

Um auf Anforderungen der Kunden reagieren zu können, muss das Standard-Request-Management beim IT-Dienstleister Siemens IT-Solutions and Services (SIS) möglichst schnell und kosteneffizient ablaufen. „Um Service-Requests in der gesamten Prozesskette zu automatisieren, führten wir verschiedene miteinander gekoppelte Verfahren ein,“ erläutert Erik Wittmann, Global Head of Production Support. 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.

Das Unternehmen hob dafür das Projekt Automated Request Execution System (Ares) aus der Taufe. Zum Projektstart sollten etwa 25 000 Nutzer von der automatisierten Service-Bereitstellung profitieren. Gefordert war ein Werkzeug mit der notwendigen Größenflexibilität, das zudem keine codierten Prozesse vorgibt, sondern deren Modellierbarkeit zulässt. Die Verantwortlichen entschieden sich für die Lösung C-Matrix von Econet.

#### Viel Verbesserungspotenzial zeigte sich im Lauf des Projekts

Im Einführungskonzept wurde zunächst das gesamte Prozessmodell abgebildet. Im selben Zug wurde das Änderungsmanagement neu definiert und standardisiert. Zuvor waren beispielsweise die Zugriffsrechte auf einen Fileserver von einem Administrator manuell vergeben worden.

Mit Ares läuft dieser Prozess jetzt automatisiert ab: Alle PC-Nutzer identifizieren sich in einem Web-Frontend, wo sie ihren Antrag eingeben. Wenn die Antragstellung auf Ba-

## Firma spart sich manuelle Tätigkeiten beim Request-Management

# Dienste kombinieren und verwalten sich wie von selbst

Um Serviceanfragen weitgehend automatisiert bearbeiten zu können, führte ein IT-Dienstleister eine Lösung für das Servicemanagement ein. Das Unternehmen nutzte dabei bereits vorgefertigte Workflows und konnte so seine Auftragsentwicklung beschleunigen.



Wer bei Siemens IT Solutions and Services ein Anliegen in Sachen IT hat, kann häufig auf Telefonate mit der zuständigen Abteilung verzichten. Stattdessen stößt er über ein Web-Frontend den Prozess an.

sis ihrer definierten Rolle genehmigt wurde, leitet das System den Request an den Verantwortlichen weiter. Dadurch beschleunigt sich die Auftragsabwicklung, manuelle Tätigkeiten entfallen.

Bei den festzulegenden Abläufen konnte das Unternehmen auf die vorhandenen exemplarischen Workflows und Strukturen der Softwarelösung zurückgreifen. In den Prozessen selbst wurde bei der Analyse und

Neudefinition viel Verbesserungspotenzial entdeckt, das Siemens im selben Zug ausschöpfen konnte.

Das Unternehmen entwickelte ein breites, auf einer serviceorientierten Architektur basierendes Rahmen-

werk, in dem sich IT-Services erstellen, verwalten und kombinieren lassen. Die Prozessketten bei der Umsetzung von Service-Requests für IT-Dienste wie E-Mail oder User Account-Management lassen sich mit der Lösung durchgängig automatisieren.

Dafür wird zunächst definiert, was geschehen soll, wenn ein neuer Nutzer oder eine Berechtigung angelegt wird. Die Prozessmaschine verarbeitet die Aufträge anhand dieser Regeln und mit Hilfe von Metadaten. Dann erfolgt der Zugriff auf die Zielsysteme, beispielsweise durch das Eintragen von Berechtigungen auf einem Fileserver oder das Erzeugen eines neuen Shares. Diese Prozesse lassen sich außerdem auch über Antrags- und Genehmigungs-Workflows anstoßen.

Thomas Reeb,  
Vorstand, Econet/ms

300 000 Nutzer sind geplant

### Fehler werden weniger

Innerhalb von zwei Monaten war das Servicemanagement-System implementiert. Aus den anfangs 25 000 Nutzern sind inzwischen über 100 000 geworden. Die Endausbaustufe sieht 300 000 Nutzer vor. Seitdem lassen sich die einzelnen Dienstleistungen kostengünstiger, schneller und qualitativ besser erbringen. Der Aufwand für die administrative Tätigkeit wurde um die Hälfte verringert und die Fehlerquote signifikant reduziert. Tritt doch ein Fehler auf, folgt eine automatische Benachrichtigung mit dem genauen Report. Jede Eingabe wird automatisch geprüft – damit steigt die Datenqualität im Active Directory.

Thomas Reeb/ms