

Schlau kombiniert

Interview mit **Brigitte Kreher**, Projektleiterin für die Einführung der Helpdesk- und IT-Asset-Management-Lösung bei der Stadt Ditzingen

> Als interner Dienstleister betreut die IT-Abteilung der Stadt Ditzingen mit vier Mitarbeitern die Kernstadt mit drei Teilorten und insgesamt mehr als 200 Arbeitsplätzen. Das Aufgabengebiet erstreckt sich von der Bedarfs- und Finanzplanung über die Beschaffung der Ausstattung der IT-Arbeitsplätze bis hin zu Installationen von Hard- und Software, Schulungen, Supportanfragen und der Verantwortung für einen reibungslosen Betrieb des Netzwerks.



Brigitte Kreher, IT-Projektleiterin bei der Stadt Ditzingen

Im Jahr 2009 wurde ein großer Hard- und Software-Rollout durchgeführt. Dafür musste eine Access-Datenbank, die als Helpdesk-Ersatz gedient hatte, einer professionellen Lösung weichen. Parallel zum Rollout wurde eine neue Inventarisierung eingeführt. Die Zielsetzung war es, eine effiziente Struktur zu schaffen, die eine schnelle Bearbeitung von Supportfällen zulässt und damit die Anwenderzufriedenheit steigert. Im Folgenden berichtet Brigitte Kreher über Synergieeffekte die sich durch die Einführung der ausgewählten Lösungen „Asset.Desk“ und „Heinzelmann Servicedesk“ ergaben sowie über die Prozesse die derzeit abgebildet werden.

IT-DIRECTOR: Frau Kreher, oft werden Helpdesk und Inventarisierung bzw. IT-Asset-Management isoliert voneinander betrieben. Was versprach sich die Stadt Ditzingen von einer integrierten Lösung?

B. Kreher: Für IT-Dienstleister spielen viele Informationen rund um IT-Arbeitsplätze eine wichtige Rolle. Beschaffungsdaten, Garantienzeiten, Versionen im Hard- und Softwarebereich oder Softwarevertrags- und Finanzdaten zur Haushaltsplanung müssen im Bedarfsfall direkt verfügbar sein. Nur wenn diese schnell zur Verfügung stehen, kann sich der Support ohne zusätzliche Zeitverluste ein Bild über die Situation machen und die notwendigen Schritte in die Wege leiten. Da heute viele Abläufe und Daten nur noch in digitaler Form vorliegen, ist die fehlerfreie Funktion des IT-Arbeitsplatzes zwingende Voraussetzung. Ziel war es, Ausfallzeiten so

gering wie möglich zu halten. Wir haben lange nach geeigneten Lösungen gesucht. Die beiden Produkte Asset.Desk (Inventarisierung) und Heinzelmann (Helpdesk) aus dem Hause FCS Fair Computer Systems konnten genau diese Anforderungen erfüllen und die Verknüpfung der beiden Produkte eröffnete uns völlig neue Möglichkeiten.

IT-DIRECTOR: Welche Teilschritte waren bei der Einführung beider Lösungen nötig?

B. Kreher: Zunächst begannen wir 2009 mit Hilfe eines Beraters von FCS unser gesamtes IT-Inventar in der Asset-Management-Lösung zu erfassen und die Struktur unserer IT-Landschaft abzubilden. Die Stammdaten der Anwender und die Erfassung der kaufmännischen Daten erfolgte manuell. Die Anwenderstammdaten werden nun regelmäßig von der Asset-Management-Lösung in das Helpdesk-System importiert. Diese Funktion spart jede Menge zusätzlichen Erfassungsaufwand und man erreicht wesentlich schnellere Reaktionszeiten. Parallel zur Inventarisierung, haben wir den Helpdesk zunächst nur als internes Tool eingesetzt um To-do-Listen zu führen, Zeiten zu erfassen, Tickets zuzuordnen und für uns selbst unsere Arbeit besser zu visualisieren. Bei Supportfällen, die per Mail, Anruf oder persönlich an uns herangetragen wurden, haben wir ein entsprechendes Ticket eröffnet und bearbeitet. Anfang Februar 2012 startete der Produktivbetrieb. Seitdem kann der vernetzte Anwender selbst Tickets eröffnen und bearbeiten.

IT-DIRECTOR: Ihre betreuten Anwender sitzen über die ganze Stadt verteilt. Da ist es nicht so einfach einheitliche, neue Lösungen einzuführen. Wie haben Sie es geschafft, dass der Helpdesk nun auch von allen genutzt wird?

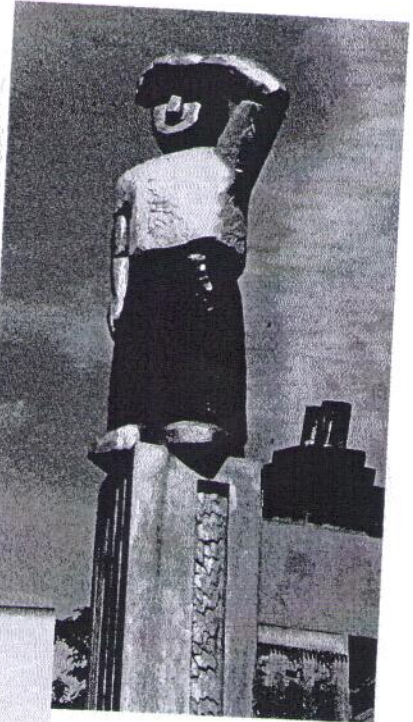
B. Kreher: Bisher erhielten wir überwiegend positive Rückmeldungen. Natürlich muss man manchmal noch unterstützend tätig werden, denn einige Mitarbeiter haben sich an das neue Procedere noch nicht gewöhnt. Eine Schulung für die Ticketerfassung im neuen Sys-



Die Stadt Ditzingen

Ditzingen liegt im Westen der Region Stuttgart an der Glems und hat heute mehr als 24.000 Einwohner. Fast 100 Vereine, Gruppen und Verbände sowie die Kirchen bieten Plattformen für jede Form des bürgerschaftlichen Engagements und tragen so zu einem lebendigen Gemeinwesen bei. Zur modernen Gewerbestadt Ditzingen gehören die Kernstadt Ditzingen und die eingegliederten Teilgemeinden Heimerdingen, Hirschlanden und Schöckingen. Heute prägen das Stadtbild vor allem der Maschinenbau, das Verlags- und das Druckgewerbe.

Im Internet: www.ditzingen.de



IT-DIRECTOR: Der „Heinzelmann Servicedesk“ ist eine reine Webapplikation. Wie lösen sie Supportanliegen von Anwendern, die noch keinen Zugriff darauf haben?

B. Kreher: Der überwiegende Teil unserer Arbeitsplätze

tem war nicht notwendig. Wir haben über eine interne, zentrale Informationsplattform eine bebilderte Kurzanleitung zur Verfügung gestellt, in welcher die einzelnen Schritte für eine Ticketerfassung beschrieben sind.

Der Großteil der Anwender fühlt sich nun erheblich besser betreut. Denn sobald ein Supporter ein Ticket übernimmt, bearbeitet oder schließt, bekommt der Anwender automatisch eine E-Mail geschickt, in welcher diese Aktion gemeldet wird.

Der Anwender seinerseits kann das Ticket ebenfalls bearbeiten und Informationen für den Supporter ergänzen. Das erleichtert den Arbeitsalltag, vor allem bei unterschiedlichen Arbeitszeitmodellen. Ein wichtiger Punkt war für uns auch die Unabhängigkeit der Anwender von der direkten Erreichbarkeit unseres IT-Bereiches. Um dem Anwender die Ticketaufnahme zu erleichtern, stellten wir Vorlagen zu den gängigen Supportthemen zur Verfügung. Er kann die entsprechende auswählen und muss nur noch wenige Daten ergänzen. Zum Beispiel kann ein Anwender bei der Ticketaufnahme für einen Papierstau an seinem Drucker das Gerät direkt aus dem Inventarpool im Hintergrund auswählen und mit dem Ticket verknüpfen.

ist vernetzt. Es gibt aber noch einige Außenstellen, die durch eine fehlende Netzanbindung noch keine eigenen Tickets anlegen können. Hier gehen wir weiterhin den Weg, den wir die letzten drei Jahre gegangen sind. Diese Anwender rufen bei uns in der IT an und schildern ihr Problem. Dann erfassen wir das Ticket im Helpdesk, das dem entsprechenden Supporter direkt intern zugewiesen wird. Um allerdings alle Mitarbeiter gleichberechtigt einbinden zu können, klären wir momentan die Möglichkeiten der Netzanbindung für diese Einrichtungen einerseits oder alternativ die Einführung eines Mail-to-Ticket-Moduls im Helpdesk. Dieses Modul generiert aus E-Mails, die an eine bestimmte Emailadresse geschickt werden, automatisch Tickets. Das wäre ein weiterer großer Schritt in Richtung unseres Ziels zur Erhöhung der Effizienz bei der Bearbeitung von Supportfällen und damit der Anwenderzufriedenheit. <