

## SERVICEQUALITÄT STEIGERN

# bebit setzt auf ITIL-konformes Servicemanagement

*Die bebit Informationstechnik GmbH ist ein IT- und HR-Dienstleister mit Sitz in Mannheim. Derzeit bedient bebit mehr als 50.000 Anwender an rund 300 Kundenstandorten aus unterschiedlichen Branchen. 2006 erwirtschaftete bebit einen Umsatz von 22 Millionen Euro.*

### > Ausgangslage und Zielsetzung

bebit ist ein Unternehmen der Bilfinger Berger Gruppe. Das Portfolio reicht von der Beratung, Konzeption und Implementierung von IT-Lösungen über den Betrieb der IT-Infrastrukturen bis hin zu Desktop Services und Anwenderbetreuung über einen zentralen ServiceDesk. Darüber hinaus übernimmt bebit das Management von Geschäftsprozessen im Personalbereich. bebit wollte die Qualität und die Stabilität seiner IT-Services langfristig gewährleisten. „Unser oberstes Ziel ist die nachhaltige Zufriedenheit unserer Kunden. Die entscheidende Frage war, wie unser kontinuierliches Wachstum ohne Qualitätseinbußen organisatorisch und prozessual sichergestellt werden konnte“, erinnert sich Jürgen Roth, Leiter IT-Services bei bebit. Darüber hinaus waren auch die Kunden-Anforderungen durch Gesetze wie Sarbanes Oxley, IAS oder Basel II komplexer geworden. Und so stellte sich die Frage, nach welchen Regularien sich der IT-Dienstleister zukünftig ausrichten sollte und welche Einflüsse diese auf die Serviceerbringung haben.

Die IT Infrastructure Library (ITIL) erschien als hinreichend pragmatische Lösung, die durch ihren best practice-Ansatz auch Gestaltungsfreiräume und Flexibilität bot. bebit entschied sich für ITIL und damit für die Ausrichtung an einem De-Facto-Standard, der Funktionen und Prozesse zur Verfügung stellt, die im Rahmen des serviceorientierten IT-Betriebs entstehen.

Parallel zur Erstellung eines entsprechenden Prozess-Modells, begleitet von Schulungsmaßnahmen und der ITIL-Zertifizierung evaluierte bebit ein Werkzeug für ITIL-konformes IT Service Management. Aufgrund der Flexibilität der Software und nach dem Referenzbesuch

bei einem Kunden mit ähnlichem Geschäftsmodell entschieden sich die bebit-Verantwortlichen für USU als Technologie- und Implementierungspartner.

### > Das Projekt

Anfang 2006 startete nach einem Kickoff die erste Phase des Projektes, die ein umfangreiches IT-Service Management Framework etablieren sollte. Zum Einsatz kam der Incident/Problem/Change Manager, ein zentrales Software-Modul der IT-Controlling-Produktlinie Valuation. Die ITIL-konforme USU-Anwendung löste das bestehende Altsystem ab, das den gestiegenen Anforderungen nicht mehr gewachsen war. Durch den Einsatz einer bewährten Standardsoftwarelösung sollten u.a. folgende Ziele realisiert werden:

- hoher Automatisierungsgrad
- durchgängige Informationsbereitstellung
- Zukunftssicherheit
- Möglichkeit des standortübergreifenden Einsatzes und Zugriffs

Nach der Klärung der technischen Rahmenbedingungen zur Erstellung einer integrierten Gesamtlösung begannen USU-Spezialisten gemeinsam mit bebit-Mitarbeitern im Frühjahr 2006 mit dem Aufbau der Umgebung (Server/Datenbank/Rechte sowie Entwicklungs-, Test-, Referenz- und Produktivumgebung). Für die Stammdaten lieferte USU eine vordefinierte, praxiserprobte Standardklassifizierung, die bebit flexibel erweitern konnte. Die verschiedenen Rollen wurden mit Berechtigungen im Tool ausgestattet und umgesetzt. Ferner erwarb bebit mit dem enterprise integrator (epi) eine Technologie, mit der Schnittstellen zwischen heterogenen Systemen

rasch und ohne Programmieraufwand erstellt werden konnten. Dies betraf insbesondere die Verbindung zu Lotus Notes. Mit dem Asset/CMDB Manager stand eine einheitliche konsistente Datenbasis für alle Service Management-Prozesse zur Verfügung.

Nach umfangreichen Tests und einer sich anschließenden Customizing- und Konsolidierungsphase startete der Produktivbetrieb Mitte 2006 - begleitet durch intensive rollenbezogene Produktschulungen, die eine hohe Anwenderakzeptanz sicherstellen sollten.

Mit der Implementierung eines Lösungsmanagements begann im Herbst 2006 die zweite Phase des Projektes. Dabei nutzt bebit das USU-Modul SolutionBase, eine Lösungsdatenbank für die Verwaltung von Lösungsdokumenten über deren kompletten Lebenszyklus hinweg. Qualitätsgesicherte Lösungsdokumente sind die inhaltliche Basis für einen erfolgreich arbeitenden ServiceDesk – deswegen legte man auf den Redaktionsprozess bei der Erstellung und Strukturierung dieser Dokumente sehr großen Wert. Die SolutionBase wurde und wird sukzessive befüllt und enthält heute ca. 2.000 Lösungsdokumente. Die Inhalte sind über den USU KnowledgeMiner, ein Recherche- und Navigationssystem rasch und bedarfsorientiert zugänglich. Für die optimierte Unterstützung sämtlicher IT-Beschaffungsvorgänge wird derzeit ein weiteres Valuation-Modul für Procurement implementiert. Automatisierte Workflows von der Bedarfsmeldung über die Bestellung bis hin zum Wareneingang ermöglichen künftig eine transparente Kostenkontrolle. Eine Schnittstelle zu SAP soll durch die Verbindung zur Anlagenbuchhaltung die Validität der Beschaffungsdaten sicher stellen. Der Abschluss der zweiten Projektphase ist für das Frühjahr 2007 vorgesehen.

#### > **Conclusio und Ergebnisse**

Heute bearbeitet der 50köpfige ServiceDesk zur Zufriedenheit der internen wie externen Kunden über 2.000 Tickets monatlich. Technische Basis ist die Configuration Management Database (CMDB), welche die Konfigurationsdaten von etwa 4.000 Systemen stets aktuell vorhält und zusammen mit der SolutionBase die Wissensbasis der Service Agents darstellt. Alle Informationen werden an diesem Point of Contact gebündelt und unterstützen die Mitarbeiter bereits heute, die durchschnittliche Call Handling Time spürbar zu reduzieren – bei sehr hoher Service-Qualität. Effiziente und effektive Prozesse sind die Basis, damit Service zum Business-Treiber wird. Und hier sieht sich bebit auf gutem Wege.



*bebit Firmenzentrale in Mannheim*