



IT Service Lifecycle-Management

Die Industriellen Werke Basel (IWB) sind als öffentlicher Betrieb für die leitungsgebundene Versorgung mit Strom, Fernwärme, Wasser und Gas in der Region Basel/Nordwestschweiz verantwortlich. Dass diese Produkte zu möglichst tiefen Kosten an die Verbraucher geliefert werden müssen, versteht sich von selbst.



Die Optimierung der Kosten ist deshalb auch in der Informatik-Abteilung der IWB laufend ein Thema. Die Verantwortlichen der Informatik der IWB haben erkannt, dass Kosten nicht nur durch günstigere Beschaffung von Hard- und Software reduziert werden, sondern vor allem auch durch Effizienzsteigerung im Betrieb.

Als wichtiger Meilenstein für die Verbesserung der Abläufe im Bereich Benutzer-Support wurde Unicenter Servicedesk als Werkzeug für die Unterstützung der Helpdesk-Mitarbeiter eingeführt. Diese Lösung wird aber nicht nur als Ticketing-System für die Verwaltung von Benutzeranfragen (Incidents) verwendet, sondern beinhaltet Funktionen, welche helfen, die Abläufe zu steuern und zu überwachen.

Unterstützt werden die einzelnen Phasen durch zusätzliche Werkzeuge wie Unicenter Asset Management, mit dem laufend eine aktuelle Inventarisierung durchgeführt wird. Diese Daten sowie der aktuell am Gerät angemeldete Benutzer liefern dem Helpdesk-Mitarbeiter wertvolle Informationen bei der Lösung von Problemen. Zudem werden die technischen Inventardaten automatisch laufend aktualisiert.

Ebenso hilft das Client-Management -Werkzeug Unicenter Software-Delivery sowohl neue Geräte schnell mit den richtigen Applikationen den Benutzern zur Verfügung zu stellen wie auch Updates und neue Applikationen unverzüglich (auch unbemannt während der Nacht und am Wochenende mittels der "Wake on LAN"-Funktion) auf den Clients zu installieren oder bei Bedarf auch zu deinstallieren. Das Zusammenwirken von organisatorischen Abläufen, unterstützt von den verschiedenen Management-Werkzeugen, ermöglicht der IWB ein durchgehendes Lifecycle-Management der IT-Assets.



Über den Nutzen dieser Lösung sagt Herr Schick, Leiter Informatik der IWB:

Die Einführung dieser integrierten Werkzeuge hat wesentlich dazu beigetragen, die Qualität der IT-Serviceleistungen zu verbessern. Die IT ist heute in der Lage, schneller auf die Bedürfnisse unserer internen Kunden einzugehen. Wir möchten diese Werkzeuge im täglichen Einsatz nicht mehr missen.



Die verschiedenen Abläufe wurden definiert, aufgezeichnet und als „Workflow-Task“ implementiert. Mit Hilfe dieser durch das Werkzeug vorgegebenen Abläufe kann der Lifecycle von IT-Assets von der Bestellung durch den Kunden bis zur fachgerechten Entsorgung automatisch koordiniert und überwacht werden. Hinter jedem Schritt ist auch ein Service-Level enthalten, der bei Nichteinhalten automatisch eine Eskalation auslöst.

