

· CASE STUDY



„Eine leistungsfähige IT ist für uns absolut geschäftskritisch“

Die Unternehmensgruppe Aschendorff ist der führende Anbieter von Medien in Münster und dem Münsterland. Kernkompetenz und Ursprung des traditionsreichen Unternehmens ist das gedruckte Wort: Mit den Westfälischen Nachrichten verfügt Aschendorff über die auflagenstärkste Tageszeitung und mit WN.de über das reichweitenstärkste Nachrichtenportal in der Region. Neben der Herausgabe von Tageszeitungen und Anzeigenblättern - die im eigenen Druckzentrum erstellt werden - bildet der Aufbau neuer digitaler Plattformen die zweite wichtige Säule der Unternehmensgruppe. Dritter tragender Pfeiler des Unternehmensportfolios ist die Bereitstellung professioneller Dienstleistungs- und Vermarktungsangebote für die gesamte Medienbranche.

> Die Unternehmensgruppe Aschendorff setzt bei der Neuausrichtung der IT auf myCMDB von OMEGA Software

„Fortschritt gehört bei Aschendorff zur gelebten Tradition“ - diese unternehmenseigene Aussage des traditionsreichen Medienhauses bestätigt sich auch in der umfassenden Restrukturierung der IT-Prozesse, die erst durch den Einsatz von myCMDB möglich wurde.

> Die IT-Abteilung: steht vor immer größeren Anforderungen

Die Anforderungen an den internen IT-Dienstleister sind bei Aschendorff sehr hoch, da der gesamte Produktionsprozess zur Herstellung von Zeitungen und anderen Medienprodukten vollständig digital abläuft. Unterschiedlichste Informationsquellen speisen den täglichen Datenstrom, der IT-gestützt weiterverarbeitet wird, bis am Ende die fertige Zeitung in gedruckter Form steht. Dieser Prozess steht und fällt mit dem Einsatz der richtigen IT-Systeme, dem störungs- und fehlerfreien Betrieb der Systeme im Rechenzentrum sowie der effektiven und effizienten Betreuung der User im Umgang mit den vielfältigen IT-Anwendungen und Endgeräten.

Dass die Anforderungen an die IT-Abteilung stetig steigen, erfährt insbesondere die 7 Mitarbeiter starke Mannschaft des IT-Supports täglich am eigenen Leib. „Wir betreuen 900 User; es war nicht mehr zielführend, die Anforderungen, die an uns herangetragen wurden, per Stift und Zettel zu notieren. Unsere internen Kunden mussten teilweise lange auf eine Antwort aus der IT-Abteilung warten, das konnten wir nicht mehr

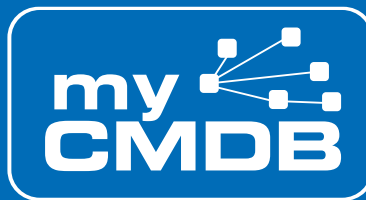


hinnehmen“, erläutert Cathleen Ballach, Assistentin der IT-Leitung und eine der treibenden Kräfte im Projekt. Die Kundenzufriedenheit litt stark unter diesem Zustand, denn es gab weder einen eindeutig definierten Service-Katalog noch sonstige definierte Leistungen, auf die sich die Kunden verlassen konnten.

„Aber auch die Anzahl der zu betreuenden Systeme, Größe und Umfang der gleichzeitig durchzuführenden Anpassungen, der dazu notwendige Informations- und Abstimmungsbedarf innerhalb der IT nehmen bei uns weiterhin kontinuierlich zu“, sagt der IT-Leiter Heinz Rinsche.

So entschloss sich IT-Leiter Rinsche, alle bestehenden internen Arbeitsprozesse zu überarbeiten und diese zukünftig am ITIL-Standard angelehnt und vor allen Dingen systemgestützt von den insgesamt ca. 30 IT-Mitarbeitern durchführen zu lassen.

In einem entsprechenden Auswahlverfahren hat sich myCMDB als das am besten für Aschendorff geeignete Werkzeug heraus kristallisiert und mit seinen Stärken in der konsistenten Datenhaltung, der flexiblen Prozessgestaltung, der grafischen Darstellung und dem einfachen Bedienungskonzept voll gepunktet.



> Nicht nur die Prozesse werden geändert: auch die interne Organisation muss sich restrukturieren

Ziel bei der Tool-Einführung war es zunächst, die bei den zukünftigen Prozessen involvierten IT-Komponenten (CIs wie Hardware- und Software-Bestände), die User und deren Applikations-Nutzung mit den jeweils richtigen Merkmalen in myCMDB transparent abzubilden. „Eine der größten Herausforderungen zu Beginn war es, unsere Quell-Systeme überhaupt erst fit zu machen, damit die Daten automatisiert in die CMDB eingespeist werden können“, erinnert sich Ballach an die ersten Schritte im Projekt.

Im nächsten Schritt wurde zuerst ein Störungs- und Anforderungsmanagement integriert, um die Userbetreuung möglichst schnell effektiver gestalten zu können.

Dazu wurden der Incident-Prozess aufgesetzt, die User-Gruppen definiert und der First- und Second-Level eingerichtet. All das kannte das Support-Team teilweise noch nicht, so dass ein Umdenken bei den IT-Mitarbeitern stattfinden musste. „Aber alle Beteiligten waren von Anfang an hoch motiviert und hatten auch Spaß mit myCMDB zu arbeiten und es hat wunderbar funktioniert“, spricht sich Ballach für das Tool aus und bemerkt, dass das Stichwort „out-of-the-box“ - das bereits bei der ersten Produkt-Präsentation fiel - die Sache im Kern getroffen habe.

> Der Kunde im Glück: Nachverfolgung der gemeldeten Probleme

Für die Kunden wurde die Veränderung durch den Einsatz von myCMDB früh spürbar. Als einer der ersten Services wurden „Eingangs-E-mails“ generiert, die beim Melden von Problemen oder Stellen von Anforderungen versendet wurden. Genauso erhielten die

Kunden Emails, sobald deren Problem gelöst wurde. „Unsere Kunden waren solch eine bevorzugte Behandlung nicht gewohnt, wir erhielten tolles Feedback“, freut sich Michael Kock als Teamleiter IT-Support über die durchweg positive Resonanz.

Der User-Self-Service, eine der wichtigsten Projektanforderungen, wird in Kürze integriert, um den Usern noch transparenter darstellen zu können, welche Services und Leistungen angeboten werden. Grundlage hierfür bildet der IT eigene Servicekatalog.

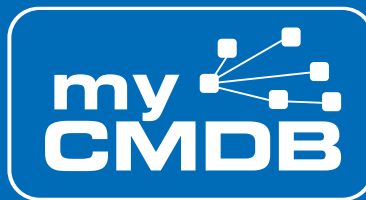
> Ein schöner Neben-Effekt: eine genaue interne Leistungsverrechnung auf Knopfdruck

Schöner Neben-Effekt bei der systemgestützten Verwaltung der User, der von ihnen benutzten IT-Komponenten, der auswertbaren Aufzeichnung von Anforderungen und Freigaben ist die monatliche und vor allen Dingen automatisierte Weitergabe dieser Werte an die Controllingabteilung, die daraus eine verursachungsgerechte Weiterbelastung aller IT-Kosten auf Produkte und Kostenstellenträger vornimmt. „Somit bin ich erstmals in der Lage, mit meinen Kollegen und Kunden auf Basis von Fakten über die Kosten-Treiber in der IT zu sprechen und gemeinsam nach Optimierungsmöglichkeiten zu suchen“, freut sich IT-Leiter Rinsche. Über den sich noch im Aufbau befindlichen Servicekatalog soll zukünftig auch die Inanspruchnahme von speziellen Services verrechnet werden können.

> Der Ausblick: so geht es im Projekt weiter

Der Prozess des Problem-Managements ist technisch definiert, in myCMDB umgesetzt und befindet sich in der finalen Testphase, bevor er in die Organisation ausgerollt werden wird. Gleich danach steht die





Einführung des Change-Managements für die Steuerung und Koordination der IT internen Arbeiten und den Anforderungen aus den markt- bzw. kostengetriebenen Veränderungsvorhaben der einzelnen Fachbereiche der Unternehmensgruppe.

Alle Prozesse der Aschendorff IT werden bei ihrem Re-Design an das ITIL-Framework angelehnt und können somit in myCMDB recht leicht abgebildet werden. Die in myCMDB vordefinierten Workflows, wie z.B. Beschaffung, Umzug oder Verschrottung, konnten nach geringfügigen Anpassungen sofort eingesetzt werden. „Und so nehmen wir uns jetzt nach und nach alle relevanten Prozesse vor“, gibt Ballach einen Ausblick auf den weiteren Projektverlauf.

> Die Dauer des Projektes: absolut angemessen

Durch die konstruktive, partnerschaftliche Zusammenarbeit beider Firmen konnte myCMDB technisch problemlos in die IT-Umgebung integriert werden. Die Anwender-Akzeptanz auf Seiten der IT-Mitarbeiter ist hoch, da zukünftig alle Aktivitäten in einem Tool abgebildet werden können. Über das Aufgabencenter werden alle Aufgaben, die täglich anstehen, übersichtlich zusammen gefasst, was auch zur Arbeitseffizienz beiträgt.

> Der größte Nutzen: die Transparenz, der Historienverlauf und die Flexibilität

„Im Grunde ist myCMDB ein fertiges Produkt, das man wunderbar individuell anpassen kann. Den bereits integrierten Incident-Prozess konnten wir nahezu komplett verwenden, so dass kaum Veränderungen notwendig waren. Den größten Vorteil aber sehen wir

für uns in der Historienfunktion. Wir sind exakt informiert, wem was zu welchem Zeitpunkt zugeordnet war und können so Rückschlüsse ziehen und haben Planungssicherheit.

Meine Mitarbeiter arbeiten gerne mit myCMDB, die Bedienung ist sehr einfach und macht wirklich Spaß. Dass sich eine Grafik aufbaut, die alle IT-Bestände und Vorgänge am User transparent darstellt, macht es für den Mitarbeiter in der täglichen Nutzung so einfach und greifbar.

Wir haben schon eine Menge geschafft und sind als IT-Abteilung jetzt in der Lage, nicht nur reaktiv sondern auch proaktiv handeln zu können. Wir wissen, dass wir noch richtig viel umsetzen möchten und ich bin davon überzeugt, dass uns das Tool myCMDB dabei vollständig unterstützen wird“, schließt der IT-Leiter Heinz Rinsche sein Fazit ab.

Oktober 2012

