

# 300 Mitarbeiter betreuen über 6000 Kollegen in allen IT-Belangen mit iET ITSM

Beim Land Oberösterreich betreuen drei Mitarbeiter im Service Desk gemeinsam mit ca. 200 EDV-Koordinatoren und rund 100 IT-Spezialisten 6.500 Kollegen der einzelnen Dienststellen in allen IT-Belangen.

Über die neue Service-Desk-Lösung werden verschiedenste Arten von Tickets bearbeitet - von der Störungsmeldung bis hin zum Verleih von Geräten. Zur Eingabe der Tickets wird in erster Linie das Intranet genutzt - Warteschleifen in der Telefonzentrale des Service Desks werden so vollständig vermieden.

Noch im September 2002 kämpften die Einsatzkräfte des Landes Oberösterreich mit den Folgen des „Jahrhundert-Hochwassers“. Eine große Herausforderung für die Landesverwaltung, die nur mit dem Einsatz einer gut funktionierenden IT-Infrastruktur zu schaffen war.

Beim Rechenzentrum des Amtes der Oberösterreichischen (OÖ) Landesregierung, zuständig für alle IT-Belange der rund 6.500 Mitarbeiter der oberösterreichischen Landesverwaltung, ging in diesen Monaten eine ganze Reihe von Anfragen ein. „Beispielsweise war die Festplattenkapazität des Servers rasch zu erweitern, da dieser für die vielen Luftaufnahmen der Überschwemmungsgebiete nicht mehr ausreichte,“ berichtet Peter Wolfesberger, Gruppenleiter in der Systemplanung beim Rechenzentrum des Amtes der Oberösterreichischen Landesregierung.

## Härtetest für die neue Service-Desk-Lösung

Erst im Juni 2002 war beim Land Oberösterreich das neue Service-Desk-System von iET Solutions in Betrieb genommen worden. Mit der Hochwasser-Katastrophe stellte die Lösung ihre Qualität sofort unter Beweis. Aus allen Landes-Dienststellen werden Störungen der IT an den zentralen Service Desk gemeldet und Lösungen erarbeitet. Peter Wolfesberger sieht sich und sein Team als Dienstleister mit hohem Qualitätsanspruch.

Ein Großteil der Störungen oder Anfragen wird über das Intranet eingegeben. Früher gingen landesweit alle Meldungen telefonisch ein. Dies hatte zur Folge, dass die Servicenummer ständig besetzt war. Diese Situation, verbunden mit anderen Schwachstellen, veranlasste das Amt der OÖ Landesregierung, eine neue, zentrale und zukunftsorientierte Service-Desk-Lösung einzuführen und die teilweise eigenentwickelte Großrechneranwendung abzulösen.

Die Großrechneranwendung war mehr als 10 Jahre im Einsatz, deshalb veraltet und lediglich mit einer textbasierten Benutzeroberfläche ausgestattet. Die Lösung wurde seinerzeit als Bestandsverwaltung konzipiert und mit der zusätzlichen Möglichkeit, IT-Störungen zu melden, versehen. Der Aufwand, die bestehende Lösung entsprechend der aktuellen Anforderungen umzurüsten, wäre zu groß gewesen. Zudem hätte für eine zentrale telefonische Erfassung der Tickets die bestehende Telefonanlage ausgewechselt werden müssen.

iET Solutions erhielt den Zuschlag, da die Lösung iET ITSM als einziges System nahezu identische Funktionalität im Windows wie im Web-Client anbietet. Die Implementierung wurde vom österreichischen iET Solutions Partner Softpoint IT-Solutions durchgeführt.

## BENEFITS FÜR DAS AMT DER OÖ LANDESREGIERUNG

- ▶ Zeitersparnis bei der Aufnahme von Tickets
- ▶ hohe Kundenzufriedenheit durch bessere Erreichbarkeit
- ▶ transparente Prozesse
- ▶ hohe Anwenderfreundlichkeit
- ▶ einfache Administration

## DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

- ▶ Volle Funktionsfähigkeit der Web-Clients zur Erfassung aller Tickets über das Intranet
- ▶ Lückenlose Dokumentation und Historie der gemeldeten Vorfälle
- ▶ Überwachung des Bearbeitungsstatus der Tickets und automatisches Auslösen von Eskalationsvorgängen
- ▶ Wissensdatenbank
- ▶ Umfangreiche Reportingmöglichkeiten

## Vorgehensweise und Zielsetzung

Ein wichtiges Ziel war die Einführung einer Call-Back-Technik im Service Desk. Tickets sollen dezentral von den etwa 200 EDV-Koordinatoren der einzelnen Fachabteilungen erfasst werden. So können „Warteschlangen“ am personalintensiven Servicetelefon und in den einzelnen Competence Centern vermieden werden. Frei nach dem Motto „Don't call us – we call you“ geben die EDV-Koordinatoren ihre Servicetickets heute über eine Web-Applikation im Intranet ein. „So verringern wir einerseits telefonische Warteschleifen und sparen uns außerdem die Installation von 6.500 Clients.“ berichtet Peter Wolfesberger.

Umgesetzt wurde das Call-Back-Konzept mit einem dreistufigen Service Desk. Den ersten Level bilden die EDV-Koordinatoren der Fachabteilungen, im zweiten Level leistet der Service Desk des Rechenzentrums Hilfestellung und wenn gar nichts mehr geht greift der dritte Level. Dieser setzt sich aus den einzelnen Fachgebieten des Rechenzentrums und verschiedenen Competence Centern zusammen. Fachgebiete und Competence Center übernehmen als einzige auch die Kommunikation mit externen Firmen.

Im Oktober 2001 begann die Implementierung von iET ITSM. Stufenweise wurden das Asset-Management, Eskalations-Management, Ticket-Management und zuletzt das Reporting implementiert. Im Anschluss daran erfolgte die Datenübernahme aus den bestehenden Systemen und der Aufbau der Wissensdatenbank. Nach einer zweimonatigen Pilotphase startete im Juni 2002 der Rollout für die heute rund 300 Anwender in den drei Servicelevels.

## Vom Problem zur Lösung

Rund 20.000 Tickets gingen im Jahr nach Einführung der neuen Struktur und Service-Desk-Lösung beim Team des Service Desk ein. Mit der neuen Organisation können im Gegensatz zu früher jetzt mehr Anfragen mit derselben Anzahl Mitarbeiter beantwortet werden. Rund 300 Mitarbeiter sorgen für die schnelle Bearbeitung der Tickets.

Durch das Call-Back-Verfahren haben die Service Desk-Mitarbeiter Zeit, sich auf die Lösungssuche zu konzentrieren. Bei der Eingabe von Tickets wird zwischen drei Arten unterschieden:

- ▶ **Problemticket** (Standardfall)  
Melden von Fehlern und Störungen
- ▶ **Reparaturticket**  
Ersatzstellungen für ausgefallene Geräte
- ▶ **Leihticket**  
für temporäre Leihstellungen.

Über Hardware-Dongles und die Asset-Management-Datenbank kann nachvollzogen werden, an welchem Arbeitsplatz welches Gerät steht.

Zur Recherche von möglichen Problemlösungen steht den Anwendern eine umfangreiche Wissensdatenbank über den Web-Client zur Verfügung. Erst wenn der Mitarbeiter dort keine Antwort auf seine Frage findet, wendet er sich in erster Instanz an seinen EDV-Koordinator (1. Level). Dieser generiert ein Ticket, löst den Vorfall und informiert den Anwender. Kann er das Problem nicht lösen, wird es an den Service Desk (2. Level) weitergegeben. Nur wenn auch hier keine Antwort gefunden wird, wird das Ticket an das entsprechende Fachgebiet (3. Level) weitergereicht. In der Regel können die Vorfälle hier geschlossen werden. In seltenen Fällen müssen jedoch „Experten“ zu Rate gezogen werden. So bezeichnet das Servicekonzept des Amtes der Landesregierung OÖ externe Firmen wie z. B. Hard- oder Softwarelieferanten, die als letzte Instanz involviert werden.

Da eine Wissensdatenbank nur so hilfreich wie ihr Inhalt qualitativ gut ist, wurde eigens ein Pfleger benannt. Jeder Mitarbeiter kann Einträge für die Wissensdatenbank vorschlagen. Der Pfleger prüft alle Lösungsvorschläge und gibt nur die ein, die wirklich zur Recherche geeignet sind.

Zusätzlich können Informationen am „Schwarzen Brett“ veröffentlicht werden. Das Schwarze Brett hat diverse Rubriken für bestimmte Anwendergruppen wie z. B. „Public“ oder „Level 2+3“.

## ÜBER DAS AMT DER OÖ LANDESREGIERUNG

Das Amt der Oberösterreichischen Landesregierung ist der Geschäftsapparat der OÖ Landesregierung.

Das Land Oberösterreich unterstützt die oberösterreichischen Gemeinden nicht nur durch Landesbeiträge und Bedarfszuweisungsmittel aus dem Budget, sondern leistet durch die Absenkung der Landesumlage und durch die Strukturhilfe einen gewaltigen Beitrag zur Finanzkraft der Gemeinden.

Das Rechenzentrum des Amtes der Oberösterreichischen (OÖ) Landesregierung ist zuständig für alle IT-Belange der rund 6.500 Mitarbeiter der oberösterreichischen Landesverwaltung.

[www.ooe.gv.at](http://www.ooe.gv.at)

## ÜBER SOFTPOINT IT-SOLUTIONS

Softpoint ist österreichischer Solution-Partner führender Softwarehersteller im Bereich (IT) Service Management und Infrastruktur. Für unser Team von 30 Spezialisten gelten Partnerschaft und kompetente Betreuung als integrale Bestandteile unserer Firmenkultur.

Seit 1999 bieten wir professionelles Consulting bei der Einführung von ITIL®-Prozessen und der Implementierung und Betreuung von (IT) Service Management Tools im deutschsprachigen Raum. Unsere ITSM-Automatisierungsplattformen ermöglichen es, neben den IT-Serviceprozessen auch Non-IT-Abläufe in einer einfach zu konfigurierenden Applikation abzubilden und in Folge schneller und kostengünstiger als mit herkömmlichen Technologien in Betrieb zu setzen.

Höhere Effizienz und eine kurze Implementierungsphase führen zu raschem und nachhaltigem Projekterfolg.

[www.softpoint.at](http://www.softpoint.at)

## Optimaler Service durch automatisierte Prozesse

Unterstützt von iET ITSM laufen alle Prozesse automatisiert ab. Eskalations- und Alerting-Mechanismen sorgen für die Weitergabe der Tickets an den nächsten Servicelevel und für rechtzeitige Warnung beim Ablaufen der vereinbarten Reaktionszeiten. Bevor ein Ticket eskaliert, wird eine Benachrichtigung an die Bearbeitergruppe ausgelöst. Alle angemeldeten Mitarbeiter erhalten eine „Pop-up-Nachricht“ mit der Information, dass die zugesagte Reaktionszeit abläuft. „Unser Ziel ist es, jedem Anwender stets vor Ablauf der Frist eine Lösung seines Problems zu liefern“, sagt Peter Wolfesberger.

Erstellte Tickets werden in der Ticket-Datenbank gespeichert, welche die Ausgangsbasis für spätere Analysen und Reporting ist. Anhand der eingegebenen Tickets werden alle Störungsmeldungen analysiert. Überwacht werden u. a. die durchschnittliche Lebensdauer oder die durchschnittlichen Störungsmeldungen von Hardware. Schnittstellen zu SAP\* stellen die Übernahme von SAP\*-Daten in das Asset-Management sicher und geben ermittelte Kostenrechnungsdaten aus dem Service-Desk-System an SAP\* zurück.

## Rollenbasierte Administration

Vorteile der neuen Struktur und Lösung sieht Peter Wolfesberger vor allem in der Transparenz. „Früher wurden nur die Vorfälle gesehen, die auch erfasst wurden. Mit der heutigen Organisation werden alle Tickets dokumentiert. iET ITSM wurde genau auf unsere Bedürfnisse angepasst und ist deshalb äußerst anwenderfreundlich und einfach zu administrieren.“

Ein absolutes Plus des Service-Desk-Systems sieht Peter Wolfesberger in der rollenbasierten Vergabe von Rechten. Im Verlauf des Projektes wurden Rollen (Funktionen) innerhalb der Serviceorganisation identifiziert und mit bestimmten Rechten belegt. Anwender werden einer bestimmten Rolle zugeordnet und erhalten so ihre Berechtigungen. Dies vereinfacht die Administration, da nicht für jeden User eigens Berechtigungen definiert werden müssen.

## Blick voraus

Das Amt der Landesregierung OÖ stellt höchste Ansprüche an sein Servicekonzept. Service Level Agreements sollen flächendeckend eingeführt und deren Einhaltung anhand des Systems ständig überprüft werden. Das Konzept für die Einführung dieser internen Verfügbarkeits-Vereinbarung mit den Kunden des Service Desks steht bereits. Angedacht ist die Einführung eines mehrstufigen Service-Modells, welches Reaktions-, Lösungs- und Servicezeiten regelt. Zur Definition der einzelnen Stufen sollen Erfahrungswerte der bisherigen Servicetätigkeit herangezogen werden. Die Grundlage zur Ermittlung dieser Erfahrungswerte bildet das Reporting, das weiter ausgebaut werden soll.

Rund ein Jahr nach dem Aufbau der neuen Organisationsstruktur sowie der Einführung von iET ITSM zieht Peter Wolfesberger ein positives Resümee: „Wir würden es noch einmal genau so machen!“

## ÜBER iET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, verfügt über 20 Jahre Branchenerfahrung und ist einer der führenden globalen Anbieter von Lösungen für IT Service Management (ITSM) und Software Asset Management (SAM). Über 51.000 Anwender in 26 Ländern arbeiten mit einer Software-Lösung von iET Solutions, um IT-Betrieb und IT-Infrastruktur optimal zu unterstützen. Das Produktportfolio von iET Solutions richtet sich an mittelständische sowie an Großunternehmen.

### Standorte

#### Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC.  
UNICOM Global HQ  
UNICOM Plaza Suite 310  
15535 San Fernando Mission Blvd.  
Mission Hills, CA 91345, United States

Telefon: +1 818 838 0606  
info@unicomglobal.com  
www.unicomglobal.com

#### Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH  
Humboldtstr. 10  
85609 Aschheim, Deutschland

Telefon: +49 89 74 85 89 0  
info@iet-solutions.de  
www.iet-solutions.de

#### UK Zentrale

iET Solutions  
Macro 4 Limited  
The Orangery  
Turners Hill Road  
Worth, Crawley  
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom

Telefon: +44 12 93 87 23 00  
info@iet-solutions.co.uk  
www.iet-solutions.co.uk