

MEDIA

Anforderung

- ▶ Beratung bei der Neugestaltung der Serviceprozesse rund um den ServiceDesk gemäß ITIL V3
- ▶ Unterstützung bei der EU-weiten Ausschreibung für den Betrieb des ServiceDesks

Lösung

- ▶ Erhebung des Status Quo durch Einzelinterviews und Workshops mit den beteiligten Mitarbeitern und Key-Usern
- ▶ Klar umrissene Verantwortlichkeiten, Rollen und Schnittstellen
- ▶ Rotationsprinzip im ServiceDesk
- ▶ Erarbeitung von detaillierten Auswertungen zur Implementierung im Ticket-System

Vorteile

- ▶ Optimiertes Service Level Management
- ▶ Erhöhte Flexibilität und Effizienz
- ▶ Verbesserte Lösungsquote im ServiceDesk
- ▶ Fristgerechte Ausschreibung und Dienstleisterswahl

Service ist unser Programm

Nicht Hörfunk, Fernsehen oder Multimedia und Internet gehören zum Programm der Hauptabteilung Informationstechnik beim Bayerischen Rundfunk, sondern effektive und userorientierte IT-Services für produktive Anwender und eine hochverfügbare IT-Infrastruktur. Einen Teil der Leistungen erbringen dabei zwei externe Dienstleister. Als die Neuausschreibung für diese Services nach 3 Jahren erfolgte und das aktuelle Servicekonzept neu ausgerichtet werden sollte, holte sich das Medienunternehmen für die Übergangsphase externe Beratung ins Haus. Die Wahl fiel nach einem Ausschreibungsverfahren auf den IT-Dienstleister BRAIN FORCE.



Der Bayerische Rundfunk (BR) musste den gesetzlichen Vorgaben entsprechend die bestehenden Dienstleistungsaufträge für den First-Level-Support und den sog. proaktiven Service nach 3 Jahren EU-weit neu ausschreiben. Der passende Zeitpunkt also, um die bestehenden Servicekonzepte insgesamt zu erneuern und konsequenter als bisher schon auf ITIL V3 auszurichten. Ein klare Aufgabenstellung verbunden mit einem ehrgeizigen Zeitplan: Innerhalb von 3 Monaten sollte das neue Servicekonzept erstellt und die Dienstleistungen im ServiceDesk schon 3 Wochen später auf dieser Basis ausgeschrieben werden, um die Übergangsphase pünktlich abzuschließen. Bei diesem Prozess wollte sich die Rundfunkanstalt beraten lassen. Den Zuschlag dafür erhielt BRAIN FORCE, da der IT-Dienstleister die meisten Bewertungskriterien von allen beteiligten Anbietern erfüllte.

Geschäftskritischer IT-Betrieb

Die Hauptabteilung Informationstechnik mit ihren 150 Mitarbeitern an 3 Standorten ist für die Bereitstellung der IT-Infrastruktur und der IT-Arbeitsplätze zuständig. Sie betreut im 24*7-Betrieb insgesamt 3.100 festangestellte Mitarbeiter und in noch größerem Umfang die Gruppe der freien Mitarbeiter. Es ist die Aufgabe der zentralen Organisationseinheit, die Anwender durch optimale IT-Services bei ihrer Arbeit zu unterstützen.

Schneller Projektstart

Um den engen Zeitplan einzuhalten, startete BRAIN FORCE mit dem Projekt bereits einen Tage nach Auftragserteilung. Der Projektplan war schon in der Angebotsphase entstanden, so dass keine zusätzliche Planungsarbeit zu leisten war. „Es ging im ersten Schritt darum, in möglichst kurzer Zeit

ein eigenes Bild von der Serviceorganisation zu bekommen und möglichst zeitgleich Ansätze für die verschiedenen Alternativen des neuen Servicekonzeptes zu sammeln“, beschreibt Dr. Helmut Töpfer, Professional Services Manager bei BRAIN FORCE Software GmbH die Anfangsphase.

Strukturierte Analyse

Für die aussagekräftige Bestandsaufnahme wurden strukturierte Interviews mit Mitarbeitern aus allen Bereichen und Hierarchieebenen geführt: Mit Anwendern, Referatsleitern, Mitarbeitern des ServiceDesks sowie dem Management. Dabei konnten sich die Berater voll auf die Unterstützung der BR-Mitarbeiter verlassen. „Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Bayerischen Rundfunks war geprägt von großer Professionalität, aktiver Mitarbeit, Offenheit und gegenseitigem Vertrauen. So konnten wir innerhalb kürzester Zeit sehr gute Ideen und Ansätze generieren“, lobt Töpfer das hohe Engagement der Beteiligten.

„Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Bayerischen Rundfunks war geprägt von großer Professionalität, aktiver Mitarbeit, Offenheit und gegenseitigem Vertrauen.“

Dr. Helmut Töpfer, Professional Services Manager,
BRAIN FORCE Software GmbH

Hohe ITIL- und Beratungskompetenz

Für die Konzeption der zukünftigen Service-Organisation waren dann das Know-how und die Erfahrung der BRAIN FORCE-Berater gefragt. Sie entwickelten aus den Informationen verschiedene Realisierungsvarianten für straffere Serviceprozesse auf ITIL-Basis, die in Workshops mit ausgewählten Mitarbeitern diskutiert wurden. Neben der Servicequalität und der Akzeptanz bei den Anwendern wurden Faktoren wie Folgekosten, Entlastung der Second-Level-Einheiten und die Flexibilität bei der Leistungserbringung in der Zukunft berücksichtigt.

Optimierte Prozesse und Arbeitsverteilung

Eine wichtige Anforderung bestand konkret darin, den Second Level Support zu entlasten und die Lösungsquote im ServiceDesk zu steigern. Hier entschied man sich für die Einführung von Unter-einheiten für die Aufgaben Telefonannahme, Wiederherstellung und Umsetzung der geplanten Arbeiten und setzt in Zukunft auf ein Rotationsprinzip. So wird die Kompetenz der Mitarbeiter gesteigert und in der Folge die Lösungsqualität verbessert. Ergänzend wird das eingesetzte Ticket-System um wesentlich detailliertere Auswertungen zur Steuerung des Services und zur Problemanalyse erweitert. Parallel wird die vorhandene Musterlösungsdatenbank zu einer zentralen Wissensdatenbank ausgebaut, um vorhandenes Know-how einfacher zugänglich zu machen. Ein weiterer wichtiger Punkt war die Integration der Gruppe Proaktiver Service in die zukünftige Serviceorganisation. Dieser Bereich war bislang dafür zuständig, parallel zum ServiceDesk in Einzelinterviews die allgemeinen Anforderungen der Anwender zu sammeln und deren Umsetzung zu überwachen. Im Zuge der Aufgabenkonsolidierung wird dieser Bereich in Zukunft in den ServiceDesk integriert. Auch die Aufgaben der Second-Level-Einheiten wurden klar umrissen und insbesondere die Kommunikation und Arbeitsverteilung mit dem ServiceDesk und dem Service Management festgelegt.

Anspruchsvolle, aber faire Ausschreibung

Nach der Neukonzeption des Servicekonzeptes konnte dann der fachliche Teil der Ausschreibung für den Betrieb des ServiceDesks erstellt werden. Das Ziel war es, den Vorgaben entsprechende, anspruchsvolle und gleichzeitig faire Ausschreibungsunterlagen zu formulieren, die den formellen Kriterien einer EU-weiten Ausschreibung entsprechen.

Ausgefeilte Transitionphase

Die Ausschreibung ist inzwischen erfolgt, die Entscheidung für einen der Anbieter gefällt. Nun folgt die Transitionphase, die BRAIN FORCE mitkonzipierte und nun begleitet wird. Damit die Übergabe von einem zum anderen Dienstleister möglichst reibungsfrei gelingt, sind die verschiedensten Maßnahmen vorgesehen: Übergabe- und Übernahmeprotokolle, Side-by-Side-Coaching der Mitarbeiter zur stufenweisen Einarbeitung und natürlich die Verfügbarkeit zur Klärung kurzfristiger sich ergebender Aufgabenstellungen. Ganz im Sinne von ITIL V3, das die Arbeit im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung zur Erreichung der Unternehmensziele ständig optimiert.

ITIL

Die IT Infrastructure Library (ITIL) ist eine Sammlung von Best Practices bzw. Good Practices in einer Reihe von Publikationen, die eine mögliche Umsetzung eines IT-Service-Managements (ITSM) beschreiben und inzwischen international als De-facto-Standard hierfür gelten. In dem Regel- und Definitionswerk werden die für den Betrieb einer IT-Infrastruktur notwendigen Prozesse, die Aufbauorganisation und die Werkzeuge beschrieben. ITIL orientiert sich an dem durch den IT-Betrieb zu erbringenden wirtschaftlichen Mehrwert für den Kunden. Dabei werden die Planung, Erbringung, Unterstützung und Effizienzoptimierung von IT-Serviceleistungen im Hinblick auf ihren Nutzen als relevante Faktoren zur Erreichung der Geschäftsziele eines Unternehmens betrachtet. Aus deutscher Sicht werden die Inhalte vom itSMF Deutschland e.V. weiterentwickelt und verbessert, der zugleich eine Plattform zum Wissens- und Erfahrungsaustausch bietet und damit die IT-Industrialisierung vorantreibt.

Am 1. Juni 2007 ist die aktuelle Version ITIL V3 veröffentlicht worden. Sie beschreibt in mehreren Büchern die verschiedenen Themenbereiche des Lebenszyklus von Serviceleistungen. Diese Bücher werden als Best Practices bzw. Good Practices bezeichnet. Die Prozesse in ITIL V3 entsprechen, soweit sie den gleichen Namen tragen, den bisherigen Managementbereichen der Version 2 und definiert eine Vielzahl von Prozessen neu. Beispiele hierfür sind der aus dem Incident Management ausgegliederte Prozess Request Fulfillment oder das neu geschaffene Knowledge Management. Die Version 3 prägt außerdem die Informationen zu Rollen und Funktionen weiter aus. In der Version 2 war nur der Service Desk als Funktion definiert.

Über BRAIN FORCE

BRAIN FORCE ist ein führender IT-Dienstleister mit eigenen, innovativen Softwarelösungen. Das Unternehmen optimiert IT-Infrastrukturen, rekrutiert IT-Experten und entwickelt Front-Office-Lösungen für Finanzdienstleister. Das Angebot basiert auf Best-Practice-Vorgehensweisen, effektiven Services und innovativen Produkten. Kunden reduzieren so ihre Total Cost of Ownership, erhöhen die Produktivität und steigern ihren Geschäftserfolg.

Die BRAIN FORCE Software GmbH mit Sitz in München und Niederlassungen in Frankfurt und Köln ist Teil der börsennotierten BRAIN FORCE HOLDING AG, Wien. Die deutsche Gesellschaft zählt rund 350 Mitarbeiter, erzielte im Geschäftsjahr 2009/10 einen Umsatz von EUR 36 Mio. und trägt damit ungefähr die Hälfte zum Konzernumsatz bei.