

IT-Administrator

Oktober 2009

Firmenporträt NETFOX AG Kleinmachnow

Smarter Service für den Mittelstand

Deutschlands Wirtschaft ist in Bewegung: Geschäftsprozesse optimieren, die Produktivität steigern und Kosten reduzieren – all dies steht heute höher im Kurs denn je. Mittendrin: die IT. In vielen Betrieben eine besondere Herausforderung: Netzwerke und Arbeitsplätze, Datenbanken und Anwendungen – fällt das System aus, ist das Geschäft in Gefahr.

Tag für Tag liefern Administratoren in Unternehmen und Verwaltungen Höchstleistungen – behalten Hard- und Software im Griff. In Kleinmachnow kennt man die Situation. Seit mehr als 20 Jahren kümmert sich der IT-Dienstleister NETFOX um IT-Infrastrukturen und deren Sicherheit. IT-Betrieb, Überwachung, Wartung und Pflege – geht das einfacher und günstiger? Ja, es geht!

Ohne Informationstechnologien läuft heute kaum noch was: Ob Geschäftsprozesse, Produktionsressourcen oder Personalverwaltung, ob Kundenbeziehungen, Auftragssteuerung oder Finanzbuchhaltung – IT ist geschäftsentscheidend. Das Problem: heterogene Infrastrukturen in vielen Betrieben. Der IT-Leiter eines mittelständischen Unternehmens aus Berlin bringt es auf den Punkt: „Wir haben von jedem Hof‘nen Hund“. Da sind Störungen fast vorprogrammiert.

Mehr als 40 Fachanwendungen in einem 100-Mann-Betrieb – das ist keine Seltenheit. Inkompatibilität und Abhängigkeiten von Programmen – sie sind eher die Regel. Allein die Einarbeitung eines neuen Administrators kostet ein halbes Jahr. Und Stellen werden nicht aufgestockt, im Gegenteil. Hinzu kommen heterogene Netze. Und jeder Komponentenlieferant hat seine Besonderheiten.

Bislang bekamen nur große Organisationen dieses Thema umfassend in den Griff.

IT-Service-Management in KMUs

Das Zauberwort heißt IT-Service-Management. Dahinter versteckt sich die Gesamtheit der Methoden und Maßnahmen die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation zu erreichen. Soweit die Theorie laut Wikipedia. Konzerne können sich für die standardisierte IT-Betreuung eine eigene Software-Management-Plattform von internationalen Großanbietern leisten. Einzelne Hersteller bieten für ihre Komponenten spezielle Überwachungsprogramme – jedoch ohne eine weitergehende Unterstützung.

Für mittelgroße Unternehmen und Verwaltungen gab es bislang keine umfassende Lösung: Eine Software im 6-stelligen Bereich – nicht finanzierbar. Die herstellereigenen Programme – ein ebenso bunter „Software-Zoo“ wie die eigene Programmlandschaft. Ein transparenter Überblick, eine umfassende Kontrolle und die weitgehende Automatisierung von Aufgaben – für mittlere Organisationen sah es bislang eher düster aus.

Und die IT-Leiter? Sie stecken in der Zwickmühle: Geschäftsführer erwarten eine realistische Einschätzung der Risi-

ken, jeder Störfall bekräftigt die Forderung nach einer Dokumentation, große Geschäftspartner erwarten die Einhaltung von Standards. Zugleich stehen die Budgets unter Druck: Mitarbeiter müssen mehr leisten, Arbeitsschritte möglichst automatisiert werden, die Wirtschaftlichkeit der IT-Abteilung ist im Fokus des Controllings.

Wie wäre es, wenn Transparenz, Kontrolle und Automatisierung von IT-Aufgaben auch für mittelgroße Organisationen finanzierbar wäre? Ist es interessant, wenn der ITIL-Standard dabei einfach mit eingeführt werden könnte? Wäre es hilfreich, wenn externe IT-Dienstleister mit in die Prozesse einbezogen werden? Und wäre es attraktiv, wenn ein solches Angebot jederzeit an Größe und Aufgaben der IT anpassbar ist? In Kleinmachnow hat man sich diesen Fragen gestellt.

Für den hoch spezialisierten IT-Dienstleister NETFOX sind Netzwerk-Infrastrukturen und ihr Management tägliche Praxis. Seit mehr als 20 Jahren kümmert man sich vor allem um sicherheitsrelevante Aspekte. Ob für Krankenhäuser, Universitäten oder Behörden, ob für Dienstleister oder Produktionsbetriebe – die Servicetechniker wissen, worauf es ankommt. Sie sind so nah dran, wie sonst nur Administratoren.

Wie muss IT-Service Management aussehen?

In ausführlichen Gesprächen mit dem Softwarehersteller REALTECH entwickelten die Fachleute von NETFOX einen Katalog von Anforderungen, die für mittelgroße Unternehmen und Verwaltungen entscheidend sind. Dazu zählt eine möglichst niedrige Hürde bei der Einführung eines IT-Service Management. Der Lösungsansatz: Ein extern gehosteter Dienst mit individueller Anpassung. Vorteil: unter anderem eine klar kalkulierbare Miete.

Ein weiterer Schlüsselaspekt galt den heterogenen IT-Landschaften und der Forderung nach realistischer Einschätzung der Risiken. Hier half der internationale ITIL-Standard zur Definition und Regelung von Aufbau, Prozessen und Werkzeugen der IT-Organisation. Die Lösung: Ein einfaches, anpassbares Management von Störungen und Entstörungen sowie notwendigen Systemveränderungen einschließlich der Berücksichtigung von Reaktionszeiten.

Womit wir bei Transparenz, Kontrolle und Dokumentation wären. Ob ausgefallener Drucker, nicht empfangene E-Mails oder gestörter Zugriff auf wichtige Anwendungen – auf die Betriebsabläufe anpassbare Anfragen und das automatisierte Auslösen von Service- und Support-Vorgängen sollten auch für kleinere Organisationen selbstverständlich sein. Zu einer systematischen Vorgangsbearbeitung gehört selbstverständlich eine umfassende und vor allen Dingen regelmäßige Dokumentation.

Nicht alles muss sofort oder von jedem im Blick behalten werden. In Unternehmen und Verwaltungen mit Außenstellen ergeben sich unterschiedliche Anforderungen für die verschiedenen Standorte. Hier sollte die IT die Möglichkeit haben, auswählen zu können, was wann und in welchem Umfang man überwacht, steuert und wartet. Erst die Selektion bietet Organisationen tatsäch-

lich eine echte Unterstützung – anstatt einer zwangsweisen Berücksichtigung aller Bereiche.

Für mittelgroße Organisationen ist die Unterstützung durch externe Dienstleister heute kaum noch wegzudenken. Partner wie NETFOX bieten ihren Kunden seit Jahren User Helpdesk-Leistungen an und sind mit eigenen Technikern vor Ort, Probleme innerhalb definierter Zeiten zu beheben. Dabei müssen Dienstleister für verschiedene Aufgaben getrennt oder gemeinsam gesteuert werden können. Mandantenfähigkeit und Ablaufsteuerung – ab sofort muss sie auch für mittelgroße IT-Partner möglich sein.

Flexibilität ist Trumpf

Wie in Großunternehmen steht auch für mittlere Organisationen die Flexibilität heute ganz oben auf der Agenda. Die Ergänzung, Erweiterung oder der Austausch von Server- und Netzwerkkomponenten darf in keinem Fall zu einem Rückfall im IT-Management führen. Herstellerspezifische Adaptionen sollten die kontinuierliche System- und Netzwerk-Überwachung garantieren. So wird aus dem Chance Management kein Roulettespiel mit ungewissem Ausgang.

Neben technischen Veränderungen ist jede Organisation selbstständig in Bewegung. Neue Mitarbeiter kommen hinzu, Experten werden zu Teams neu zusammengesetzt. Entsprechend verändern sich die Geschäftsprozesse und der Zugriff auf Programme und Endgeräte. Um die IT hier im Blick zu behalten, ist eine detaillierte Zuordnung von Komponenten zu Geschäftsprozessen hilfreich.

Bei all diesen Herausforderungen müssen die Administratoren in der IT-Abteilung natürlich wissen, welche Geräte, Ausstattungsvarianten und Programme mit welchen Garantien und Gewährleistungen in ihrem Betrieb laufen. Die Inventur und das Verwalten von Verträgen ist längst kein Thema mehr für den Aktenordner. Ein schneller und umfassender

Überblick zu einforderbaren Leistungen spart so manchen Auftrag, der eigentlich überflüssig wäre.

Mussten Mitarbeiter früher zum Hörer greifen, um ihre Probleme mühsam dem Help Desk zu erklären, ist es heute an der Zeit, diese Aufgabe schnell und einfach über ein Portal zu erledigen. Auf der anderen Seite können Administratoren in klar definierten Abläufen auf das Managementsystem zugreifen und die erforderlichen Arbeitsschritte überwachen. Schließlich unterstützt NETFOX mit Datensicherung, weitergehenden Diensten und garantierten Leistungen, damit alles läuft.

Wenn alle jene Anforderungen zu einem System verbunden werden, sorgt dies für eine qualifizierte Kommunikation aller Partner der IT-Abteilung. Durch transparente Prozesse und klar geregelte Abläufe verkürzen sich die Bearbeitungszeiten. Geschäftsführung, Fachabteilungen und Mitarbeiter haben das gute Gefühl, dass sich die "Jungs aus der IT" wirklich kümmern. Und schließlich ist es für einen IT-Leiter ein beruhigendes Gefühl jederzeit nachweisen zu können, welche Leistungen die IT tatsächlich erbringt.

Die Lösung der Experten von NETFOX dazu heißt SMART SUPPORT. Der speziell für mittelgroße IT-Organisationen angepasste Software-Service basiert auf der Multi Site Edition des theGuard! Service Management Center von REALTECH. Die enge Zusammenarbeit mit der REALTECH Software Produkte GmbH sorgt dafür, dass IT-Leiter und ihre Administratoren ein wirklich passendes IT-Service Management nutzen – eben einen Smarten Service für den Mittelstand. 

[1] NETFOX AG
www.netfox.de
smart-support@netfox.de

Links