit einer großen Anzahl an Schulungen ist ebenfalls ein Alleinstellungsmerkmal. Neben den Inhalten schätzen wir vor allem den Austausch in der Gruppe; da erfährt man auch mal, wie Andere das machen.“

In den Frühlingsmonaten des Jahres 2020 war dieser Austausch vorübergehend nur in abgespeckter Form möglich: Wegen der Kontaktbeschränkungen im Zuge der Covid-19-Pandemie mussten die Trainings online stattfinden. Auch Jüttner nahm in dieser Zeit an einem Training teil – in seinem Fall an der Qualifikation zum Workflow Expert.

„Der Kontakt zu den Kollegen aus anderen Unternehmen war etwas schwieriger“, räumt der ITSM-Experte ein. Aber zum Ausgleich sei ja nach der Krise ein kostenloser Vor-Ort-Tag vereinbart worden, an dem das persönliche Kennenlernen der anderen Teilnehmer und das gemeinsame Abendessen im Restaurant nachgeholt wird. „Der persönliche Austausch und Kontakt hätte uns sonst auch gefehlt“, sagt der ITSM-Experte.

Grundsätzlich findet das ICT Team es ausgesprochen positiv, dass Consulting4IT auch unter schwierigen Bedingungen für

ihre Kunden da ist und sich um kreative Lösungen bemüht: „Das zeichnet einen erstklassigen Dienstleister aus“, bestätigt Weigel.

AM ANFANG STEHT DIE INVENTUR

ICT-Service-Leiter Löffler hingegen hebt die Fähigkeit hervor, sich in das Anwenderunternehmen hinein zu versetzen: „Mit Consulting4IT habe ich einen Partner, der weiß, was ich als Kunde will.“ Gemeinsam mit diesem Partner nahm Löffler vor etwa zwei Jahren sein Herzensprojekt in Angriff: den Aufbau eines Service-Katalog-Systems.

Zunächst galt es, die Voraussetzung dafür zu schaffen: die Inventur aller IT-Assets. Wobei Asset-Management im Grund mehr ist als eine bloße Bestandsaufnahme der Geräte und Lizenzen. „Wir können auf Knopfdruck sehen, was jeder Anwender tatsächlich einsetzt“, freut sich Löffler.

Soviel Transparenz ist keineswegs selbstverständlich. Hinter vorgehaltener Hand räumen viele IT-Verantwortliche ein, dass sie nur vermuten können, welche Assets in ihrem Unternehmen wo im Einsatz sind. Und mit den vielen virtuellen Desktops, die zunehmend in den Home-Offices stehen, wird die Situation noch unübersichtlicher.



„Die Akademie der Consulting4IT mit einer großen Anzahl an Schulungen ist ebenfalls ein Alleinstellungsmerkmal. Neben den Inhalten schätzen wir vor allem den Austausch in der Gruppe; da erfährt man auch mal, wie Andere das machen“, Ramon Jüttner, ITSM-Experte.

FALLSTUDIE



„Durch den Katalog und den Kostenstellenbericht schaffen wir deutlich mehr Transparenz“, verdeutlicht Uwe Löffler, ICT-Service-Leiter SAMSON, den Vorteil. „Und das führt zur Rückgabe ungenutzter Services“. Unter dem Strich spare die IT und damit das Unternehmen dadurch viel Geld: „Ich schätze das Einsparpotenzial auf 15 bis 20 Prozent der Servicekosten“.

Löfflers Fazit: „Mit den AddOns können wir Synergien nutzen und müssen das Rad nicht neu erfinden.“

DAS SYSTEM HAT DEN BESTAND IM BLICK

Das Matrix42-Modul „Asset Management“ unterstützt SAMSON bei der Anlage und Bereinigung der IT-Stammdaten. Es bietet fast alle Funktionen, die für die Verwaltung der Assets notwendig sind. Zusätzlichen Anwendungskomfort liefert jedoch das ergänzende Custom Pack, das Consulting4IT speziell für das Matrix42-Tool entwickelt hat: „Asset Management Plus“.

Mit dem Baustein „Lagerverwaltung“, erweitert das Custom Pack das Asset-Management-Modul um eine Abbildung der unterschiedlichen Lagerstandorte und eine Zuordnung der Assets zu den definierten Services nach dem First-in-First-out-Prinzip. Sprich: Er sorgt dafür, dass das Exemplar eines Gerätetyps, das zuerst ins Lager eingebucht wurde, auch zuerst ausgeliefert wird.

Wie Weigel berichtet, nutzt SAMSON diese Komponente vor allem, um die Notebooks und Desktops als Services anzubieten. Der hinterlegte Workflow von Consul-

ting4IT läuft so ab: Bestellt ein Anwender einen Service, wird automatisch ein verfügbares Asset aus dem Lager in Frankfurt reserviert und in der Aufgabe für den Fieldservice hinterlegt. Dieser kann das jeweilige Asset, falls notwendig, noch ändern, woraufhin der Workflow die Änderung in der Reservierung nachzieht. Bei Auslieferung, also Abschluss der Aufgabe, ändert der Workflow den Status und den Hauptnutzer des Assets.

Ist kein passendes Asset im Lager verfügbar, erstellt der Workflow die Aufgabe, neue Assets nachzubestellen. Mit Hilfe der Lagerverwaltung lässt sich zudem nachhalten, ob ein definierter Mindestbestand gegebenenfalls unterschritten wird, so dass die Nachbestellung parallel zur Auslieferung ausgelöst werden kann.

AUTOMATISCHE ERFASSUNG VON KLEINTEILEN

Mit dem Baustein „Verbrauchsmaterial/Kleinteile“ konnte die SAMSON-IT „auf einfache Weise und Workflow-gestützt“, so Jüttner, ihre Kleinteilelager in die Matrix42-Suite integrieren.

Massenartikel wie USB-Sticks müssen nicht mehr einzeln erfasst werden. Die Konfiguration mit dem Baustein erlaubt, dass sie zwar im Pulk in das System gezogen, aber automatisch als Einzelartikel angelegt werden, so dass sie sich einem bestimmten Nutzer zuordnen lässt. Wie wichtig das beispielsweise im Fall eines USB-Sticks ist, werden nicht nur Sicherheitsbeauftragte bestätigen können.

Ein Workflow im Hintergrund zählt vom ursprünglichen Bestand herunter und sorgt dafür, dass rechtzeitig Nachschub geordnet wird. Zudem löschen sich die Bestände automatisch, wenn sie ausgeführt sind. „So stellen wir sicher, dass wir von jedem Artikel immer genügend auf Lager haben“, erläutert Jüttner: „Zusätzlich bringt das auch bei den Verbrauchsmaterialien eine Transparenz in die Kostenverrechnung, die wir den Kostenstellen-Entscheidern in dieser Form bisher nicht bieten konnten.“

SERVICES BESTELLEN DANK DEM AMAZON PRINZIP

Auf der Basis der bereinigten Stammdaten im Asset-Management und mit Hilfe von Consulting4IT setzte das SAMSON ICT Team sukzessive den Service-Katalog um. Kurz gesagt, funktioniert das System nach dem Prinzip des Online-Shops: Der interne Kunde wählt unter verschiedenen, vom jeweiligen Kostenstellenleiter definierten Services beispielsweise einen Laptop mitsamt Installation und Wartung; er packt den passenden Service in seinen Warenkorb und „bestellt“ ihn am Ende. Selbstverständlich will der Kostenstellenleiter trotzdem einen Blick darauf werfen, was seine Mitarbeiter ordern. Hinterlegt ist deshalb ein Workflow mit unterschiedlichen Genehmigungsstufen.

Alle Services sind mit Preisschildern versehen, so dass der Anwender sieht, welche Kosten seine Bestellung verursacht. Das dämpft die in vielen Unternehmen verbreitete „Kost-nix-nehm-ich“-Mentalität. Die User sind eher geneigt, nur das zu bestellen, was sie wirklich brauchen. Zudem lassen sich nicht benötigte Services, beispielsweise Geräte oder Lizenzen, innerhalb des Systems auch wieder zurückgeben.

Auf diese Weise spart das Unternehmen Geld, und die Anwender lernen, den Wert der IT-Leistungen zu schätzen.

„Durch den Katalog und den Kostenstellenbericht schaffen wir deutlich mehr Transparenz“, verdeutlicht Löffler den Vorteil. „Und das führt zur Rückgabe ungenutzter Services“. Unter dem Strich spare die IT und damit das Unternehmen dadurch viel Geld: „Ich schätze das Einsparpotenzial auf 15 bis 20 Prozent der Servicekosten.“

FALLSTUDIE

CUSTOM PACK ERLEICHTERT DIE KONFIGURATION

Als Ergänzung zum Matrix42-Modul „Service Catalog“ hat SAMSON auch das von Consulting4IT entwickelte Custom Pack „Service Catalog Plus“ gekauft. Der Baustein „Servicebuchung plus“ ermöglicht z.B. das Nachbuchen von Services für bereits im Einsatz befindliche Geräte. Wenn jeder Hardware ein Service zugeordnet ist, lässt sich der Kostensatz automatisch nachberechnen. Beispielsweise kann für einen Anwender, der im April einen neuen Laptop bekommen, aber nicht explizit einen Service gebucht hat, die Servicegebühr zum Abschluss der Berichtsperiode im Dezember nachträglich verbucht werden.

USER-INFORMATIONEN OHNE E-MAIL-STRESS

Neben den beiden Custom Packs hat SAMSON auch zwei komplette Eigenentwicklungen von Consulting4IT im Einsatz. Der Service Desk nutzt die Anwendung „Customer Panel“, um die Anwender per Instant Messaging über Ausnahmesituationen im IT-Service zu informieren. „Zum Beispiel erinnern wir sie an eine bevorstehende Server-Downtime“, führt Weigel aus. Sein Kollege Jüttner ergänzt: „Wir können die Mitteilungen sogar je nach Situation auf bestimmte Anwendergruppen beschränken.“ Dazu nutzt das Customer Panel

die im System hinterlegten Gruppen und Rollen. Auch geografisch begrenzte Informationen – beispielsweise beim WLAN-Ausfall in einer Niederlassung – sind möglich.

Statt einer E-Mail erhalten die betroffenen Anwender eine kurze Push-Nachricht, die oben in der rechten Bildschirmecke eingeblendet wird. Sie lautet beispielsweise: „Server-Downtime in 10 Minuten, bitte Anwendung speichern“. Die User müssen nicht andauernd ihre E-Mails checken und/oder das Matrix42-Portal offen halten.

AD-HOC-ZUGRIFF AUF SERVICE-KENNZAHLEN

Auch mit dem zweiten Eigenprodukt von Consulting4IT spart sich der Service Desk viel Aufwand: „Analyse Depot“ heißt ein Tool, mit dem sich Auswertungen über die Service-Kennzahlen erstellen lassen. Löffler ist ja kein typischer Tekkie; betriebswirtschaftlich ausgebildet, interessiert er sich zum Beispiel für die Häufigkeit bestimmter Störungen, die Nachfrage nach einzelnen Services, das durchschnittliche Alter der Tickets, die Bearbeitungsdauer etc.

Diese Informationen werden im „Analyse Depot“ via Business Intelligence aufbereitet. Die Anwendung basiert auf dem Microsoft-Tool „Power BI“ und bietet sowohl vorgefertigte Reports als auch die Möglichkeit, hauseigene Standards für die Kenn-

zahlenabfrage zu entwickeln. „Matrix42 sammelt bereits alle diese Informationen, aber erst mit dem Analyse Depot habe ich schnellen Zugriff darauf“, erläutert Löffler. In der Nutzungsgebühr enthalten ist einmal pro Jahr eine fachkundige Beratung durch einen Consulting4IT-Consultant. Eine Möglichkeit, von der auch SAMSON gern Gebrauch macht.

WAS AUF DER TO-DO-LISTE STEHT

Transparenz, Standardisierung und Prozessoptimierung sind die Ziele, die Löffler immer wieder als vorrangig nennt. In einem international tätigen Konzern mit 50 Tochtergesellschaften in über 40 Länder sei ohne diese Kriterien keine effiziente IT möglich. Die Matrix42-Werkzeuge helfen ihm, seine Ziele zu erreichen. Wobei das Tool eigentlich nachrangig sei. – Wie bitte? „Verstehen Sie mich nicht falsch: Wir schätzen die Matrix42-Suite, aber letztendlich kommt es doch darauf an, was man damit macht.“ Genau dafür habe man ja den Partner Consulting4IT an Bord geholt.

Auf Weigels Wunschliste steht vor allem das „Advanced Package Lifecycle Management“, kurz „Apalima“. Es verbindet den Service Catalog mit der Software-distribution via Empirum und stellt sicher, dass der Anwender immer die aktuelle Version der von ihm bestellten Software nutzt, auch ohne dass er explizit eine neue Ausführung bestellen muss.



Sie möchten mehr über uns und unsere Produkte erfahren?

Rufen Sie uns einfach unter **+49 7243 2058 500** an oder schreiben Sie uns an **insidesales@consulting4it.de**.

Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!

Consulting4IT GmbH – Wir machen Kunden zu Helden

Im Ermlisgrund 8 | D-76337 Waldbronn
 Telefon: +49 7243 2058 500 | Fax: +49 7243 2058 502
 Web: www.consulting4it.de | E-Mail: info@consulting4it.de