

**Entspanntes IT-Management
mit ManageEngine**



r ■ Desktop Central ■ DeviceExpert ■ EventLog Analyzer ■ Applications Manager ■ Facility
Manager ■ OpStor ■ OpUtils ■ ServiceDesk Plus ■ PasswordManager Pro ■ Security Man
lfService Plus ■ Firewall Analyzer ■ AssetExplorer ■ Desktop Central ■ DeviceExpert ■ Eve
itor ■ IT360 ■ MSP Center Lite ■ NetFlow Analyzer ■ OpManager ■ Support Center Plus

ManageEngine kompakt

Können wir!



Liebe Netzwerkerinnen und Netzwerker,

wenn Sie am Schluss dieses Editorials angelangt sind, dann werden Sie sich vielleicht denken: „Da waren einige Wiederholungen drin“ – und Sie werden damit Recht haben. Sie werden nämlich einige Male „Können wir“ lesen – und damit haben wir Recht. Für diese Vorgehensweise gibt es zwei gute Gründe: Erstens stimmt es, und zweitens nützt es Ihnen. Aber der Reihe nach...

Im Laufe der vergangenen Jahre hat sich ManageEngine bei der MicroNova AG hervorragend entwickelt. Sei es die Zahl der Nutzer, die Zahl unserer Mitarbeiter, die Funktionen unserer Lösungen – ManageEngine wächst und gedeiht. Das Beste daran ist: Die Zufriedenheit auf Kundenseite stimmt. Dazu trägt auch die positive Entwicklung der ganzen MicroNova bei. Wir haben eine erstklassige Hotline, tolle Techniker, ein motiviertes Sales-Team sowie zuverlässige und kompetente Partner. Erst kürzlich hat das ManageEngine-Team eine Zusammenarbeit mit der Controlware GmbH besiegelt. Und wir werden weiter zulegen. Machen wir, können wir.

Die Voraussetzungen hierfür gibt uns der Markt. Die IT-Infrastruktur in den Unternehmen wird immer komplexer. (Mobile) Endgeräte, Server, Storage, Netzwerke, Virtualisierung, Cloud – IT anytime & anywhere ist Realität, aber das Management der IT in den Unternehmen muss sich schon gewaltig anstrengen, um das Entwicklungstempo mitgehen zu können. Doch selbst die genannten Schlagworte greifen noch zu kurz: IT-Management der nächsten Generation geht über die Infrastruktur hinaus. Es integriert den Anwender, es integriert Dokumente und Anwendungen in einer Lösung. Das alles, Sie ahnen es: Können wir.

Mehr als 1.000 Kunden verwenden die Produkte inzwischen im Raum Deutschland – Österreich – Schweiz, Tendenz weiter stark steigend. Weltweit gibt es mehr als 50.000 Anwender. Die Unternehmen sind dabei ebenso unterschiedlich wie ihre Infrastrukturen: Vom kleinen Betrieb mit wenigen dutzend Angestellten bis hin zum Konzern, von vergleichsweise simplen Umgebungen mit wenigen Geräten bis hin zu hoch komplexen IT-Landschaften mit vielen tausend Devices ist alles dabei. Deswegen möchten wir auch Sie auf den folgenden Seiten gern von der Qualität unserer Lösungen überzeugen. Ich bin mir sicher: Können wir.

Nun wünsche ich Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Ihr Reiner Altegger
Manager Enterprise Management

- Editorial **2**
- Inhaltsverzeichnis **3**
- Über ManageEngine **4**
- Unsere **Produkte** in der Übersicht **5**
- ServiceDesk Plus: Trouble-Ticket-Software**
mit Inventarisierung und ITIL. **6**
- ITIL-HelpDesk** – Theorie und Wirklichkeit **8**
- Anwenderbericht **Media Saturn Management AG:**
Optimaler IT-Support – dank Tickettool ServiceDesk Plus **12**
- Anwenderbericht **Gigaset Communications GmbH:**
Erfolgreiches Insourcing des IT-Supports dank ServiceDesk Plus **14**
- Konfigurationsmanagement bei der
E.ON Netz GmbH mit dem DeviceExpert **16**
- Zufriedene **Kunden** **18**

Über ManageEngine



ManageEngine bietet simple, einfach zu nutzende IT-Management-Produkte zu einem Preis an, den sich jedes Unternehmen leisten kann. Die Produkte wurden für kleine und mittelgroße Betriebe entwickelt, können aber auch problemlos in größeren Betrieben eingesetzt werden.

Reich an Funktionen – ohne schwierig zu sein

Jedes Feature wurde mit dem Ziel der Arbeitsvereinfachung entwickelt und programmiert. Sie sind sofort in der Lage mit unseren Produkten zu arbeiten, ohne sich vorher durch dicke Handbücher arbeiten zu müssen.

Wartungsfreier Betrieb

ManageEngine bietet einfache und wartungsfreie Produkte an. Sie werden niemals einen dedizierten Administrator zum Einrichten oder Betreiben benötigen. Diese können sich in dieser Zeit schwierigeren Themenkomplexen widmen.

Bezahlbar – wirklich!

Viele ManageEngine-Produkte von Zoho Corp. (ehemals AdventNet Inc.) starten bereits unter 1.000 € und bleiben bezahlbar, auch wenn Sie es erweitern. In den meisten Fällen kosten unsere Produkte gerade soviel, wie die Wartungsgebühr der Großen. Überzeugen Sie sich selbst auf unserer Webseite. Sie werden sehen, dass unsere Produkte wirklich bezahlbar sind.

Sofort anwendbar – keine Spezialisten benötigt

Für die Installation und Konfiguration benötigen Sie keine Experten. Unsere mehr als 50.000 Kunden bestätigen dies immer wieder. Rollen Sie unsere IT-Lösung innerhalb kürzester Zeit aus und beginnen Sie ihre Arbeit damit. Eine langwierige und umständliche Konfiguration von Servern und Datenbanken entfällt.

Unsere Produkte in der Übersicht

ManageEngine bietet ein komplettes Portfolio an Produkten rund um IT-Management. Eine Vielzahl an Produkten sowie auch kostenlose Downloads stehen unseren Kunden zur Auswahl:

<p>Netzwerk- / Applikations-Monitoring</p> <p>Applications Manager Software zur Überwachung geschäftskritischer Anwendungen</p> <p>NetFlow Analyzer Traffic-Analyse und Bandbreitenüberwachung</p> <p>OpManager Netzwerk-Monitoring-Software</p> <p>OpStor Herstellerunabhängiges Storage Monitoring</p> <p>VQManager VoIP Monitoring Software</p> <p>IT360 Software für integriertes IT-Management</p>	<p>IT-Helpdesk & ITIL</p> <p>ServiceDesk Plus Trouble-Ticket Software mit Inventarisierung und ITIL</p> <p>SupportCenter Plus Software für Kundensupport mit Remote Desktop- und CTI-Integration</p> <p>ADSelfService Plus Active Directory Self-Service Passwort-Software</p> <p>Desktop Central Windows Desktop und Server Management Software</p> <p>FacilitiesDesk (CMMS & CAFM) Facility Management Software</p>
<p>IT-Security / Compliance</p> <p>ADAudit Plus Active Directory Audit und Reporting Software</p> <p>EventLog Analyzer EventLog & Syslog Monitoring Software</p> <p>Firewall Analyzer Firewall Log Reporting Software</p> <p>Security Manager Plus Netzwerk-Security-Scanner-Software</p>	<p>IT-Administration</p> <p>ADManager Plus Active Directory Management Software</p> <p>AssetExplorer IT-Inventar-Software mit CMDB</p> <p>DeviceExpert Configuration Management Software für Netzwerkgeräte</p> <p>OpUtils Netzwerkmanagement Toolkit: Scanner, Resolver, Reports</p> <p>PasswordManager Pro Zentrale, webbasierte Passwortmanagement-Software</p>
<p>MSP-Lösungen</p> <p>ServiceDesk Plus MSP, MSP Center Lite, ...</p>	<p>Kostenlose Produkte</p> <p>Free VM Health Monitor, Free Ping Tool, ...</p>

ServiceDesk Plus: Trouble-Ticket-Software mit Inventarisierung und ITIL



ManageEngine ServiceDesk Plus ist ein web-basiertes Trouble-Ticket-System und bietet eine umfassende Helpdesk-Lösung mit Inventarisierung, Wissensdatenbank, sowie Bestell- und Vertragsmanagement in einem kostengünstigen, unkomplizierten Paket.

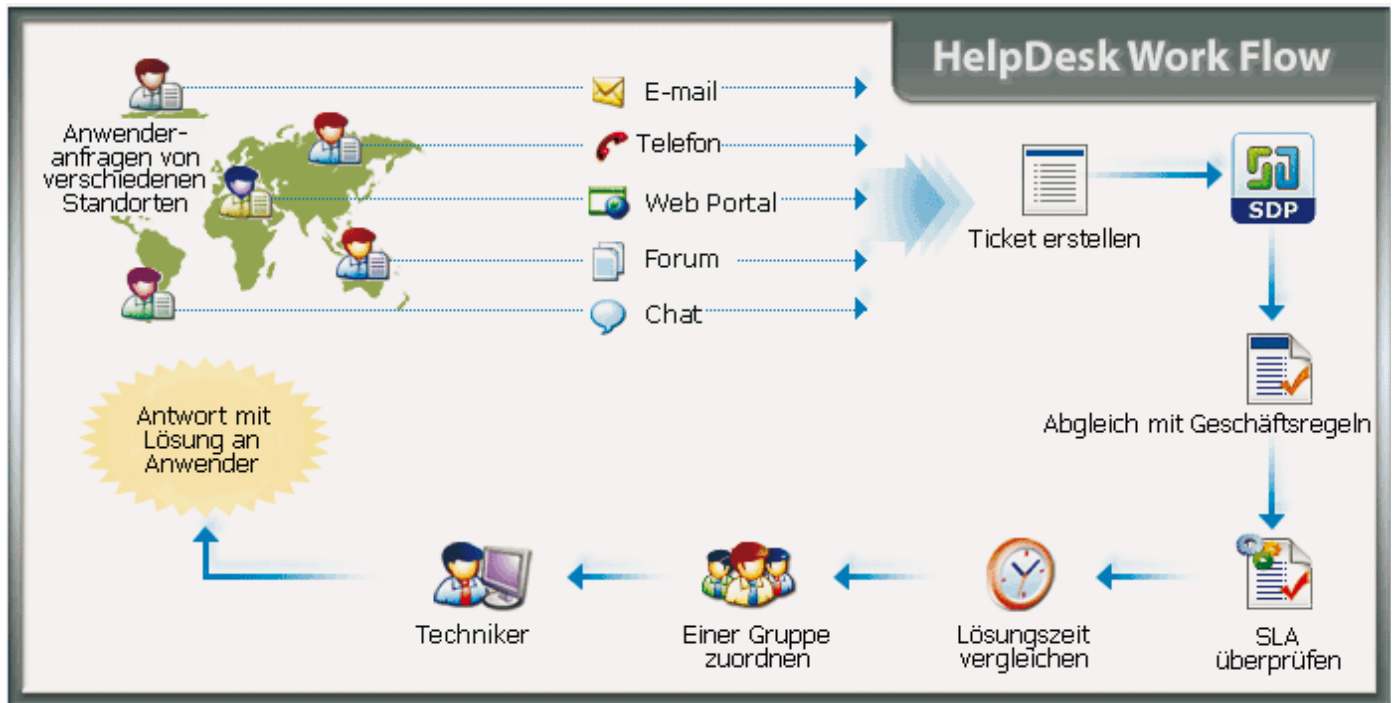
Hauptmerkmale:

- Umfassende Helpdesk-Funktionalität
- Exakte IT-Inventarisierung für Hard- und Software
- SLA (Service Level Agreement) Management
- Erfassung von Software-Lizenzen (License Tracking)
- Eine einfach zu durchsuchende Wissensdatenbank
- Verfolgung von Bestellungen
- Incident, Problem und Change Management (ITIL)
- Läuft unter Windows/Linux und kann beide verwalten

ServiceDesk Plus
unterstützt:

- iPhone
- Blackberry
- Windows Mobile





ServiceDesk Plus – Features:

- **Webbasierter Helpdesk:** Eine Installation und sofort im Netzwerk verfügbar
- **Automatisiertes Routing:** Zusammenführung von Tickets aus E-Mails, Telefonanrufen, manuellem Eintrag oder Import aus anderen ManageEngine-Produkten
- **Konfigurierbare Formularvorlagen:** Individuell gestaltbare Formulare ermöglichen das Erfassen verschiedener Fälle im Unternehmen.
- **Service-Katalog:** Eine Übersicht der angebotenen IT-Leistungen inkl. Zeitaufwand und Kosten; Verwaltung der Services von der Antragstellung bis zur Lieferung
- **Ticket-Regelwerk und Parsen von E-Mails:** Trouble-Tickets werden den zuständigen Technikern automatisch nach bestimmten Regeln und Suchwörtern zugestellt.
- **SLA-Management:** Mithilfe der Eskalationsrichtlinien werden (bald) überfällige Tickets weitergeleitet, damit die SLAs eingehalten werden.
- **Wissensdatenbank:** Für wiederkehrende Vorfälle werden hier Lösungen vorgehalten, die Techniker immer wieder anwenden.
- **Multi-Site Support:** Ein Helpdesk für viele Anwender und Abteilungen
- **Self-Service-Portal:** Für einfache Fälle gibt es hier „Do-it-yourself“-Lösungen.
- **Mobile Dashboards für Handys / PDAs:** Tickets ansehen und bearbeiten, auch unterwegs, mit dem Handy, z. B. iPhone oder PDA
- **Helpdesk-Berichte und Flash Reports:** Vorgefertigte Reports zeigen Standardmetriken an. Die individuelle Berichtsmaske hilft bei außergewöhnlichen Bedürfnissen.
- **Rollenbasierte Benutzerverwaltung:** Zugriffs- und Änderungsrechte für einzelne Module sind hier für jeden Benutzer oder jede Benutzergruppe einstellbar.

ITIL-HelpDesk – Theorie und Wirklichkeit



Wie einfach ist es wirklich, ITIL einzuführen?

ITIL einführen klingt einfach, wenn man Experten zuhört, davon in Blogs liest oder Schulungen besucht. Der schwierige Teil folgt bei der Umsetzung: Nicht alles funktioniert auf Anhieb, denn jede Organisation und jedes Unternehmen haben spezifische Charakteristika. Mitarbeiter, Strukturen, Prozesse und Gepflogenheiten wirken sich auf die Art und Weise aus, wie der HelpDesk Support leistet. Auch der Zeitpunkt der Implementierung will gut gewählt sein. Ebenso wichtig ist es, dass das HelpDesk-Team die verschiedenen Reifegrade durchläuft, ehe es die nächsten Prozesse einführt.

Bei ITIL werden Lösungen für Lektionen zur Verfügung gestellt, die andere über Jahre lernen mussten. ITIL kann mit einem Boten verglichen werden, der gute Kunde bringt. Wer den Kern der Botschaft nicht hört und ITIL falsch umsetzt, wird keinen Erfolg haben. Deshalb sollten sich potentielle ITIL-Anwender vor der Umsetzung einige Fragen stellen:

- Welche Prozesse will ich abbilden?
- Hat das HelpDesk-Team die benötigten Voraussetzungen für diesen Prozess?
- Ist dieser Prozess notwendig, oder ist er eher ein „Luxus“?
- Welche Vorteile hat der HelpDesk von diesem Prozess?
- Welche Vorteile hat das Unternehmen von diesem Prozess?
- Gibt es womöglich Nachteile?

ITIL selbst umzusetzen läuft meist anders ab, als es viele beschreiben. Zwischen Theorie und Praxis klafft eine Lücke. Im Folgenden sind drei Punkte erläutert, die dabei eine Rolle spielen.

„Der menschliche Faktor“

Wenn der Rollout größerer Systemumstellungen – z. B. die Einführung eines neuen Prozesses – geplant wird, ist es wichtig, die richtigen Personen mit der Umsetzung zu beauftragen. Der Prozess muss für die Mitarbeiter entwickelt werden und sie entsprechend ihrer Fähigkeiten einsetzen. Erst wenn auch noch geeignete Prozesseigner bestimmt und mit der notwendigen Entscheidungsgewalt ausgestattet wurden, kann es losgehen.

Es gab schon oft Szenarien, in denen die ITIL-Prozesse nicht funktionierten, weil Mitarbeiter die falsche Einstellung hatten. Ein Beispiel: Eine Firma führte eine Configuration Management Database (CMDB) ein. Ein IT-Experte war verantwortlich für den Prozess und konnte über zwei Wege neue Rechner (Configuration Items) anlegen, entweder über Netzwerk-Scan oder durch Installation eines Software-Agenten. Für Netzwerk-Scans war es notwendig, bestimmte Firewall Ports zu öff-

nen; andernfalls hätte auf jedem Gerät ein Software-Agent installiert werden müssen. Für beide Fälle musste der IT-Experte zuerst die Genehmigung bei einem Entscheider einholen. Jedoch wurden beide Anträge zurückgewiesen. Aus der Perspektive des Technikers hatte der Entscheider einfach beides grundlos abgelehnt.

Die Moral der Geschichte: Die Kommunikation beider Akteure war mangelhaft. Weder Techniker noch Entscheider gaben Gründe für ihr Handeln an. Zuerst hätten die Vorteile einer CMDB dokumentiert werden und anschließend der Change Request geöffnet und eingereicht werden müssen. So hätte der Techniker klar mit dem Entscheider kommuniziert, der dann im Öffnen der Ports oder Installieren der Agenten einen Sinn gesehen hätte. Reden wäre Gold gewesen!

Komplexität

Prozesse sollen sicherstellen, dass hinter allen Vorgehen eine Strategie steht und dass sie zielführend sind. Manchmal jedoch rücken anstelle der Strategie Protokolle oder Prozeduren ins Zentrum. Ein Prozess hat dann plötzlich eine gegenteilige Wirkung: Er steigert die Komplexität. Mag es banal klingen: In diesen Situationen muss mit gesundem Menschenverstand gehandelt und der komplexe Prozess in einfache Schritte gegliedert werden.

HelpDesk-Tools sollen einfache Dinge einfach gestalten. Ein weiteres Beispiel aus der Realität: Ein abenteuerlicher Prozess in einer Organisation sah vor, HelpDesk-Anfragen auf Papier zu verwalten. Der aufwändige Prozess erforderte, dass Endnutzer ein Formblatt ausfüllen und an die IT-Abteilung senden. Dort leitete ein Mitarbeiter die Anfrage zur Genehmigung an einen Entscheider weiter. Genehmigte dieser die Anfrage, scanneten Mitarbeiter das Formblatt und importierten es in die HelpDesk-Anwendung, um es zu dokumentieren und weiterzuleiten. Parallel wurde im HelpDesk ein Ticket für die Anfrage geöffnet und auch dort dokumentiert!

Die Moral der Geschichte: Der Prozess war durch die doppelte Bearbeitung sehr umständlich. Besagte Organisation lässt jetzt die Formblätter weg, um den langen Weg vom HelpDesk zum Entscheider, in den Scanner und dann in die Datenbank zu vermeiden. Eine einzige Anfrage wird nun in einem zentralen HelpDesk-Tool mit allen notwendigen Details geöffnet, genehmigt, dokumentiert und weitergeleitet. Tatsächlich genügte es, dass der gesunde Menschenverstand einen eingeschliffenen Prozess durchbricht.

Timing

Wer ITIL umsetzen will, muss die notwendigen Schritte zur passenden Zeit mit den richtigen Inhalten ausführen. Teams können nicht aufs Geratewohl in ein Prozess-Korsett gezwängt werden, sie müssen auf den Schritt gut vorbereitet sein und ihn selbst wollen.

Erneut ein reales Beispiel: Ein kleines mittelständisches Unternehmen war an der Umsetzung von ITIL interessiert. Die Störfälle (Incidents) wurden aber gelöst und



geschlossen, ohne sie der richtigen Kategorie zuzuweisen oder den Lösungsweg zu dokumentieren. Trotzdem wollte der IT-Manager Problem Management implementieren. Die Analyse der Probleme stellte sich ohne die erforderlichen Details zu den verknüpften Störfällen als schier unmöglich heraus.

Die Moral der Geschichte: Der Zweck von Problem Management besteht darin, das Problem an der Wurzel zu packen und zu lösen. Das kann nur dann reibungslos geschehen, wenn die Mitarbeiter alle Störfälle richtig klassifizieren, kategorisieren und dokumentieren. Problem Management ohne funktionierendes Incident Management führt in eine Sackgasse. Oder salopp formuliert: Wer den zweiten Schritt vor dem ersten macht...

Eine Basis schaffen

In der IT-Abteilung dreht sich alles darum, ein reibungsloses Miteinander der Unternehmensprozesse zu gewährleisten. Deshalb müssen die IT-Prozesse an die Business Services angepasst werden (IT Business Alignment) und dürfen sie nicht behindern. Wichtige Voraussetzung ist, dass die Grundbausteine eines IT-Help-Desk bekannt und verinnerlicht sind.

Hilfreich ist es für Unternehmen, ihren HelpDesk mithilfe eines Fragebogens zu untersuchen – sie können so herausfinden, ob der HelpDesk auf dem richtigen Fundament steht. Einige grundlegende Fragen sollten sein:

1. Existieren einfach zu bedienende Kommunikationskanäle zu den Endnutzern?
2. Werden alle eingehenden Anfragen kategorisiert und priorisiert?
3. Gibt es eine Wissensdatenbank mit bekannten Störfällen, Workarounds und Lösungen, die bei der Bearbeitung jeder Anfrage verwendet wird?
4. Kommen Service Levels zur priorisierten Beantwortung und Bearbeitung zum Einsatz?
5. Gibt es einen Ablauf zum Beantragen und Genehmigen von Changes?
6. Gibt es Richtlinien für die Dokumentation, das Berichtswesen und die Analyse der Prozesse?

Auf das Fundament bauen

Die Tabelle zeigt die Einteilung von HelpDesks in drei Gruppen. Die Klassifizierung basiert auf den Faktoren „Techniker“, „Endnutzer“ und der „Zahl an CIs“. Mit diesen Gruppen können IT-Entscheider und Administratoren gemeinsam ermitteln, in welcher Kategorie sich ihr HelpDesk befindet. Neben der Kategorie stehen zudem ein paar Tipps, welche Prozesse zu dieser Kombination gut passen.

HelpDesk-Rang	Anzahl Techniker	Anzahl Endnutzer	Anzahl verwaltete CIs	Vorgeschlagene ITIL-Prozesse
A	< 10	< 50	< 100	Incident Management, Wissensdatenbank, Service Level Management
B	< 25	< 500	< 1.000	A + Change Management + Inventarisierung + Service-Katalog
C	< 100	< 3.000	< 5.000	B + Problem Management + CMDB + Release Management
D	> 100	> 3.000	> 5.000	C + Change Workflows + je nach Organisation weitere Prozesse

Fazit

Die Umsetzung von ITIL verläuft je nach Organisation unterschiedlich. Werden die Voraussetzungen nicht richtig interpretiert, kann es ein schwerer und langwieriger Weg zur ITIL-Konformität werden. Um Problemen frühzeitig aus dem Weg zu gehen, ist es unabdingbar, die IT samt ihrer Stärken und Schwächen gut zu kennen sowie über die Mitarbeiter und deren Fähigkeiten genau Bescheid zu wissen. Der Lohn: Eine erfolgreiche Implementierung von ITIL vereinfacht die Strukturen in Unternehmen. Die Prozesse müssen hierfür jedoch von allen akzeptiert und gelebt werden. ITIL muss die Business Services des Unternehmens reibungslos unterstützen und sie fördern, darf sie jedoch keinesfalls behindern. Denn dann lautet die Moral von der Geschichte: Ende gut, alles gut.

Über ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus ist das Flaggschiff von ManageEngine. Es ist eine webbasierte HelpDesk-Software mit integrierter IT-Inventarisierung. Zusätzlich unterstützt ServiceDesk Plus State-of-the-Art ITIL-Prozesse wie Incident Management, Problem Management, Change Management, Service-Kataloge und Service Requests. Website: <http://www.manageengine.de/servicedeskplus>
Online Demo: <http://demo.servicedeskplus.com>

Anwenderbericht Media Saturn Management AG: Optimaler IT-Support – dank Tickettool ServiceDesk Plus



Mit einem Netto-Jahresumsatz von über 19 Milliarden Euro in 2008 ist der Media Markt inklusive Saturn Europas größte Handelskette für Elektronikartikel. Rund 800 Fachmärkte in 17 europäischen Ländern zählen zur Media-Saturn-Holding Gruppe, die mehrheitlich zur Metro Group Düsseldorf gehört.

In der Schweiz werden die Märkte operativ von der Media Saturn Management AG geführt, die ihren Sitz in Geroldswil hat. Sie ist auch verantwortlich für die reibungslos funktionierende IT-Infrastruktur und den technischen Support der 20 Schweizer Niederlassungen mit ca. 1.350 Mitarbeitern.

“Endlich können wir unseren Media Märkten eine reibungslose Unterstützung in allen Fragen der IT-Infrastruktur bieten!”

Franco Blank,
Bereichsleiter IT&O,
Media Saturn
Management AG

Die Ausgangslage – unzureichender IT-Support

Im Jahr 2007 führte die Media Saturn Management AG eine Zufriedenheitsumfrage unter den Schweizer Media Märkten durch. Mit dem Ergebnis, dass der technische Support als unzureichend angesehen wurde, da zu viele Anfragen verloren gingen. Die Mitarbeiter der Media Märkte warteten oft vergebens auf telefonische Unterstützung bei ihren Fragen und akuten Störfällen der IT-Infrastruktur.

Die Aufnahme der Supportanfragen und deren Bearbeitung mittels Excel-Listen waren in dem bisherigen Umfang nicht mehr zu handhaben. Vielmehr bedurfte es eines professionellen Tickettools, um sie zu bewältigen.

Die Lösung – ServiceDesk Plus von ManageEngine

Über eine Empfehlung wurde die Media Saturn Management AG auf das von MicroNova vertriebene Ticketsystem ServiceDesk Plus aufmerksam. Dies und zwei weitere Systeme wurden zu Testzwecken implementiert. Bereits in der Testphase überzeugte ServiceDesk Plus, da es alle wichtigen Erwartungen erfüllte: Die Adaption der Unternehmensprozesse verlief einfach und außergewöhnlich schnell. Felder konnten mühelos angepasst werden. Vor allem das Hinzufügen von Benutzern aus dem Active Directory bewertete der für das Projekt zuständige Bereichsleiter IT & Organisation (IT&O) Franco Blank als sehr gut. Darüber hinaus überzeugte ServiceDesk Plus mit benutzerfreundlichen Interfaces, Mehrsprachigkeit und ITIL-Fähigkeit.

Ein vierstündiger interner Workshop genügte, um die Implementierung in die bestehende Infrastruktur der Media Märkte vorzunehmen und ServiceDesk Plus online zu stellen. Nach nur zweiwöchiger Testphase fiel die Entscheidung der Media Saturn Management AG für ServiceDesk Plus.

ServiceDesk Plus – was Media Saturn überzeugte:

- Priorisierung & lückenlose Bearbeitung der Supportanfragen
- Nachvollziehbarkeit der Bearbeitung
- Automatisch generierte Checklisten
- Integration in das Monitoring-System

Umfangreiche Funktionalitäten erleichtern den IT-Support

Mit ServiceDesk Plus erhielt die Media Saturn Management AG für die Schweizer Media Märkte eine Ticketing-Lösung, deren Funktionsumfang die Anforderungen sogar übertraf. Ursprünglich sollten nur Support-Anfragen hinsichtlich Software, Telefonanlage und Passwortverwaltung – so genannte Tickets – schnell und zuverlässig über ein webbasiertes Tool abgewickelt werden können. Inzwischen nutzt das Unternehmen nahezu alle Funktionalitäten, die ServiceDesk Plus bietet, darunter Einkauf, Inventarisierung und die Verwaltung von Wartungsverträgen. Aber auch von der Lösungsdatenbank ist man begeistert. Sie ermöglicht dem IT&O-Team, auf umfangreiche Lösungen zu bereits bekannten Problemen zurückzugreifen und Anfragen rasch zu klären. Die KnowledgeBase bietet den Vorteil, dass sich die Mitarbeiter anhand übersichtlicher FlowCharts über alle IT-Prozesse selbst informieren können.

Auch wird die Funktion „Geplante Wartungsmaßnahmen“ geschätzt. Dank dieser Funktionalität können tägliche und monatliche Aufträge mit Betreff, Gruppenzugehörigkeit und detaillierter Beschreibung erstellt werden. Dabei wird festgeschrieben, wann und wie oft eine Systemwartung durchzuführen ist. Zum entsprechenden Zeitpunkt erscheint diese dann als Ticket in der automatisch generierten Checkliste.

ServiceDesk Plus ermöglicht zudem umfassende Auswertungen. Wie bei allen ManageEngine-Produkten sind bereits gängige Berichte vorinstalliert und können schnell und unkompliziert um eigene Abfragen ergänzt werden.

Das perfekte Tool – auch auf lange Sicht

Nach Einführung von ServiceDesk Plus und sechsmonatiger interner Schulung aller Mitarbeiter führte die Media Saturn Management AG erneut eine Zufriedenheitsumfrage in den Schweizer Media Märkten durch. Das Feedback fiel nun durchweg positiv aus. Die Befragten lobten insbesondere die zeitnahe und lückenlose Bearbeitung ihrer Supportanfragen. Zudem schätzen die Anwender die Möglichkeit, ihre Anfragen webbasiert einzugeben und online zu verfolgen, wie weit die Bearbeitung fortgeschritten ist.

Auch das IT&O-Team profitiert vom webbasierten Ticketing. Denn zum einen werden die Supportanfragen nun automatisch priorisiert; zum anderen ist sichergestellt, dass keine Tickets verloren gehen. Dank Integration in ein Monitoring-System werden zudem automatisch Tickets generiert, sobald ein Problem auftritt. Bei der Media Saturn Management AG in der Schweiz ist man hoch zufrieden mit ServiceDesk Plus.



Media Saturn Management AG, Schweiz – Fakten:

- Branche: Elektrofachhandel
- Bruttoumsatz: 1 Mrd. Sfr (2008)
- Mitarbeiter: ca. 1.350 (2008)
- Unternehmenssitz: Geroldswil, CH

Anwenderbericht Gigaset Communications GmbH: Erfolgreiches Insourcing des IT-Supports dank ServiceDesk Plus



Die Gigaset Communications GmbH ist einer der größten Hersteller von Schnurlos-telefonen weltweit und Europas Marktführer bei DECT-Telefonen. Das Unternehmen entwickelt, produziert und vertreibt Telefone für das Festnetz, Voice-over-IP-Modelle und Telefonanlagen. In 70 Ländern ist Gigaset Communications mit rund 1.700 Mitarbeitern vertreten, wobei die Produkte „Made in Germany“ am deutschen Produktionsstandort Bocholt gefertigt werden. Stammsitz des Unternehmens ist München.

“ServiceDesk Plus bietet uns mit seinen fertigen Funktionalitäten einen echten Mehrwert.”

Wolfgang Haugg,
Verantwortlicher
Projektleiter „Ticketsystem“
der Gigaset
Communications GmbH
Management AG

Die Ausgangslage – Insourcing des IT-Supports

Bis September 2010 hatte Gigaset den First Level Support für die weltweit agierenden Mitarbeiter an einen externen Dienstleister vergeben. Dieser nutzte weltweit ein einheitliches Tickettool. Anfragen zu Applikationen und Infrastruktur wurden an die IT-Abteilung von Gigaset über ein Funktionspostfach per Mail weitergeleitet.

Im Oktober 2010 erfolgte aufgrund einer strategischen Entscheidung das Insourcing des First Level IT-Supports. Der First Level nimmt die Anfragen entgegen, klassifiziert, priorisiert und leitet diese entsprechend an Mitarbeiter des Second Level Supports weiter, die für Infrastruktur und Applikationen zuständig sind. Den Third Level Support übernehmen externe Dienstleister sowie Hard- und Softwarehersteller, mit denen Gigaset Communications Wartungsverträge unterhält. Seither betreuen ca. 40 IT-Mitarbeiter der Gigaset Communications GmbH von München und Bocholt aus die weltweit 1.700 Mitarbeiter in allen Belangen des technischen Supports. Zu deren Unterstützung wurde ein leistungsstarkes Ticket-system eingeführt.

ServiceDesk Plus – was Gigaset über- zeugte:

- Automatische Zuordnung von Support-Anfragen
- E-Mail-Integration mit dokumentierter Kommunikation
- Transparenz von IT-Vorfällen und -Problemen
- Knowledge Base zur Wiederverwendung bekannter Lösungen
- ITIL-Unterstützung

Die Lösung – ServiceDesk Plus von ManageEngine

Der für dieses Vorhaben zuständige Projektleiter Wolfgang Haugg aus dem IT-Bereich „Applikationen“ und das Projektteam stießen bei ihrer Internetrecherche auf drei mögliche Helpdesk-Lösungen – darunter ServiceDesk Plus, das im deutschsprachigen Raum exklusiv von der MicroNova AG vertrieben wird. Wichtigste Anforderungen der IT-Abteilung an die neue Helpdesk-Lösung waren eine automatische Ticketerstellung und -verwaltung, ITIL-Unterstützung sowie optionale Funktionsmodule wie das Asset Management.

Nach Ende der Testphase zeigten sich die verantwortlichen IT-Mitarbeiter von ServiceDesk Plus und dessen Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt. Umgehend erfolgte die Implementierung, wobei die Abbildung des IT-Helpdesks für den First, Second und Third Level Support dank einfacher Handhabung und der beratenden Unterstützung des Implementierungspartners keepbit SOLUTION zügig vorgenommen werden konnte.

Umfangreiche Funktionalitäten erleichtern den IT-Support

IT-Administratoren und Mitarbeiter der Gigaset Communications GmbH profitieren seither von der automatischen Ticketverwaltung, die eine schnelle und zuverlässige Bearbeitung der eingehenden Supportanfragen gewährleistet.

ServiceDesk Plus begeistert dabei mit einfacher Bedienbarkeit, und auch die E-Mail-Integration bewertet Projektleiter Wolfgang Haugg positiv: „Per E-Mail eingehende Supportanfragen erzeugen automatisch ein Ticket. Im weiteren Verlauf wird die E-Mail-Kommunikation zwischen Anwender und IT-Mitarbeiter vollständig dokumentiert und bleibt somit stets nachvollziehbar.“

Darüber hinaus wird die Knowledge Base intensiv genutzt. Dort veröffentlichen die IT-Mitarbeiter nun ihre Lösungen, so dass gleich lautende Supportanfragen künftig um ein Vielfaches schneller beantwortet werden können. Finden die Mitarbeiter keine Lösung im öffentlichen Bereich, können sie ihre Supportanfrage von überall auf der Welt per E-Mail, Telefon oder Web-Frontend einreichen. Dabei berücksichtigt das Tool unternehmensspezifische Business Rules. So erfolgt die Zuordnung von Tickets automatisch anhand vordefinierter Keywords. Enthält z. B. der Betreff einer E-Mail das Wort „SAP“, wird das Ticket direkt der hierfür zuständigen Gruppe im Second Level Support zugewiesen. In jeder Gruppe sichtet dann ein Dispatcher die eingehenden Tickets und teilt sie den entsprechenden Mitarbeitern zu.

ServiceDesk Plus bietet weit mehr als ein herkömmliches Ticketsystem, beispielsweise die Funktionalität des Incident Managements, die bei Gigaset Communications bereits implementiert ist und hoch geschätzt wird. Ergänzend hierzu soll in absehbarer Zeit auch das Problem Management eingeführt werden.

Umfassende Möglichkeiten der Report-Generierung dienen dem Gigaset IT-Management als wertvolle Informationsquelle. Ebenfalls via Report-Generierung erhalten die Teams der verschiedenen Arbeitsbereiche automatisiert Reports über den aktuellen Status ihrer Tickets.

Ein Tool mit vielfältigem Nutzen

ServiceDesk Plus ist ein sehr umfangreiches Tool mit Funktionalitäten, die über den Einsatz eines IT-Ticketsystems hinausgehen. Gigaset prüft derzeit, ob mit ServiceDesk Plus Änderungsanträge an den Stammdaten der Mitarbeiter im ERP-System verwaltet werden können. Geplant und teilweise bereits umgesetzt sind laut Projektleiter Wolfgang Haugg auch die integrierten Module Asset Management und Inventarisierung, die einen unternehmensweiten Überblick über alle Geräte liefern – egal ob IT- oder Non-IT-Assets. Bei der Gigaset Communications GmbH ist man hoch zufrieden mit den leistungsstarken Funktionalitäten von ServiceDesk Plus und der geforderten ITIL-Fähigkeit.



Gigaset Communications GmbH – Fakten:

- Branche: Telekommunikation
- Mitarbeiter: ca. 1.700 (2010)
- Unternehmenssitz: München

Implementierungspartner:



Konfigurationsmanagement bei der E.ON Netz GmbH mit dem DeviceExpert



“Ich bin sehr zufrieden damit, dass wir unsere Ziele bei der Implementierung und dem Einsatz des DeviceExpert erreicht haben. Damit sichern wir die Verfügbarkeit des Datennetzes – und im Endeffekt auch eine flächendeckende Stromversorgung.”

Stefan Maier,
Leiter Netzmanagement-
Center Dachau,
E.ON Netz GmbH

DeviceExpert – das überzeugte die E.ON Netz GmbH:

- Herstellerübergreifendes Management von Netzwerkkomponenten
- Verwaltung und Überwachung von Gerätekonfigurationen
- Backup sämtlicher Konfigurationen
- Schnelle Übersicht durch Reporting-Funktionen

E.ON Netz ist der überregionale Verteilnetzbetreiber im E.ON-Energie-Konzern. Das in Bayreuth ansässige Unternehmen verfügt mit einer Leitungslänge von 22.000 Kilometern und damit rund 30 Prozent der Hochspannung über die größte Flächenabdeckung in Deutschland. Die Steuerung der Umspannwerke erfolgt dabei über ein eigenes Datenkommunikationsnetz, das vom unternehmenseigenen Netzmanagement-Center in Dachau betreut wird. Für das zentrale Konfigurationsmanagement der Netzwerkkomponenten nutzt E.ON Netz seit Ende 2010 den DeviceExpert von ManageEngine. Für die Implementierung setzte das Unternehmen dabei auf den langjährigen Partner Controlware GmbH und die MicroNova AG als Vertriebspartner für ManageEngine-Produkte.

Die Ausgangslage – Ausbau des IP-Netzes

Im Zuge des Aus- und Umbaus des Datennetzes auf IP-Technologie arbeitet die E.ON Netz GmbH mit dem Systemintegrator und IT-Dienstleister Controlware zusammen, der E.ON Netz bereits seit vielen Jahren bei der Entwicklung von Netzinfrastrukturkonzepten erfolgreich berät. Gemeinsam wurden Konfigurationen entwickelt, um den Sicherheitsrichtlinien der E.ON Netz gerecht zu werden. Um zu gewährleisten, dass diese sicheren Konfigurationen auch überall zum Einsatz kommen, muss regelmäßig überprüft werden, ob der aktuelle Ist-Zustand der Geräte im Datenkommunikationsnetz der definierten und geprüften Soll-Konfiguration entspricht.

„Der bisherige Vergleich von Soll und Ist war zeitaufwändig und mühsam“, erklärt Boris Boehm, Administrator im Netzmanagement-Center. „Abweichungen müssen jedoch umgehend festgestellt und korrigiert werden können. Daher haben wir nach einem passenden Tool gesucht.“ Die Anforderungen waren eindeutig: Die Integrität der Gerätekonfiguration und aller Policies musste jederzeit einfach und schnell zu überprüfen sein. Bei festgestellten Abweichungen sollten die erforderlichen Korrekturen schnell erfolgen können.

Die Lösung – DeviceExpert von ManageEngine

Controlware hat den Einsatz des DeviceExpert von ManageEngine empfohlen, um die Gerätekonfiguration bei E.ON Netz durchzuführen. Nach einer kurzen Evaluierungsphase stellte sich heraus, dass die vorgeschlagene Lösung die gestellten Anforderungen optimal erfüllte. Ausschlaggebend war, dass der DeviceExpert die Compliance-Regeln klar darstellen, automatisch ein Backup der Konfigurationen anlegen und Konfigurationsänderungen einfach feststellen kann. Im Oktober 2010 installierten Mitarbeiter von Controlware gemeinsam mit MicroNova, dem exklusiven ManageEngine-Vertriebspartner im deutschsprachigen Raum, den

DeviceExpert bei E.ON Netz. Zeitgleich erfolgte die Integration und Basiskonfiguration erster Geräte.

Installation und Einbindung verliefen reibungs-frei, denn standardmäßig sind die relevanten Informationen aller großen Hersteller von Netzwerkkomponenten wie Cisco, Juniper oder HP in der ManageEngine-Datenbank enthalten. Nach der grundlegenden Installation folgte ein zweitägiger Workshop. Am ersten Tag überprüften Controlware und E.ON Netz die Standardkonfiguration der Netzwerkkomponenten und optimierten diese gemäß der Security-Bedürfnisse über die Definition

entsprechender Policies. Am zweiten Tag übernahm MicroNova gemeinsam mit Controlware die Umsetzung der neuen, überarbeiteten Policies. „Der Prozess erfolgte sehr schnell“, zeigt sich Boehm begeistert. „Mit dem DeviceExpert wurden innerhalb nur eines Tages beinahe alle Policies auf die Switches gebracht. Das war eine tolle Leistung.“



Boris Boehm, Administrator im Netzmanagement-Center der E.ON Netz GmbH

Der Einsatz – Backup, Management und Monitoring aus einer Hand

Nach der eigentlichen Einführung des DeviceExpert begann Anfang Dezember die heiße Phase der Soll-Ist-Korrekturen in der Gerätekonfiguration der Switches. Mit Inbetriebnahme übernahm der DeviceExpert außerdem die Sicherung von Konfigurationsdaten und bildet damit das Rückgrat für die Wiederherstellung von Konfigurationen im Fehlerfall.

„Allein mit manuellen Konfigurationen könnten wir die an uns gestellten Qualitätsanforderungen nicht mehr erreichen. Automatisierte Lösungen bieten einen enormen Zeitvorteil. Der Einsatz des DeviceExpert bringt uns einen klaren Qualitätsvorteil“, erklärt Boehm. Seit Abschluss der ersten großen Korrekturphase überwacht E.ON Netz regelmäßig, ob der tatsächliche Ist-Zustand den Soll-Vorgaben der Policies entspricht. Umfangreiche Reporting-Funktionen erleichtern diese Tätigkeit zusätzlich.

E.ON Netz GmbH – Fakten

- Branche: Energieversorger
- ca. 850 Mitarbeiter
- ca. 22.000 Kilometer 110-kV-Hochspannungsleitung
- ca. 900 Umspannwerke
- ca. 20.000 Kilometer Datennetz

Das Customizing – herstellerübergreifendes Netzmanagement

Bei E.ON Netz gibt es besondere Einsatzszenarien, welche die Nutzung spezieller Industrie-Switches notwendig machen. Die Informationen dieser Komponenten waren nicht im Standardrepertoire von ManageEngine enthalten, doch auch diese Herausforderung konnte MicroNova lösen: Im Januar 2011 stellte E.ON Netz einen der Industrie-Switches zur Verfügung, so dass MicroNova eine gerätespezifische Implementierung für die Firmware auf den Weg bringen konnte. Die Daten dieser Geräteart werden ebenso jedem Unternehmen – ob Bestands- oder Neukunde – bei künftigen Implementierungen des DeviceExpert zur Verfügung stehen. Neben der Möglichkeit, neue Hersteller einzubinden, trägt auch die Skalierbarkeit des Systems dazu bei, die bereits getätigten Investitionen zu schützen.

Das Fazit – Ziel erreicht, künftige Ziele im Visier

„Ich bin sehr zufrieden damit, dass wir unsere Ziele bei der Implementierung und dem Einsatz des DeviceExpert erreicht haben“, führt Stefan Maier, Leiter des Netzmanagement-Center der E.ON Netz GmbH, aus. „Damit sichern wir die Verfügbarkeit des Daten-netzes – und in letzter Instanz auch eine flächendeckende Stromversorgung.“ Auf diese Weise trägt der DeviceExpert dazu bei, dass mehr als 20 Millionen Menschen sowie viele große und kleinere Industrieunternehmen in Deutschland jederzeit – unmittelbar oder mittelbar aus dem Netz von Weiterverteilern – über das E.ON-Netz mit Strom beliefert werden.

Implementierungspartner:



Zufriedene Kunden



“Endlich können wir uns 100%-ig auf das Monitoring unserer Server verlassen!”

Horst Hamberger,
ANTENNE BAYERN

Totally Sassy!

TALLY WEIJL

“Anfragen können nun viel zügiger bearbeitet werden, was zu einer großen Kosteneinsparung beigetragen hat.”

Thomas Wettstädt,
Tally Weijl



“ServiceDesk Plus bietet uns mit seinen fertigen Funktionalitäten einen echten Mehrwert.”

Wolfgang Haugg,
Gigaset Communications GmbH

GEORG
KERSCHENSTEINER
SCHULE

Bildungszentrum im Grünen

“Bei ADSelfService Plus stimmt einfach alles: Preis-Leistungs-Verhältnis, Handhabung und Nutzen für unsere Schule.”

Andreas Geiger,
GKS

MEDIA - SATURN

“Endlich können wir unseren Media Märkten eine reibungslose Unterstützung in allen Fragen der IT-Infrastruktur bieten!”

Franco Blank,
Media Saturn
Management AG

 NIEDAX GROUP

“ServiceDesk Plus macht uns deutlich effektiver in der Annahme, Verwaltung und Bearbeitung unserer Support-Anfragen.”

Stefan Hasbach,
NIEDAX GROUP
Deutschland

SCHMID

“SupportCenterPlus ist ideal für unseren internen Support. Transparent und anwenderfreundlich für jedermann. 1A Produkt mit 1A Herstellersupport.”

Thomas Knopf,
Gebr. Schmid GmbH + Co.



“Äusserst zufrieden bin ich mit dem engagierten, sachkundigen und raschen Feedback des Support Teams für den OpManager.”

Götz Weiss,
Hans Kupfer & Sohn
GmbH & Co. KG



“Dank dem NetFlow Analyzer konnten wir schon mehrfach störenden Datenverkehr identifizieren und unterbinden.”

Ulrich Ott,
A. Kempf
Getränkegroßhandel GmbH



“Netflow Analyzer eignet sich hervorragend, um exakte Kapazitätsplanungen in unserem Netzwerk durchzuführen und frühzeitig auf eventuelle Engpässe zu reagieren.”

Robert Broschinski,
BEIT Systemhaus GmbH



“Neben der guten Integration der verschiedenen Module von ServiceDesk Plus sei auch der kompetente Support lobend erwähnt.”

Dirk Lenneffer,
Evangelisches Krankenhaus
Bergisch Gladbach



“Wenn es den Applications Manager nicht schon gäbe, man müsste ihn einfach erfinden.”

Reiner Krause,
HRS



“Ich bin sehr zufrieden damit, dass wir unsere Ziele bei der Implementierung und dem Einsatz des DeviceExpert erreicht haben. Damit sichern wir die Verfügbarkeit des Datennetzes – und im Endeffekt auch eine flächendeckende Stromversorgung.”

Stefan Maier,
Leiter Netzmanagement-Center
Dachau, E.ON Netz GmbH



“Mit dem Password Manager Pro sind wir in der Lage auf einfachste Weise Passwörter zu verwalten und einer eingeschränkten Gruppe von Administratoren für Notfälle offen zu legen...”

Tom Schindler,
IT Infrastructure Fossil



“Der Applications Manager ist einfach und klar, weitgehend selbsterklärend und liefert die essentiellen Informationen, die in jeder IT-Umgebung als Schlüsseldaten in Form von Kennzahlen benötigt werden...”

Norbert Steiner,
Department Manager,
Salzburger Landeskliniken,
Österreich



Audit Plus ■ ADManager Plus ■ ADSelfService Plus ■ Applications Manager ■ AssetExplore
Ping Tool ■ Free VM Health Monitor ■ IT360 ■ MSP Center Lite ■ NetFlow Analyzer ■ Op
erager Pro ■ SupportCenter Plus ■ VQManager ■ ADAudit Plus ■ ADManager Plus ■ ADSe
tLog Analyzer ■ FacilitiesDesk ■ Firewall Analyzer ■ Free Ping Tool ■ Free VM Health Mon

MICRONOVA
Software und Systeme

MicroNova AG

Unterfeldring 17
D-85256 Vierkirchen

Tel.: +49(0)8139/9300-0
Fax: +49(0)8139/9300-80

info@micronova.de
www.micronova.de