



Siemens IT Services and Solutions

Durchgängige Prozess-Automatisierung im Service Request bringt der SIS Effizienzvorteile

Siemens IT Solutions and Services entwickelte auf Basis von econet cMatrix ein Rahmenwerk, in dem sich IT-Dienste erstellen, verwalten und kombinieren lassen. Damit kann der IT-Dienstleister die Services nun weitaus kostengünstiger, schneller und in höherer Qualität erbringen.

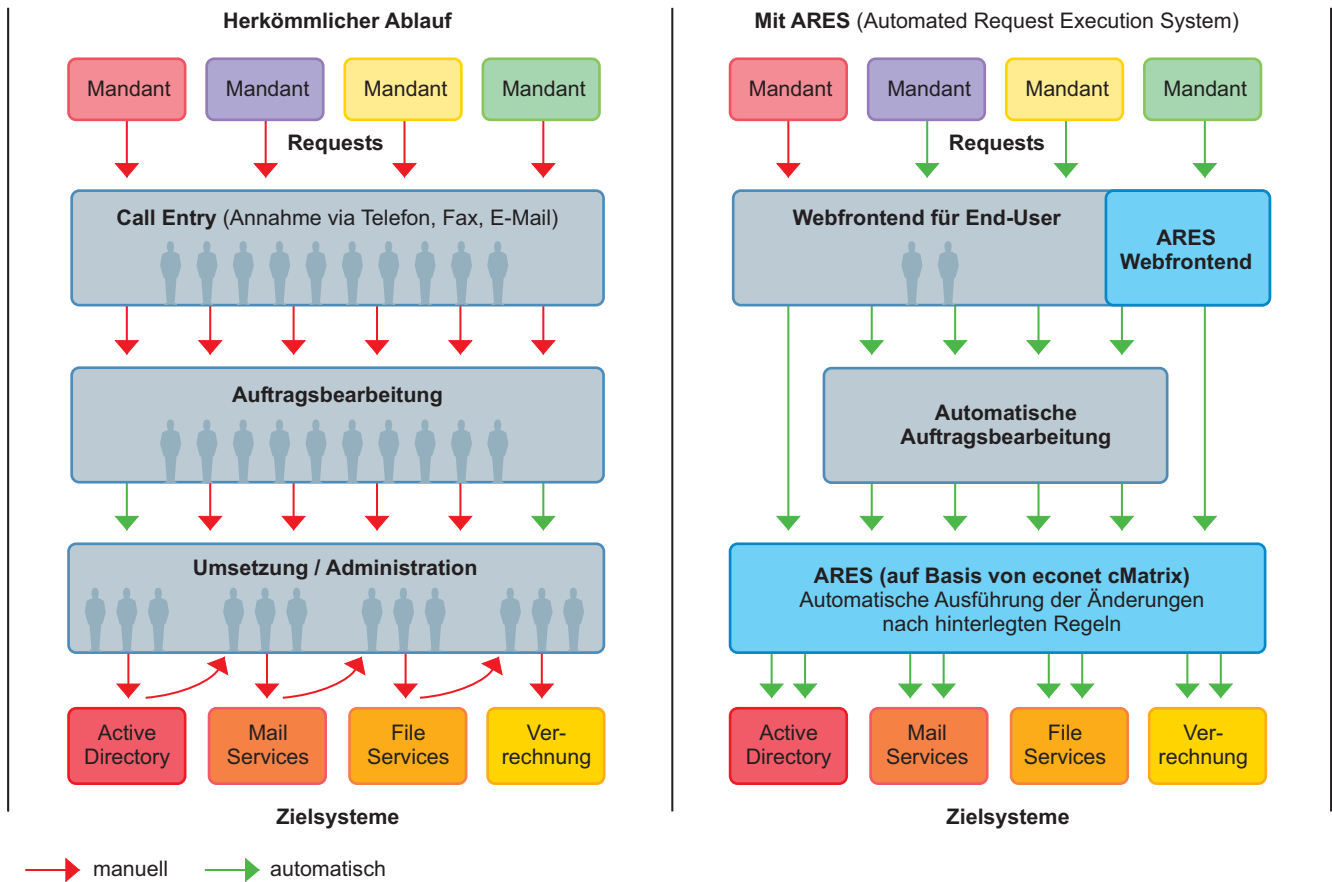
Als ein international führender IT-Service-Anbieter erbringt Siemens IT Solutions and Services täglich umfangreiche IT-Dienstleistungen für seine Kunden, um für deren Konkurrenzfähigkeit im Markt zu sorgen. Um schnell auf neue Anforderungen und Wünsche der Kunden reagieren zu können, muss das Standard-Request-Management als Schnittstelle zum Kunden so schnell und kosteneffizient wie möglich ablaufen.

„Um Service-Requests in der gesamten Prozesskette zu automatisieren, führten wir verschiedene miteinander gekoppelte Verfahren ein, beginnend mit einem webbasierten User-Bestellwesen für die Annahme von Requests über Help- und Servicedesk-Systeme und einem Enterprise-Service-Bus (ESB), der die Schnittstelle zwischen den Anwendungen bildet und einen standardisierten Datenaustausch gewährleistet“, erläutert Erik Wittmann,

Global Head of Production Support den Prozess von der Bestellung bis zur Leistungserbringung.

Für den letzten Schritt – die Umsetzung der Requests in den Zielsystemen – war eine Lösung notwendig, welche die Daten aus den vorgeschalteten Verfahren auf Basis intelligenter Regelwerke automatisiert bearbeiten kann.

Entscheidung für econet cMatrix
Siemens IT Solutions and Services hob dafür das Projekt Automated-Request-Execution-System (ARES) aus der Taufe. Als essenzielle Anforderungsfaktoren wurden Skalierbarkeit und Flexibilität definiert: Zum Projektstart sollten etwa 25.000 Nutzer von der automatisierten Service-Bereitstellung profitieren. Gefordert war ein Werkzeug mit der notwendigen Größenflexibilität, das zudem keine kodierten Prozesse vorgibt, sondern deren Modellierbarkeit zulässt.



econet bot mit seiner ITIL-zertifizierten, serviceorientierten Lösung cMatrix ein flexibles Werkzeug, skalierbar und mandantenfähig mit einem Framework, in dem sich Funktionen nutzen und Zusammenhänge abbilden lassen. Wittmann erläutert: „Die Entscheidung für die econet AG bedeutete zwar zunächst einen größeren Aufwand, weil wir das System konfigurieren und auf unsere Bedürfnisse zuschneiden mussten. Dennoch rechnete sich Aufwand zu Nutzen relativ schnell.“

Flexible Prozessgestaltung

Im Einführungskonzept im Jahr 2004 wurde zunächst das gesamte Prozessmodell abgebildet. Im selben Zug

wurde das Change-Management neu definiert und standardisiert. Zuvor waren beispielsweise die Zugriffsrechte auf einen File-Server von einem Administrator manuell vergeben worden.

Genehmigungs-Workflows

Mit Ares läuft dieser Prozess automatisiert ab: Der PC-Nutzer identifiziert sich in einem Web-Frontend und gibt hier seinen Antrag ein. Wird ihm die Antragstellung aufgrund seiner vordefinierten Rolle gewährt, wird der Request an den Verantwortlichen weitergeleitet, der diesen bestätigt oder ablehnt. Dadurch beschleunigt sich die Auftragsabwicklung, manuelle Tätigkeiten entfallen.

Siemens IT Solutions and Services konnte mit Hilfe von econet cMatrix die komplexen Prozessketten bei der Umsetzung von Service-Requests für IT-Dienste durchgängig automatisieren. Ausbremsende Medienbrüche gehören der Vergangenheit an. Der Aufwand für die administrative Tätigkeit wurde erheblich verringert, die Fehlerquote signifikant reduziert.

Bei den festzulegenden Abläufen konnte Siemens IT Solutions and Services auf die vorhandenen exemplarischen Workflows und Strukturen im cMatrix-Framework zurückgreifen. In den Prozessen selbst wurde bei der Analyse und Neudefinition viel Verbesserungspotential entdeckt, das Siemens im selben Zug ausschöpfen konnte.



Frank Walloschke, Leiter Production Support Ares bei Siemens IT Solutions and Services: „Wir führten ein restriktives System zur Organisation der Berechtigungen ein. Dabei haben wir den entsprechenden Prozess vollständig neu definiert und anschließend die Lösung an das Konzept angepasst.“

Durchgängige Automatisierung

Der IT-Dienstleister entwickelte ein breites, auf einer serviceorientierten Architektur (SOA) basierendes Rahmenwerk, in dem sich IT-Services erstellen, verwalten und kombinieren lassen. Die komplexen Prozessketten bei der Umsetzung von Service-Requests für IT-Dienste wie E-Mail, Dateiablagen, User-Account-Management oder Applikationen, lassen sich mit der Lösung durchgängig automatisieren. Dafür wird zunächst definiert, was geschehen soll, wenn ein neuer User oder eine Berechtigung angelegt wird.

Die Prozessmaschine verarbeitet die Aufträge anhand dieser Regeln und unter Zuhilfenahme von Metadaten, mit deren Hilfe beispielsweise der für einen Auftrag richtige Ziel-Server ermittelt wird. Dann erfolgt der Zugriff auf die Zielsysteme, beispielsweise durch das Eintragen von Berechtigungen auf einem File-Server oder die Erzeugung eines neuen Shares. Diese Prozesse lassen sich außerdem auch über Antrags- und Genehmigungs-Workflows anstoßen.

Erstklassige Ergebnisse

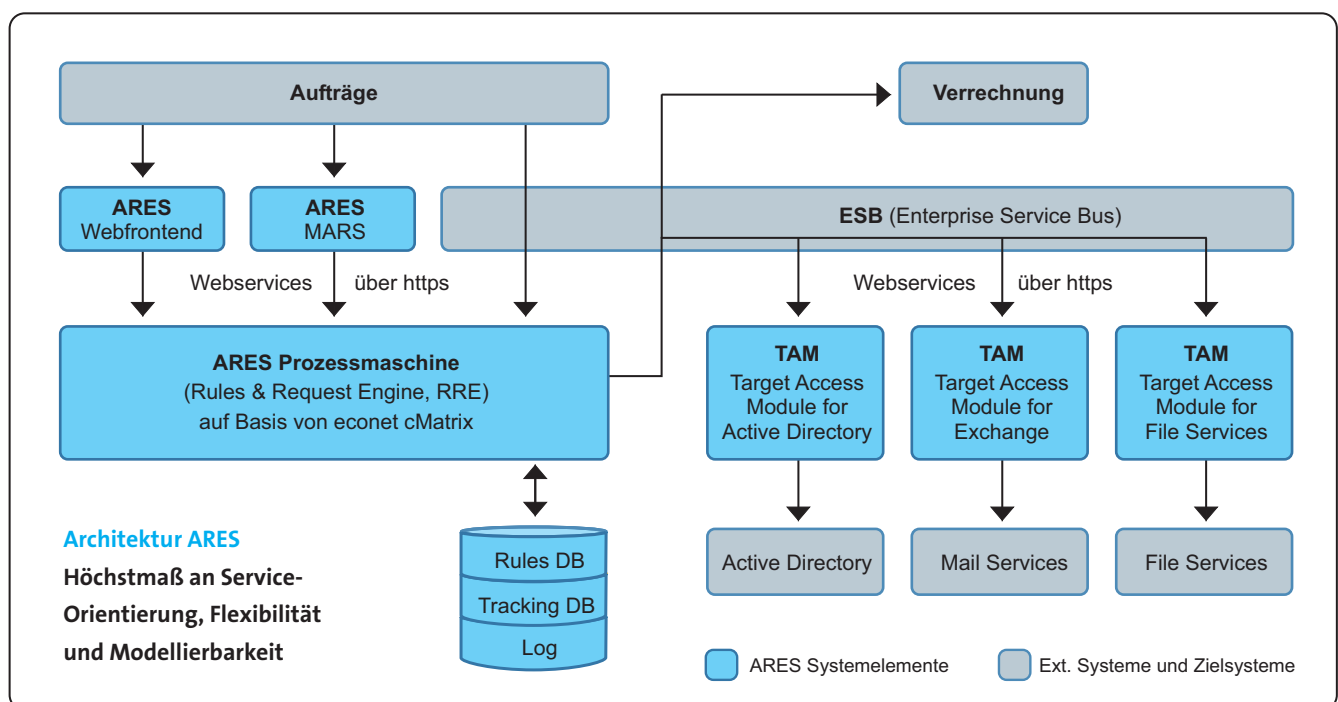
Innerhalb von zwei Monaten war das System implementiert. Seitdem haben sich die User-Dimensionen laufend geändert: Aus den 25.000 Nutzern Ende 2004 sind inzwischen über 100.000 geworden, die Endausbaustufe sieht 300.000 Nutzer vor. Seitdem lassen sich die Dienstleistungen kostengünstiger, schneller und qualitativ besser erbringen. So konnte der Aufwand für die administrative

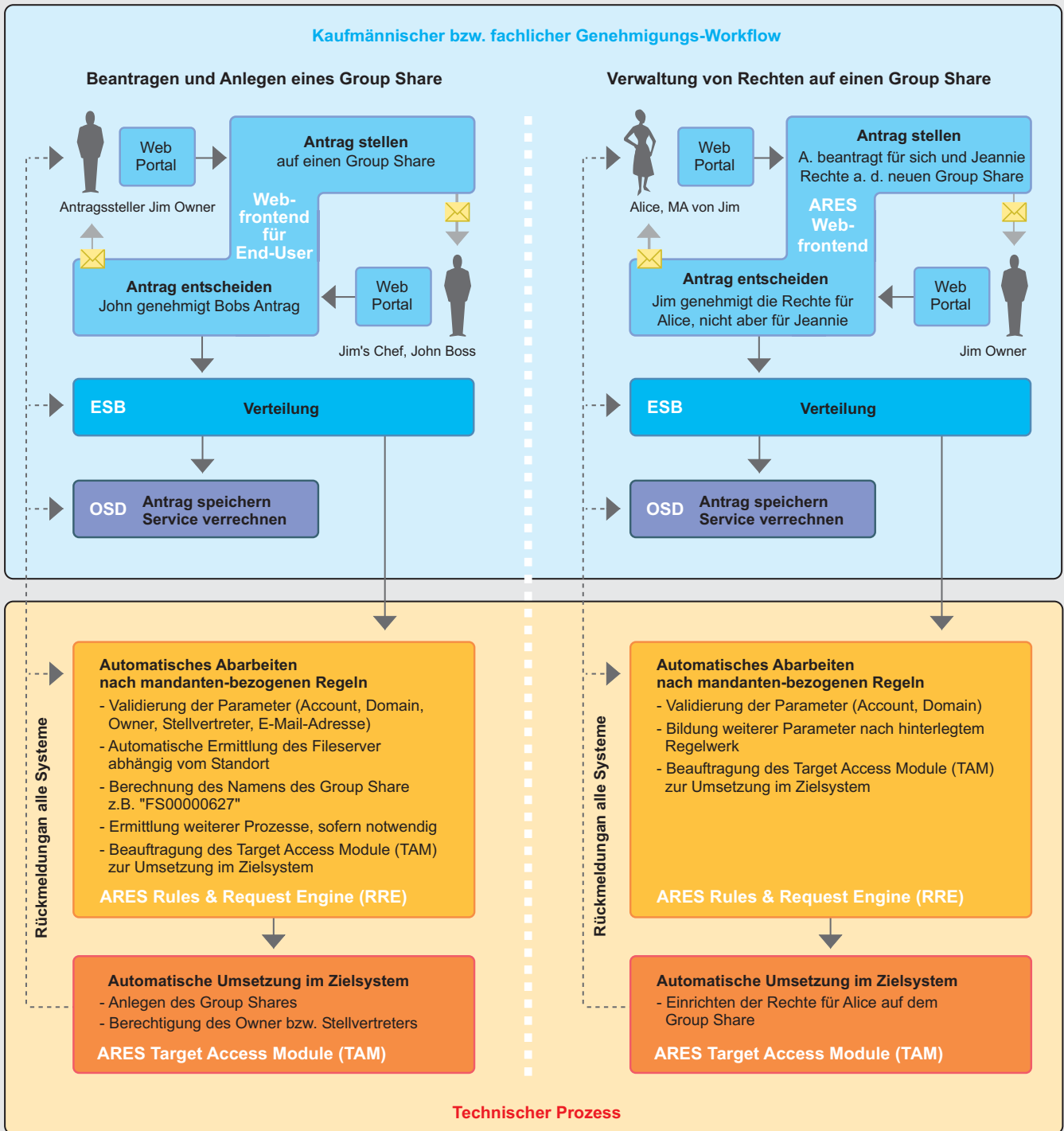
Tätigkeit um die Hälfte verringert und die Fehlerquote signifikant reduziert werden.

Tritt doch ein Fehler auf, folgt eine automatische Benachrichtigung mit dem genauen Fehlerreport. Jede Eingabe wird automatisch geprüft – damit steigt die Datenqualität im Active Directory. Durch die hohe Automatisierung lassen sich die Ressourcen effizienter ausnutzen.

Ausbau in Planung

Die Zusammenarbeit mit econet soll in Zukunft noch intensiviert werden. Die Automatisierung des Service-Managements soll auch über den Bereich IT hinaus auf anderen Gebieten eingesetzt werden. Heute läuft der User-Account für neue Mitarbeiter bereits komplett automatisiert ab. Vorstellbar wäre, den Bereich auszuweiten auf Telefonanschlüsse oder auch Zugangsberechtigungen mit Keycards.





Durchgängig automatisierte Prozesse im Service Request am Beispiel "Beantragen und Anlegen von Group Shares". Die Automatisierung reicht von Abläufen, an denen menschliche Akteure beteiligt sind (Antrags- und Genehmigungs-Workflows) über die technischen Prozesse bei der Umsetzung der Requests in den Zielsystemen bis zur Rückmeldung an alle Beteiligten und Systeme.