

IT Management für kleine und mittlere Unternehmen - “ITIL light“

Was tun Sie gegen die alltägliche Belastung Ihrer IT-Abteilung?

Man kennt es ja – aus eigener Erfahrung und aus dem Austausch mit Kollegen aus anderen Häusern: Als IT-Verantwortlicher eines kleinen oder mittleren Unternehmens haben Sie sich mit den Jahren praktisch damit abgefunden, dass

- Ihre Mitarbeiter ständig überlastet sind und laufend durch „heroische“ Einsätze den IT-Betrieb am Laufen halten
- Wünsche der Fachabteilungen für neue IT-Dienste nicht oder nur mit langen Wartezeiten befriedigt werden können
- Wichtige IT-Infrastrukturprojekte einfach liegen bleiben
- Sie kaum in der Lage sind, Anforderungen nach mehr IT-Personal aus den eigenen Reihen zu beurteilen und diese vor Ihrer Geschäftsführung ausreichend zu begründen
- Ihnen auch die personellen und technologischen Reserven fehlen, um sich überhaupt aus dieser Situation befreien zu können

Sie suchen nach einem Ausweg, einem „Stein der Weisen“, der Ihnen zumindest soviel Luft verschafft, so dass Sie mit einer grundlegenden Änderung oder Innovation einen Grundstein für eine grundsätzliche Optimierung legen können?

Sie denken, ITIL ist „zu schwer“ für kleine und mittlere IT-Abteilungen?

Sie haben natürlich schon von ITIL (IT Infrastructure Library) gehört und dass dieses Prozessrahmenwerk bei vielen großen Unternehmen erfolgreich zum Einsatz kommt. Um sich mit ITIL näher zu befassen haben Ihre IT-Mitarbeiter aus bekannten Gründen aber keine Zeit. Sie haben aber Bedenken, dass bei externer Unterstützung eine Heerschar von teuren

Beratern über Ihre IT-Abteilung hereinfällt, alles auf den Kopf stellt und Ihnen danach auch noch kostspielige Software verkaufen will.

Das das nicht so sein muss, können wir Ihnen anhand eines Referenzprojekts bei einem kleinen mittelständischen Unternehmen demonstrieren:

Das Unternehmen hatte 40 Mitarbeiter und beschäftigte einen Systemadministrator und einen Azubi in der IT, also 1,5 IT-Mitarbeiter. Diese beiden Mitarbeiter waren ständig überlastet und klagten über zu viel Arbeit. Wichtige größere IT-Projekte, die über das Tagesgeschäft hinausgingen, blieben liegen und diese Situation stellte mehr und mehr eine Bedrohung für das Unternehmen dar. Urlaube und Fehlzeiten des Systemadministrators waren besorgniserregend, weil niemand wusste, wie dieser die Störungen üblicherweise behob. Das Management hatte keine Möglichkeit einzugreifen, weil nicht transparent war, wo eine Unterstützung durch externe Ressourcen zu einer Entlastung führen könnte.

Die Geschäftsführung entschied daraufhin vor einem Jahr, sich von einem Berater der santix hinsichtlich der Verbesserung der Situation beraten zu lassen. Man beschloss, mit Hilfe der Best Practises aus ITIL eine Effizienzsteigerung der Abläufe zu erreichen, wobei ganz pragmatisch und ohne spezielle neue Software-Tools die schlimmsten Schwachstellen mit einfachen Prozessvorgaben adressiert werden sollten:

- Es wurden die Services festgelegt, die die IT und die Systemadministration überhaupt anbieten. Schon hier gab es signifikante Einsparungen, d.h. es wurden Leistungen gestrichen, die nicht sinnvoll waren.
- Die Systemadministratoren haben jetzt eine festgelegte Priorisierung – und damit Serialisierung - ihrer Aufgaben, es gibt keine Zweifel mehr in welcher Reihenfolge diese abzuwickeln sind.
- Die Mitarbeiter der Unternehmens (die Kunden) haben eine berechenbare Reaktionszeit auf ihre

Auf einen Blick

Nutzen für das Unternehmen

- Mehr Effizienz in der IT-Abteilung
- Mehr Flexibilität beim IT-Personaleinsatz
- Besserer Service und mehr Berechenbarkeit bei den IT-Kunden

Adressierte Symptome

- Überlastung der IT-Mitarbeiter
- Mit der IT unzufriedene Fachabteilungen
- Zeitmangel für wichtige IT-Projekte
- Mangelnde Transparenz in der IT-Abteilung

Vertrauen Sie beim Service Management auf

- erprobte Methoden und Instrumente
- santix, den erfahrenen und innovativen IT-Management-Spezialisten

Anfragen und Probleme. Es gab von dieser Seite keine einzige Beschwerde während und nach der Einführung der neuen Prozesse.

- Das Management weiß jetzt durch die Dokumentation der Anfragen genau, wie belastet die Systemadministration ist und kann Maßnahmen unternehmen, um einzugreifen. Ohne weitere Eingriffe hatte sich die Belastung ohnehin bereits kurz nach der Einführung normalisiert, weil durch die Priorisierung jetzt mehr Effizienz eingekehrt ist.
- Die Systemadministration kann über die neuen Regeln im Change Management für alltägliche Aufgaben frei handeln, nur wesentliche Änderungen werden vom Management kontrolliert. Dies führte zu einer deutlichen Effizienzsteigerung.
- Es ist jetzt transparent, welche IT-Projekte anliegen und welchen Ressourcenbedarf sie haben. Das Management kann nun gezielt weitere Ressourcen fallweise einkaufen und damit wichtige Projekte zum Abschluß bringen. Alle alten, dringlichen IT-Projekte des Unternehmens wurden binnen eines Jahres aufgearbeitet.
- Fehlzeiten des Systemadministrators sind kein Problem mehr, da das Vorgehen bei Störungen inzwischen dokumentiert ist und auch der Azubi nachsehen kann, wie diese früher schon mal behoben wurden. Das schafft mehr betriebliche Sicherheit. Eine schnelle Einarbeitung von Aushilfspersonal ist durch die standardisierten Prozesse gewährleistet.

Ein Erfolgsmodell auch für Ihre IT-Abteilung?

Dieser Erfolg wurde auch ohne den Einsatz teurer neuer Software mit nur wenigen Beratertagen erreicht. Voraussetzung für die schnelle Einführung war allerdings die Aufgeschlossenheit aller Beteiligten die Veränderung anzugehen. Die Mitarbeiter der Systemadministration waren sehr zufrieden mit der neuen Vorgehensweise, weil es ihren Job transparenter macht und sie durch die neuen, klar definierten Prozesse viel weniger Stress haben. Die Verbesserung

der Steuerungsmöglichkeiten des Managements durch mehr Transparenz wurden deutlich.

Sicher stellen Sie sich jetzt einige Fragen:

- Wurde hier wirklich ITIL eingeführt? Ja, zwar nur ein Ausschnitt davon – aber eben soviel wie man in diesem Unternehmen gebraucht hat.
- Wann braucht man dann Tools? Immer dann, wenn aufgrund der Mengengerüste eine Automation die Prozesse effizienter machen.
- Warum kann eine Einführung von ITIL-Prozessen so einfach sein? Hier konnte aufgrund der Größe der IT und des Unternehmens auf Tools und auf ein Prozessmanagement verzichtet werden.
- Wie finde ich heraus, ob das bei meiner IT funktioniert? Wir führen in Ihrer IT-Abteilung ein Mini-Assessment durch und liefern Ihnen einen Bericht mit einer Vorgehensempfehlung, das Ganze unverbindlich zum Festpreis.

santix, Ihr Partner für das IT Management

santix ist seit seiner Gründung seit fast 20 Jahren ein unabhängiges, führendes Beratungs- und Lösungshaus für alle operativen, taktischen und strategischen Aspekte des IT-Managements und Reseller bekannter IT-Management-Produkthersteller.

Unser Motto „Integrating IT & Business“ beschreibt unser Selbstverständnis:

- Integration – um aus einzelnen Technologien umfassende Lösungen für Sie zu erstellen – ist unsere Aufgabe.
- IT-Business ist unser Bekenntnis zur IT als der Schlüsselfaktor für Ihr Geschäft.

Mit Geschäftsstellen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz unterstützen Sie unsere Berater von der Analyse über Konzeption und technischer Umsetzung bis hin zur Produktionseinführung Ihrer Lösung. Unsere erfolgreichen Projekte bei zahlreichen namhaften Unternehmen haben die Qualität unserer Leistungen bekannt gemacht.

■ santix AG

www.santix.de
Freisinger Str. 9
D-85716 Unterschleißheim
Tel. +49 (0)89 321 506-0
Fax +49 (0)89 321 506-99

■ santix austria

www.santix.at
Weißleiten 13
A-6393 St. Ulrich a.P.
Tel.: +43 (0)5354 57057

■ santix schweiz AG

www.santix.ch
Gerechtigkeitsgasse 23
CH-8001 Zürich
Tel.: +41 (0)44 430 1900
Fax +41 (0)44 430 1904

Alle Angaben in diesem Datenblatt sind ohne Gewähr und können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden.

santix und das santix-Logo sind eingetragene Warenzeichen in Deutschland und in der Schweiz. Andere Logos und Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

© 2009 santix AG
Stand 2.2009