

Von der Ticketing- zur IT Service Management-Lösung

Wie die Stadt Chur erfolgreich ihre IT Service Management Strategie mit helpLine umgesetzt hat

Mit dem Wechsel zu helpLine führt die Stadt Chur ein ITIL-basiertes IT Service Management für Incident, Problem, Change und Configuration Management ein. Auch weitere Geschäftsprozesse wie Bestellungen (Request Fulfillment) werden mit Hilfe der helpLine Workflow Lösung abgebildet.

Chur als Kantonshauptstadt ist mit ca. 35.000 Einwohnern zugleich die größte politische Gemeinde des Kantons Graubünden. Rund 1.000 Mitarbeiter aus Verwaltung, Schulen, Versorgung und Polizei kümmern sich um die Belange der Bürger der ältesten Stadt der Schweiz. Im Amt für Telematik der Stadt Chur sorgen 17 Mitarbeiter für einen reibungslosen Ablauf der IT. Zudem betreut das Amt für Telematik einige der umliegenden Gemeinden bei allen IT Belangen.

Ablösung der bisher eingesetzten

Ticketing-Lösung

„Unser bisheriges System konnte in der von uns eingesetzten Version die Anforderungen an ein modernes IT Service Management nach ITIL einfach nicht mehr erfüllen“, erklärt Reto Capeder, Leiter des Amtes für Telematik. „Ein Update auf die aktuelle Version wäre mit so großem Aufwand verbunden gewesen, dass uns die Neuausschreibung einer ITSM-Lösung einfacher und kostengünstiger erschien.“ Silvio Cavegn, der Leiter des Bereichs Operations Service & Support (OSS) der Stadt Chur, ergänzt: „Mit unserer früheren Lösung konnten wir nicht nach Incident, Change oder Service-Anfrage unterscheiden. Für alle Vorgänge wurde grundsätzlich die identische Ticketmaske verwendet. Wir konnten die Tickets nur direkt an einzelne Mitarbeiter zuordnen. Eine automatische Unterscheidung der Vorgänge nach Art und Inhalt konnte nicht stattfinden. Wir konnten also die Vorgänge nicht automatisch den entsprechenden Bearbeitungskanälen zuführen. So ging uns wertvolle Zeit in der Bearbeitung der Vorgänge verloren.“

Bei der Neuausschreibung einer Lösung für das IT Service Management wurde daher vom Amt für Telematik besonderer Wert darauf gelegt, dass das neue System nicht nur in der Lage ist, klar zwischen den einzelnen Vorgängen zu differenzieren, sondern auch eine aufgaben- und wissensbasierte Zuordnung der Vorgänge zu den Bearbeitern im OSS erfolgt. Neben der aktuellen Version der bisher eingesetzten Lösung wurden insgesamt zehn Produkte evaluiert, drei davon kamen auf die Shortlist und wurden in einer Live Präsentation einem genaueren Augenschein unterzogen.

„helpLine machte uns insgesamt den reifsten Eindruck. Auch die Benutzerfreundlichkeit gefiel meinen Mitarbeitern im Support auf Anhieb“, erklärt Silvio Cavegn, so dass der Entscheid schließlich zu Gunsten von helpLine ausfiel.

Aufgaben- und rollenbasiertes Routing

„Gerade bei Alarmmeldungen unserer technischen Systeme ist es wichtig, dass diese sofort den zuständigen Spezialisten erreichen“, erklärt Silvio Cavegn. „Einen Zeitverlust durch manuelles Zuordnen der Vorgänge an die zuständigen Bearbeiter wie bei unserer früheren Lösung können wir uns einfach nicht mehr erlauben.“ Das OSS nutzt daher das aufgaben- und rollenbasierte Routing von helpLine. Auf Grund der Anfrageerkennung oder der betroffenen Systeme und Produkte werden den jeweiligen Spezialisten vollautomatisch nur die Vorgänge angezeigt und zugeordnet, für die sie auch tatsächlich zuständig sind. Absenzenvertretungen wurden ebenso über das Rollenkonzept definiert, so dass ein durchgängig reibungsloser Ablauf gewährleistet ist. Reto Capeder führt an, „Eine Effizienzsteigerung in der IT war die für uns einzige Möglichkeit, unsere knappen Ressourcen weiter so einzusetzen, dass wir unseren Endkunden den Service bieten können, der ihre Erwartungen vollumfänglich erfüllt.“



Auf einen Blick

Thema:

- Incident Management
- Change Management
- Configuration Management
- Request Fulfillment
- Beschaffung-Management

Kunde:

Stadt Chur
www.chur.ch

Branche:

Öffentlicher Dienst

Das Projekt in Zahlen:

- Vier ITIL-Prozesse
- 17 Service-Agenten
- Über 1.000 Kunden in Chur und den umliegenden Gemeinden

Projekthighlights:

- Integrierte Abbildung mehrerer ITIL-Prozesse mit einer Lösung
- Zentrale Anlaufstelle für Kunden mit helpLine Portal
- Aufgaben- und rollenbasiertes Routing
- Anbindung an ERP-System zur aufwandsgerechten und kostenspezifischen Abrechnung
- E-Mail-Anbindung der Fachabteilungen für beschleunigte Genehmigungsprozesse

helpLine Live

Stadt Chur

„Unser bisheriges System konnte in der von uns eingesetzten Version die Anforderungen an ein modernes IT Service Management nach ITIL einfach nicht mehr erfüllen. Eine Effizienzsteigerung in der IT war die für uns einzige Möglichkeit, unsere knappen Ressourcen weiter so einzusetzen, dass wir unseren Endkunden den Service bieten können, der ihre Erwartungen vollumfänglich erfüllt. helpLine unterstützt uns, diesen Service täglich aufs Neue liefern zu können.“

Reto Capeder, Leiter Amt für Telematik der Stadt Chur,



Reporting und Auswertungen

„Wir sehen uns als IT Dienstleister für die Stadt Chur“, erläutert Silvio Cavegn. „Unser Kunde erwartet von uns nicht nur erstklassigen Service, sondern auch eine transparente Darstellung aller angefallenen Aufwände.“ Die in helpLine angefallenen Bearbeitungszeiten und Aufwände werden daher täglich an das ERP und Zeitrapportierungssystem übergeben. Die Verrechnung erfolgt auf Grund der betroffenen Abteilung koststellenspezifisch. „Aber auch IT intern messen wir verschiedene KPIs. Schließlich können wir unsere Service-Qualität nur dann gewährleisten, wenn wir genau wissen, wofür wir wie viel Zeit aufwenden“, so Cavegn weiter. „Die helpLine Reports und die Live-Auswertungen im helpLine Dashboard sind für uns ein wichtiges Werkzeug zur detaillierten Auswertung und Ressourcenplanung.“

Kommunikation über Benutzerportal

„Die Kommunikation mit dem Endbenutzer ist für uns sehr wichtig“, so Silvio Cavegn, „Gerade die Nachvollziehbarkeit und Transparenz unserer IT sorgt für eine hohe Akzeptanz bei unseren Kunden.“ Im helpLine Portal können die Endbenutzer der städtischen Verwaltung selbst Vorgänge erzeugen und den Status ihrer bisherigen Vorgänge überprüfen. Die Stadt Chur hat sich entschieden, bewusst dem Endbenutzer nur eine zentrale Dialogmaske zur Verfügung zu stellen, welche für alle Vorgänge genutzt wird. „Unsere Erfahrung zeigt, dass der Endbenutzer keine Unterscheidung der einzelnen Vorgänge nach Störung, Change oder Service-Anfrage durchführen möchte. Daher nehmen wir diese Aufteilung erst in unserer Dispatchingstelle im Support vor“,

erklärt Cavegn weiter. „Für den Endbenutzer ist das Portal einfach und schnell zu bedienen. Die Akzeptanz der Endbenutzer ist so deutlich höher. Das ist für uns eine wichtige Erkenntnis aus der Projektumsetzung.“

Steuerung von Geschäftsprozessen

Neben den klassischen IT Service Management Disziplinen Incident, Problem und Change setzt das Amt für Telematik auch auf die Automatisierung von zusätzlichen Prozessen aus der IT. „Gleich zu Beginn haben wir unseren IT-Bestellprozess umgesetzt. Die einzelnen Arbeitsschritte sind jetzt besser nachvollziehbar und wir laufen nicht Gefahr, dass Dinge verloren gehen“, so Silvio Cavegn. „Natürlich musste zur Automatisierung unseres Bestellprozesses dieser noch angepasst werden. Eine Genehmigung auf Zuruf wie früher ist jetzt nicht mehr möglich. Aber gerade das ist ja auch unser Ziel gewesen, um die Abläufe strukturiert zu halten.“ Im helpLine Workflow Designer wurden alle Schritte der Geschäftsprozesse graphisch abgebildet, der helpLine Dialog Designer ermöglichte es der Stadt Chur aufgabenspezifische Dialogmasken für die einzelnen Prozessschritte zu erstellen. Für IT-Mitarbeiter werden die teils mehrstufigen Genehmigungsschritte zu Change- und Bestellprozessen innerhalb der helpLine ClassicDesk Supportoberfläche durchgeführt. Endbenutzer, welche z.B. als Fachvorgesetzte in den Genehmigungsprozess eingebunden sind, erhalten eine E-Mail mit einem Verweislink auf das helpLine Portal. „Unsere Endbenutzer sind keine IT-Spezialisten. Die Abläufe müssen für die Fachvorgesetzten also mit den Arbeitsmitteln klar umgesetzt sein, die sie auch sonst täglich benutzen“, erklärt Cavegn.

Projektumsetzung

„Beim Entscheid für helpLine war für uns nicht zuletzt auch das professionelle Auftreten der Mitarbeiter von Ontrex ausschlaggebend. Schließlich wollten wir ja nicht nur ein Produkt kaufen, sondern eine Komplettlösung samt Umsetzung einführen“, erläutert Reto Capeder. Silvio Cavegn ergänzt, „Im der Projektumsetzung vorangehenden Workshop konnten wir detailliert alle Aspekte der Projektumsetzung und alle unsere Wünsche und Anforderungen mit den Ontrex Mitarbeitern diskutieren. Das daraus resultierende Detailkonzept samt Issue-Liste der offenen Punkte war für uns ein wichtiger Leitfaden, um den Status der Umsetzung nachvollziehen zu können.“ Reto Capeder fügt noch einen für ihn wichtigen Punkt an: „Um einen reibungslosen Ablauf der Projektumsetzung zu gewährleisten haben, wir uns entschieden mit einem dedizierten Consultant der Ontrex zu arbeiten. So ist sichergestellt, dass es keine Reibungsverluste oder Verständigungsschwierigkeiten zwischen Ontrex und uns gibt. Der dedizierte Consultant kennt unsere Umgebung und unser Projekt von A bis Z. Aus unserer Erfahrung heraus kann ich diese Vorgehensweise nur empfehlen.“

Die Ontrex AG ist helpLine Master Reseller für die Schweiz und Italien.
www.ontrex.ch

helpLine GmbH
Ein Unternehmen der
PMCS.helpLine Software Gruppe
Carl-Zeiss-Str. 16
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 930 76-0
fax: +49 (0) 64 34 / 930 76-300

www.helpline.de
kontakt@helpline.de