

COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN ♦ ANALYSEN ♦ TRENDS



Kontrolle ist Sache der Fachabteilung

Warum EnBW ein Self-Service-Portal für IT-Services eingerichtet hat.

VON CW-REDAKTEURIN KARIN QUACK

Wer bekommt einen neuen PC oder Laptop mit welcher Software und welchen Zugangsberechtigungen? Diese Frage zu klären kann eigentlich nicht Aufgabe der IT sein. Das sieht auch Rainer Kopf so: „Wir sind dafür da, die Services nach bestem Wissen und Gewissen zu erbringen, aber nicht dafür, die Bedarfe der Gesellschaften zu definieren“, erläutert der Leiter Service in der EnBW Systeme Infrastruktur Support GmbH (SIS), der internen IT-Gesellschaft der Energieversorgung Baden-Württemberg.

Dies war nur eine, aus Sicht von Kopf allerdings eine erhebliche Motivation für die Entwicklung des neuen Mitarbeiterportals, mit dem derzeit sechs EnBW-Gesellschaften ihre IT-Geräte und -Services ordern. Es basiert auf der Software „Savvy Suite“ des Mannheimer Softwareanbieters syscovery und dient in erster Linie dazu, den Bestellprozess weitgehend zu automatisieren.

Schlechtes Image der IT

Noch vor weniger als einem Jahr war die Bestellung eines „Service“ – mit diesem Begriff bezeichnet die EnBW sowohl Hardware als auch Software, soweit von



Rainer Kopf (links) und Matthias Mäcke können sich dank des neuen Self-Service-Portals auf ihre eigentliche Aufgabe konzentrieren – die Bereitstellung der IT-Services für EnBW.

FOTO: ENBW

der SIS bezogen – eine ziemlich aufwändige Angelegenheit. „Es gab unheimlich viele Papierformulare, die in unterschiedlichen Kombinationen erforderlich waren“, berichtet Matthias Mäcke, in Kopfs Team für das Thema Service-Delivery verantwortlich. Ein rundes Dutzend Angestellte habe den ganzen Tag nichts anderes getan, als die Formulare entgegenzunehmen, auf Korrektheit und Vollständigkeit zu prüfen und fehlende Angaben nachzufordern.

Dieses „Pingpong“ mit dem Kunden habe der IT ein richtig

schlechtes Image verschafft, fährt Mäcke fort. Der Anwender habe nur gesehen, dass zwischen seiner Anforderung und der Installation des Geräts oder der Software viel Zeit verging, aber nicht, weshalb es so lange dauerte: „Folglich galt die IT als intransparent und langweilig.“ Früher landeten etwa 250 Anträge am Tag in der Warteschlange, wo sie oft drei Tage verbrachten, bevor sie überhaupt angefasst wurden. Gleichzeitig nahm die Komplexität der Bestellungen zu, denn aufgrund unternehmensweiter Einsparungen wur-

den weniger, dafür aber individuellere Services geordert.

Zu allem Überflus sollte die SIS als internes Cost Center auch noch dafür sorgen, dass sie nur lieferte, was der Kunde tatsächlich brauchte. Das fiel ihr umso schwerer, als sie keine vernünftige Bestandsführung kannte: Die Anwender gaben unter der Hand ihre gebrauchten Rechner an Kollegen und Mitarbeiter weiter, ohne die Infrastrukturabteilung zu informieren.

Der Kunde weiß, was er braucht

Wichtige Motive für die Einrichtung des Portals waren für Kopf und Mäckle deshalb die Verlagerung der Bestandsführung und der Kontrollfunktion zum Anwender. „Niemand weiß besser, was er braucht und was er hat, als der Kunde selbst“, lautet ihre Begründung. Deshalb sei es unmittelbar einleuchtend, ihm auch die Pflege der Bestände anzuvertrauen. Auch die Plausibilitätskontrolle der Bestellungen sei am besten auf der Anwenderseite aufgehoben.

Mit den einzelnen Gesellschaften wurden – unter Einbeziehung der Security-Verantwortlichen – Genehmigungs-Workflows vereinbart, um sie automatisiert in der Software abzubilden. Die SIS hatte ihre Angebote bereits in einem Servicekatalog zusammengefasst. Daraus wurden für die jeweiligen Gesellschaften Teilmengen definiert. Aus diesen Listen sollten die Mitarbeiter dann ihre Auswahl treffen.

Die Kostenstelle entscheidet

Jede Bestellung landet nun erst einmal beim Kostenstellenverantwortlichen. Dort wird über ihre Berechtigung entschieden und die Auslieferung angestoßen. Für den Besteller ist transparent, wo sich seine Anforderung gerade befindet. „Das hat unser Image erheblich verbessert“, freut sich Mäckle. Zudem werde auf diese Weise bares Geld gespart: „Saubere Bestände vermeiden Doppel- und Fehlbestellungen.“

Die Prozessbeschleunigung macht sich vor allem bei Soft-

wareanforderungen bemerkbar. Wenn Kontrolle und Freigabe zügig erfolgen, was durch eine Stellvertreterregelung vereinfacht wird, ist es möglich, die neue Anwendung innerhalb einer Stunde nach der Bestellung auf dem Desktop zu installieren.

Derzeit lassen sich etwa 50 Prozent der Services ohne händisches Eingreifen erbringen. Intervention benötigen im Augenblick noch die Anwendungsberechtigungen. Laut Kopf führt die SIS rund 25 000 Einzelberechtigungen mit ihrer Historie. Um deren Verwaltung in den Griff zu bekommen, will er im kommenden Jahr ein neues Modul der Savvy Suite in Betrieb nehmen: Mit Hilfe von „Entitled Management“ (EM) lassen sich rollenbasierte Berechtigungskonzepte implementieren und neue Mitarbeiter automatisch für alle Applikationen freischalten – getriggert durch einen Eintrag in SAP HR.

„Fire and Forget“ taugte nicht

Auf die Software aus Mannheim stieß EnBW über den designierten Implementierungspartner Hewlett-Packard (HP). Zur Zeit der Softwareauswahl – um die Jahreswende 2003/04 – habe es am Markt fast nur Produkte gegeben, die nach dem „Fire-and-Forget“-Prinzip arbeiteten, also die Bestandsdaten nicht nachhielten, so die beiden EnBW-Manager. Auch das SAP-eigene „E-Procure“ habe kein Asset-Management unterstützt.

Eine Eigenentwicklung kam laut Mäckle nicht in Frage. Aus seiner Sicht muss sich ein Unternehmen, dass Individualsoftware erstellt, schon zur Auslieferung des Systems mit einem Suboptimum zufrieden geben, das sich noch weiter verschlechtert, wenn nicht ständig daran gearbeitet wird. „Standardsoftware entwickelt der Hersteller weiter“, konstatiert er.

Mehr oder weniger beiläufig habe HP dann Savvy Suite erwähnt. Mit ABB konnte syscovery einen Referenzkunden vorweisen, dessen Probleme fast genauso gelagert waren wie die der

Projektsteckbrief

Projektart: Self-Service-Portal für das Order-Management in der IT.

Branche: Energieversorger.

Umfang: für zehn Gesellschaften mit insgesamt 14 000 Anwendern.

Zeitraumen: von Anfang 2004 bis Ende 2006.

Stand heute: Kernmodule in sieben von acht Gesellschaften eingeführt, Organisations- und Berechtigungs-Management folgen demnächst.

Ziel: Verlagerung der Beschaffungskontrolle in die Gesellschaften, Transparenz der Bestände, Automatisierung des Bestellprozesses.

Ergebnis: Kostenersparnis durch beschleunigte Abläufe, mehr Transparenz, Imageverbesserung der IT.

Produkt: „Savvy Suite“ von syscovery auf der Basis von .NET

Dienstleister: Hewlett-Packard.

EnBW. Die Implementierung des Tools übernahm HP.

Anbindung an MS-Systeme

Neben einem akzeptablen Preis sprach für die Savvy Suite auch die Tatsache, dass es auf der Microsoft-Plattform .NET basiert. Das vereinfachte die Anbindung an die bei EnBW genutzten Microsoft-Systeme. Die Implementierung des Portals ist fast abgeschlossen. Rund 8900 Anwender greifen bereits darauf zu. Nicht implementieren will die SIS die Invoice-Komponente: Die Bestellung selbst wird aus dem SAP-Modul SD heraus angestoßen, auf das die Savvy Suite über XI zugreift. ◆

Mehr Informationen unter:

syscovery AG

Tel: 0621 - 717 68 70

Mail: sales@syscovery.com

Web: www.syscovery.com

syscovery
discover your systems