

I Das Geschäft soll wachsen, nicht die Probleme

Wie ein auf ITIL basierender IT Help Desk  
kleinen und mittleren Firmen helfen kann.

## **Geschäfte sollen wachsen, nicht aber die Probleme**

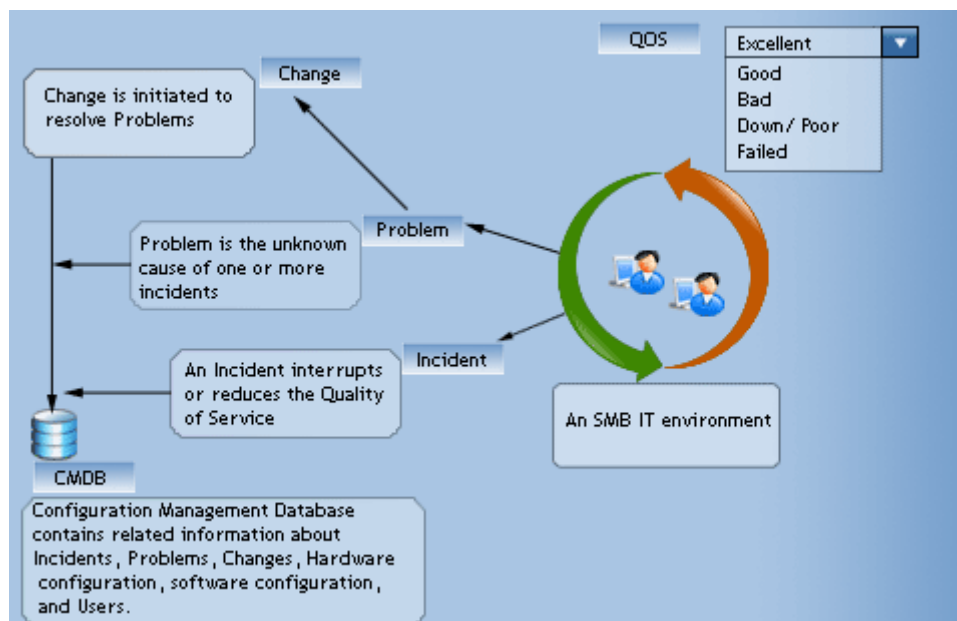
Bob arbeitet in der IT Abteilung eines Finanzdienstleisters und jeder kennt ihn. Wenn es ein IT Problem im Büro gibt, dann wird Bob angerufen und darum gebeten, sich das Problem anzusehen und dieses zu lösen. Bob kennt alle Angestellten mit deren Namen und den dazu gehörigen Details ihrer Anlagen. Er löst alle Probleme und das Geschäft der Firma läuft sehr gut. Aus diesem Grund expandiert die Firma und stellt mehr Arbeitnehmer ein, welche ab sofort mit IT Service versorgt werden. Kann Bob diesen zusätzlichen Aufwand bewältigen? Lassen Sie uns einen näheren Blick auf die ITIL basierende IT Help Desk Software werfen und wie diese Bob dabei unterstützt, seine Aufgabe erfolgreich zu bewältigen.

## **Wie ITIL kleinen und mittelgroßen Firmen bei der Optimierung des IT Service Support hilft**

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ist ein Rahmenwerk mit best Practices für IT Operationen und den Service. Das Wirtschaftsministerium von England definierte ITIL Mitte der 1980er Jahre folgendermaßen: ITIL hilft bei der effizienten Verwaltung der IT Umgebung. Das Hauptziel von ITIL ist es, das Geschäft und die Informationstechnologie aufeinander abzustimmen. ITIL's Service Support Prozess hilft Organisationen ihre Soft-, Hardware und ihre Personaldienstleistungen zu managen und einen dauerhaften, ununterbrochenen Geschäftsablauf sicherzustellen. ITIL definiert als Hauptfunktion des IT Services, die Bereitstellung eines ununterbrochenen und best möglichen Service für alle Nutzer. Es definiert 5 Prozesse – Incident Management, Problem Management, Configurations Management, Change Management, und Release Management, um einen ununterbrochenen und bestmöglichen Dienst gewährleisten zu können. Für Unternehmen und Organisationen ist es nicht notwendig alle ITIL Spezifikationen zu implementieren. Diese Freiheit, Funktionen auszuwählen, ist einer der Hauptgründe, warum ITIL für Unternehmen aller Größen nach wie vor sehr wichtig ist. Unternehmen müssen einen Einsparungsanreiz haben, um ITIL zu implementieren. Dieser Anreiz hilft den Unternehmen die richtigen Spezifikationen für sich auszuwählen und nicht an standardisierte ITIL Lösungen gebunden zu sein.

Hier ist eine Erläuterung, die Ihnen zeigt, wie Unternehmen ihre IT Umgebung mit Hilfe einer ITIL basierenden Service Support Lösung führen können. Stellen Sie sich ein Büro vor, welches Nutzer mit IT-Assets und nicht IT-Assets hat. Beide Asset Typen werden vom IT Support Team verwaltet, welches eine exzellente Servicequalität bietet. Dieses Qualitätsniveau resultiert aus dem Fakt, dass alle Komponenten wie IT-, nicht IT-Assets und die gesamte IT Infrastruktur bestens funktionieren. Wie in der Erläuterung gezeigt, werden alle Anfragen der Benutzer als Incidents oder Probleme klassifiziert, ein Workaround wird entwickelt, um sicherzustellen, dass normale Operationen und Dienstleistungen nicht betroffen sind. Probleme werden bis zu ihrer Ursache verfolgt, um eine Lösung zu initiieren, so dass Probleme und verwandte Incidents beseitigt werden können. Indem Sie die ITIL

Incident-, Problem-, Configurations- und Change Management verwenden, stellen die IT Mitarbeiter dauerhaft sicher, dass alle Komponenten die maximale Performance liefern und ein exzellentes Qualitätsniveau gesichert wird.



## Chaos beseitigen mit ITIL

Die meisten kleineren Unternehmen beginnen mit einem Email basierten IT Support. Wenn die Unternehmen wachsen und die Service Anfragen steigen, verliert diese Supportform sehr stark an Qualität und Übersichtlichkeit. Das Supportteam gelangt an die Grenze seiner Leistungsfähigkeit und kann nur noch Anfragen bearbeiten, die Systemausfälle verhindern sollen. Ohne ITIL gibt es keine Aussicht, Probleme aktiv zu identifizieren und diese zu lösen, bevor sie wichtige Dienste oder das Geschäft beeinträchtigen. ITIL bietet das Rahmenwerk für den vernünftigen IT Service Support, so dass jedes Problem analysiert wird und dessen Ursache identifiziert wird. Schlussendlich wird die Ursache des Problems beseitigt, um ähnliche Probleme in der Zukunft zu verhindern.

## Schritte, um ITIL zu implementieren

- Erstellen Sie einen klaren Plan ihrer wichtigsten Ziele, welche durch die ITIL Implementierung erreicht werden sollen
- Implementieren sie einen ITIL basierenden Service Desk mit Incident-, Problem-, Change- und Configurations Management

## Planen Sie ihre ITIL Implementierung

Unternehmen müssen die ITIL Implementierung mit klar definierten kurzfristigen und langfristigen Zielen planen. Das hilft Unternehmen ihre Ziele bei jedem neuen Schritt im Auge zu behalten.

Ein einfacher Plan mit den folgenden Schlüsselpunkten kann kleineren Unternehmen dabei helfen ITIL erfolgreich zu implementieren und ihre Ziele im Auge zu behalten.

- Wie sieht die Vision aus?
- Wo stehen Sie aktuell?
- Was soll die Veränderung bewirken?
- Auf welchem Weg soll das gesetzte Ziel erreicht werden?
- Meilensteine überprüfen, um sicherzustellen dass das Unternehmen auf die gesetzten Ziele hinarbeitet

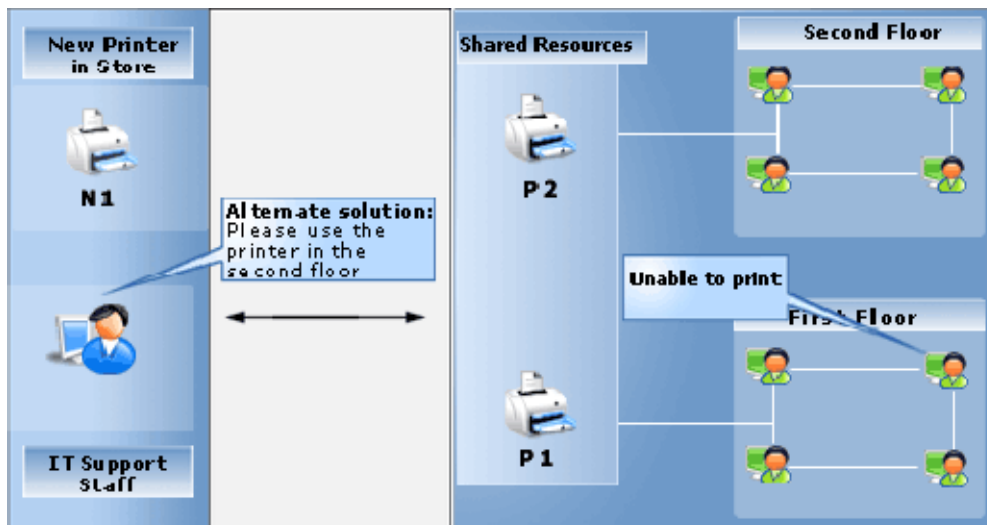
<b>Wie sieht ihre Vision aus?</b>	Definieren Sie Ziele auf höchster Ebene, auf welche Sie sich zubewegen wollen. Diese Ziele können Ihnen helfen, Ihre Vorgabe zu definieren und zu verfeinern.  Beispiel: <ul style="list-style-type: none"><li>- Streben Sie die minimalen Kosten für den besten und störungsfreien Service an</li><li>- Stellen Sie 99.9% Verfügbarkeit Ihrer Dienste sicher</li><li>- Stellen Sie Benutzern neue Dienstleistungen zur Verfügung und erhöhen sie ihr Dienstleistungsniveau</li></ul>
<b>Wo stehen Sie aktuell?</b>	Erstellen Sie eine Statistik mit Performance Schlüsselfaktoren. (KPIs) Beobachten Sie die Statistiken und Trends, um die Bandbreite der Abweichung messen zu können.  Beispiel: <ul style="list-style-type: none"><li>- Gesamtanzahl eingehender Anrufe</li><li>- Gesamtanzahl der gelösten Erstanrufe</li><li>- Durchschnittliche Dienstausschlusszeiten in einer Woche, einem Monat, einem viertel Jahr und einem Jahr.</li><li>- Anzahl neu eingeführter Dienstleistungen</li><li>- Anzahl an Level 1, 2, 3 Anrufe, die die Supportmitarbeiter entgegen nehmen</li><li>- Gesamtzeit, die die Supportmitarbeiter für die Bearbeitung der Level 1, 2, 3 Anfragen benötigt haben</li></ul>

<p><b>Was soll die Veränderung bewirken?</b></p>	<p>Definieren Sie konkrete Ziele, um die Schlüsselindikatoren zu verbessern. Dies kann als kurzfristiges Ziel angesehen werden.</p> <p>Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reduzieren Sie eingehende Anrufe um 40%</li> <li>- Steigern Sie die Anzahl gelöster Erstanrufe um 20%</li> <li>- Reduzieren Sie den Dienstausfall</li> </ul>
<p><b>Auf welchem Weg soll das gesetzte Ziel erreicht werden?</b></p>	<p>Implementieren Sie den ITIL Prozess oder Teile des Prozesses um ihre kurzfristigen Ziele zu erreichen.</p> <p>Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Um eingehende Anrufe um 40% zu reduzieren, implementieren Sie eine Wissensdatenbank mit Lösungen für allgemein auftretende Probleme.</li> <li>- Um die Anzahl gelöster Erstanrufe um 20% zu steigern, implementieren Sie einen Help Desk mit einem Ereignis Management und einer Netzwerk Monitoring Software, um Probleme besser analysieren und schneller lösen zu können.</li> </ul>
<p><b>Überprüfen Sie Meilensteine, um sicherzustellen, dass ihr Unternehmen sich in die richtige Richtung bewegt.</b></p>	<p>Überprüfen Sie Meilensteine und Schlüsselzahlen (KPIs), um sicher zu stellen, dass Sie sich auf Ihre Ziele zu bewegen.</p> <p>Beispiel:</p> <p>Definieren Sie Zeitabschnitte, um den Einfluss ihrer kurzfristigen Ziele auf die KPI zu überprüfen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Überprüfen Sie, wie viele Nutzer sich in das Self-Service-Portal eingeloggt haben, um ihre Probleme zu lösen und wie sich dadurch die Level 1, 2, 3 Anrufe reduziert haben.</li> <li>- Überprüfen Sie ob sich die Anzahl gelöster Erstanrufe gesteigert hat</li> <li>- Analysieren Sie die Ergebnisse mit einer Zufriedenheitsumfrage ihrer Nutzer</li> </ul>

### **Einführung eines ITIL basierenden Service Desk**

Unternehmen können einen ITIL basierenden Help Desk für das proaktive IT Service Management und die Reduzierung der Ausfallzeiten implementieren. Stellen Sie sich eine Telefongesellschaft vor, die mit verschiedenen Teams von Mitarbeitern arbeitet. Die Angestellten sind über zwei Stockwerke verteilt und haben eine Workstation, um ihre Anwendungen auszuführen. Angestellte nutzen einen Pool von Druckern, um Rechnungen und Angebote auszudrucken. Die Angestellte drucken sehr viele Rechnungen und Angebote, welche sie an ihre Kunden versenden. Ein Ausfall der Drucker oder der Workstation wäre somit kritisch für das Geschäft. Lassen Sie uns betrachten, wie IT Help Desk Mitarbeiter eine

ITIL basierende Lösung implementieren können, um Service Anfragen zu identifizieren und zu verwalten, Probleme zu beseitigen und einen ununterbrochenen Service zu gewährleisten.



## Incident Management

Ein Mitarbeiter sendet eine Meldung, die besagt, dass er nicht mehr drucken kann. Es kann verschiedene Gründe geben, warum er nicht mehr drucken kann. Aus diesem Grund benötigt das Service Team die richtigen Fragen, um das Problem zu verstehen und Service Probleme heraus zu arbeiten. Hier sind beispielhaft ein Paar Lösungen aufgeführt:

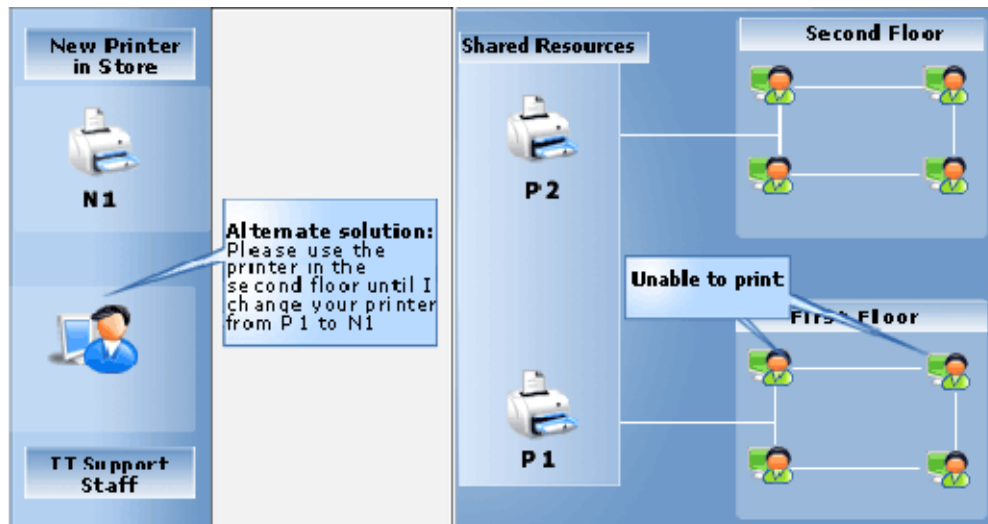
- Richtige Fragen**
- Ist der Drucker an diesem Computer konfiguriert?
  - Wie ist der Name des konfigurierten Drucker?
  - Arbeiten die benötigten Treiber problemfrei?
  - Wie ist der Tonerfüllstand?
  - Ist noch Papier im Drucker?
  - Ist möglicherweise ein Papierstau vorhanden?

- Richtige Details**
- Details des Anfragestellers
  - Netzwerk und Position des Anfragestellers
  - Details der Workstation
  - installierte Hard- und Software
  - Druckerstatus & Details
  - Netzwerkstatus & Details

- Richtige Antworten** Alle Informationen werden von den Anfragesteller bezogen. Das Support Team erarbeitet eine Lösung und bietet diese an.
- Anfrage an einen anderen Drucker senden
  - Drucker Konfiguration

**Ein Incident ist ein Ereignis, das nicht zum Standardbetrieb gehört. Es unterbricht oder vermindert die Qualität der angebotenen Dienstleistung.**

Im genannten Beispiel ist ein Nutzer nicht in der Lage zu drucken. Dies betrifft nur den Nutzer allein und wird das Geschäft nicht großartig beeinträchtigen. Dieses Ereignis reduziert den Qualitätsstandard von exzellent hin zu gut und wird somit als Incident betrachtet.



## Problem Management

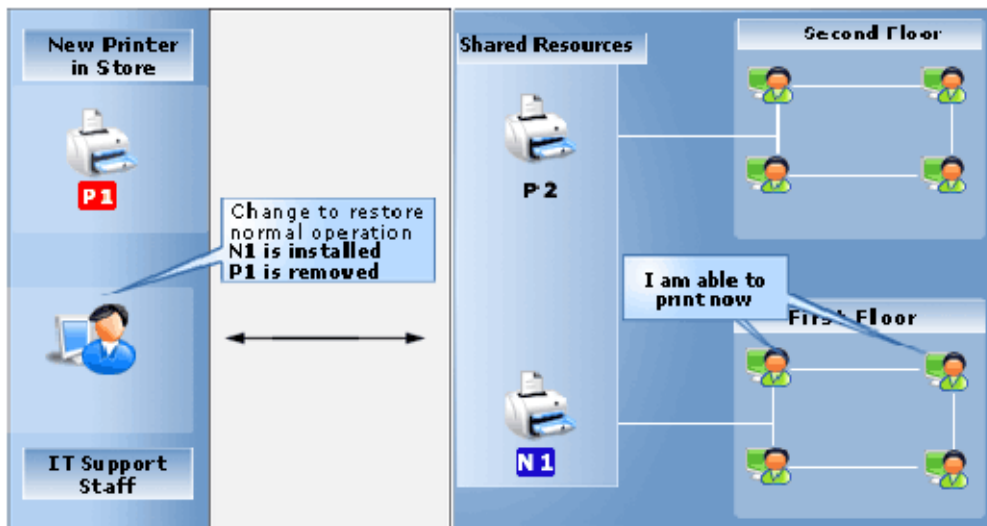
Das Geschäft wird durch den Incident nicht großartig beeinträchtigt, da in diesem Fall nur ein einzelner Angestellter betroffen ist. Wenn aber ein weiterer Angestellter oder eine Gruppe von Angestellten Anfragen sendet, welche besagen, dass sie nicht in der Lage sind zu drucken, muss ein zweiter Incident erhoben werden und es erfolgt eine grundlegende Kontrolle anhand der Knowledge-Base, um bereits bestehende Incidents zu finden. Wenn dort mehrere gleichartige Incidents vorhanden sind, werden diese als Problem klassifiziert, da sie das Geschäft nachteilig beeinträchtigen und mehrere Angestellte betroffen sind. Das Support Team muss nun schnellst möglich eine Lösung anbieten, um die Qualität des Services wiederherzustellen. Durch das gezielte Stellen von Fragen, erhält das Support Team die benötigten Details und ist in der Lage das Problem zu lösen.

Wenn der Drucker eine Fehlfunktion hat muss dieser schnellst möglich ausgetauscht werden, so dass die betroffenen Nutzer wieder unbeeinträchtigt arbeiten können.

Probleme	Lösungen
<b>Drucker nicht konfiguriert</b>	Drucker konfigurieren / Bieten Sie eine detaillierte Anleitung zur Konfiguration an
<b>Drucker Probleme</b>	Bieten Sie eine Schritt für Schritt Anleitung zur Papier-, Tonerbefüllung oder zur Papierstaubeseitigung

Das Hauptziel des Problem Management ist es, aktiv die Problemursache zu finden und diese zu eliminieren. Das Support Team kann die Workstation neu konfigurieren oder wiederherstellen oder den Nutzern einen alternativen Weg zum Drucken anbieten.

**Das Hauptziel des Problem Management ist es, die Ursache des Problems zu finden und diese zu eliminieren, so dass zukünftig keine Probleme dieser Art mehr auftreten.**



### Configurations Management Datenbank

Der CMDB ist eine integrierte Datenbank, welche alle Details über Angestellte, Arbeitsplätze, Geräte, Ereignisse, Probleme, Änderungen und die Details aller Bestandteile des Geschäftes enthält. Es stellt eine öffentliche Knowledge-Base bekannter Fehler und Lösungen zur Verfügung, die den Mitarbeitern hilft, kleinere Zwischenfälle selbst zu beheben ohne den Help Desk zu kontaktieren. Für die Support Mitarbeiter bietet es eine detaillierte Knowledge-Base an, welche Informationen zu allen Geräten mit Problemen, der Historie, Lösungen, Anleitungen und vorübergehenden Lösungen beinhaltet.

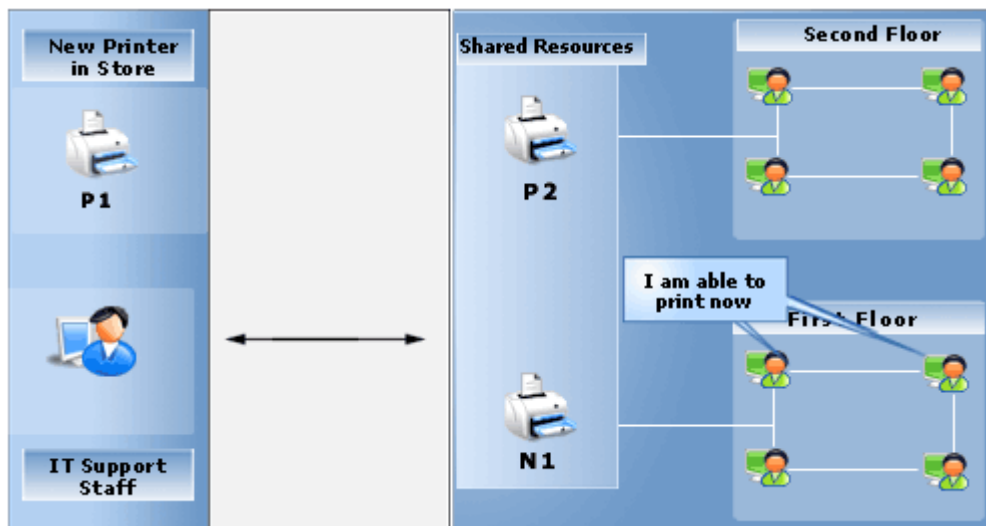
<p><b>Details zum Anfragenden</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Name</li> <li>➤ Kontaktdaten</li> <li>➤ Standort</li> <li>➤ Priorität</li> <li>➤ Verbundene Workstations und Assets</li> </ul>
<p><b>Details der Workstation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ort der Workstation</li> <li>➤ Typ, Hersteller, Verkäufer mit Anfragen-historie</li> <li>➤ Hard- und Software-details</li> <li>➤ Warenbestand Details</li> </ul>

<b>weitere Assets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Details zu Druckern, Scannern, Webcams</li> <li>➤ Verfügbarkeit Reports und Problem Historie</li> </ul>
-----------------------	--

## Change Management

Jetzt wird Angestellten ein Workaround angeboten, um zu drucken, dennoch bleibt das Problem bestehen und deutet auf den Drucker hin. Eine Auswertung der Fehlerberichte der CMDB zeigt, dass der Drucker wiederholt ausgefallen ist. Um das Problem zu beheben, muss der Drucker gegen einen neuen ausgetauscht werden, um einen fehlerfreien Service zu gewährleisten. Ein Change wird eingeleitet, um ein Problem zu beheben. Hierzu wird ein Vorschlag gemacht, um den alten fehlerhaften Drucker durch einen neuen Drucker zu ersetzen. Der Vorschlag wird abhängig von der Höhe der Kosten dem IT Manager oder einer Führungsperson zur Genehmigung vorgelegt. Ein detaillierter Plan für die Veränderung wird erstellt, welcher eine Roll back Funktion als Sicherheit enthält. Nachdem der Change vollzogen wurde, muss der Anfragende überprüfen werden, ob die Änderung erfolgreich durchgeführt wurde.

Schritte	Erklärung
<b>Vorschlag eines Change</b>	Ein Vorschlag für einen Change wird basierend auf den Informationen des Anfragenden und der Historie des Druckers erstellt. Der Vorschlag muss die Notwendigkeit der Veränderung aufzeigen.
<b>Evaluation des Change</b>	Der Changeplan wird gemeinsam mit einem Implementierungsplan, der eine minimale Downtime garantiert, zur Entscheidung vorgelegt. Wenn zum Bsp. ein neuer Drucker installiert wird, kann eine Konfiguration an den Rechnern notwendig werden. Das Support Team muss sicherstellen, dass der Change außerhalb der Geschäftszeiten stattfindet.
<b>Ausführung des Change</b>	Nach der Entscheidung, wird der Change Plan umgesetzt.
<b>Überprüfung der Change Implementierung</b>	Nach der Durchführung des Change wird dieser überprüft, um sicherzustellen, dass dieser erfolgreich durchgeführt wurde. War der Change erfolgreich, ist der fehlerfreie Zustand des Systems wiederhergestellt.
<b>Schließen der Change Anfrage</b>	Nachdem die Anfragenden bestätigt haben, dass das Problem durch die Veränderung beseitigt wurde, wird die Änderungsanfrage geschlossen.



Firmen können eine ausgezeichnete Qualität des Services sicherstellen, indem Sie ein Incident, Problem, Configuration und Change Management implementieren, um schnell und effektiv Serviceanfragen bearbeiten zu können.

### Zusammenfassung

Wachsende Unternehmen mit einer größer werdenden IT Abteilung straukeln oftmals darüber, ihren Nutzern einen ununterbrochenen IT Service anzubieten. Firmen müssen eine auf bewährten Standards basierende Lösung einsetzen, um ihren IT Service in den Griff zu bekommen.

- ITIL kann dem Supportteam helfen, die IT Umgebung zu kontrollieren und einen ununterbrochenen IT Service zu gewährleisten bei bester Servicequalität
- Unternehmen müssen eine Kosteneinsparung umsetzen wollen, indem sie ITIL einführen
- Der Kosteneinsparungsansatz hilft kleinen und mittelständischen Unternehmen bei der Planung und Implementierung von ITIL, ohne dabei in Standards verloren zu gehen
- „Chaos Management mit ITIL“ zeigt, wie Unternehmen die ITIL Implementierung planen und durchführen, um Vorfälle durch Nutzung des Problem, Configuration und Change Management zu lösen und eine exzellente Servicequalität zu erhalten.

Zurück zu Bob, ITIL kann Bob helfen den IT Service zu managen, egal wie groß die IT Umgebung wird. ITIL kann Bob und seinem Team dabei helfen Probleme schneller zu lösen und einige sogar vor ihrer Entstehung beheben.