



20 Tipps für eine erfolgreiche Client-Management-Einführung

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser!

Moderne Lösungen für Client-Management (CM) unterstützen IT-Organisationen bei der Steigerung ihrer Effizienz und der Qualität innerhalb ihrer Prozesse. Durch die weitgehende Automatisierung lästiger Routinemaßnahmen in der Client-Administration werden die IT-Experten entlastet und können die freiwerdende Zeit sinnvoller nutzen, um beispielsweise strategisch wichtige Projekte voranzubringen. Damit steigt die Effizienz und Servicequalität der IT-Organisation erheblich.

Die Qualitätssteigerung ergibt sich zum einen aus der Automatisierung und der damit einhergehenden Standardisierung von Routineaufgaben. Zum anderen entsteht sie aus einer höheren Transparenz über den Status Quo der IT-Infrastruktur sowie der verbesserten Strukturierung und Vereinheitlichung der Prozesse. Damit stellt eine Client-Management-Lösung ein Schlüsselement beim Aufbau und Ausbau einer schlagkräftigen internen IT dar. Insbesondere IT-Organisationen in mittelständischen Unternehmen können von diesem zusätzlichen Schub in Produktivität und Qualität profitieren, da in ihnen Personalengpässe häufig vorkommen und das Know-how zu bestimmten Aspekten oft nur singular bei einem Mitarbeiter vorliegt.

IT-Abteilungen haben wenige Kapazitäten für interne Projekte – eine gute Vorbereitung ist das A und O.

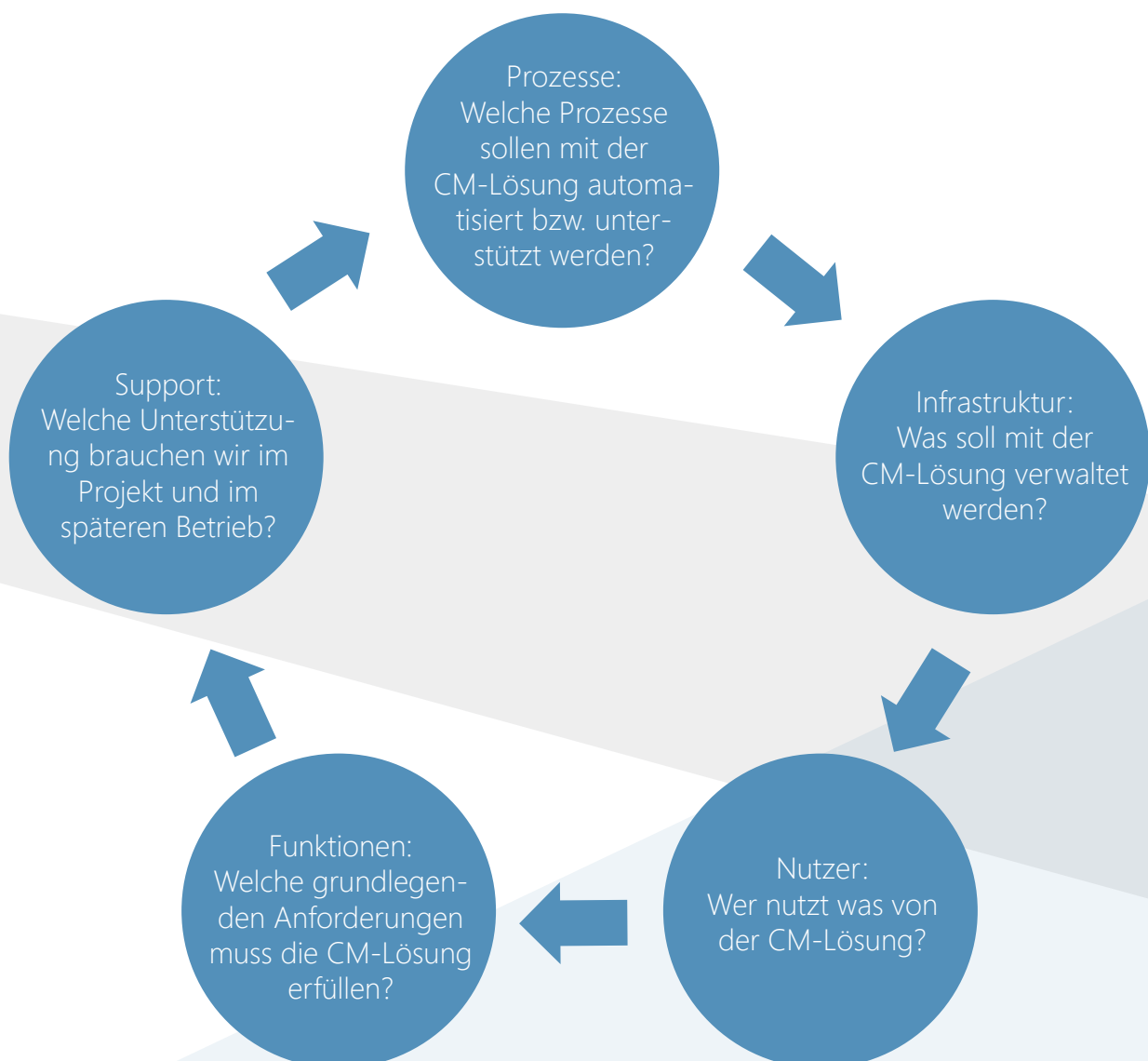
Auf dem Weg dorthin ist die konkrete Einführung der CM-Lösung oftmals eine erhebliche Herausforderung. IT-Abteilungen sind in der Regel notorisch überlastet. Der rasche Wandel der IT-Technologien gepaart mit den stetig wachsenden Business-Anforderungen an die IT sorgt in Kombination mit der hohen operativen Last des Tagesgeschäfts dafür, dass für IT-interne Projekte wenig bis keine Zeit bleibt. Allzu oft werden IT-interne Projekte zugunsten dringender Anforderungen der Fachseiten zurückgestellt. Viele IT-Abteilungen gleichen dem Bild des emsig hackenden Holzfällers, dem keine Zeit bleibt, seine Axt zu schärfen.

Um aus diesem Teufelskreis herauszukommen, ist die Einführung einer geeigneten CM-Lösung ein wichtiger Schritt. Damit die Einführung dieses Systems trotz hoher operativer Belastung aller Beteiligten zügig und reibungslos vonstattengeht, möchten wir Ihnen mit diesem Whitepaper zwanzig Tipps zur Einführung einer CM-Software an die Hand geben. Wir konzentrieren uns dabei auf die Fragen, die im Vorfeld der Einführung zu beachten sind.

Als Essenz aus vielen CM-Projekten haben wir gelernt, dass die vorbereitenden Maßnahmen das A und O einer erfolgreichen Einführung sind. Gute CM-Lösungen sind heute so ausgereift, dass der eigentliche Rollout der Software, die Inbetriebnahme und die sukzessive Konfiguration der automatisierbaren Prozesse einfach zu bewältigen sind – wenn denn die Vorarbeiten in notwendigem Umfang und mit der notwendigen Präzision durchgeführt wurden.

Was Sie im Vorfeld der Einführung klären sollten...

Unsere Checkliste gliedert sich in fünf Themenbereiche. Sie sollten auf alle aufgeführten Fragestellungen spätestens dann Antworten haben, wenn Sie mit der Einführung beginnen wollen. Viel besser ist es jedoch, diese Punkte bereits im Vorfeld der Lösungsauswahl zu erörtern. Es gibt natürlich Abhängigkeiten zwischen der gewählten Lösung und dem, was Sie mit dieser Lösung tun wollen.



Eine gute Konzeption für die Einführung und den anschließenden Einsatz der CM-Lösung – und nichts Anderes stellen die Antworten auf unsere Fragen dar – ist eine solide Basis für die Produktauswahl. Ist die Auswahl des Produktes bereits erfolgt, können Sie unsere Checkliste bzw. Tipps natürlich trotzdem nutzen, um den Einführungsprozess zu erleichtern.

Prozesse: Welche Prozesse sollen mit der CM-Lösung automatisiert bzw. unterstützt werden?

In diesem ersten Themenbereich müssen Sie festlegen, welche generelle Bandbreite Ihre Clientmanagement-Lösung abdecken soll und welche Prozesse mit der CM-Lösung vorrangig unterstützt bzw. automatisiert werden sollen.

In der folgenden Grafik haben wir die potentielle Bandbreite einer modernen CM-Lösung dargestellt. Grundsätzlich stellt sich die Frage, welche dieser Aufgaben Sie mit der Lösung angehen möchten, und ob die von Ihnen bereits ausgesuchte oder noch auszuwählende Lösung diese Bandbreite auch unterstützt.



Potentielle Bandbreite einer modernen CM-Lösung

1 Legen Sie frühzeitig fest, welchen Umfang die CM-Lösung für Ihr Unternehmen haben soll – berücksichtigen Sie dabei ggf. auch eine zukünftige Erweiterbarkeit

Viele CM-Experten sind davon überzeugt, dass die Integration der acht in der vorherigen Grafik genannten Aufgabengebiete in einer einheitlichen Produktsuite deutliche Vorteile mit sich bringt, weil besonders mit Blick auf die mögliche Automatisierung von Prozessen übergreifende Synergien genutzt werden können. So können beispielsweise bei Ausnahme- oder Fehlerfällen in der automatisierten Durchführung des Patchmanagements von einer integrierten Suite entsprechende Helpdesk-Tickets erzeugt werden. Ein anderes Beispiel ist die prozessmäßige Verknüpfung von Inventarisierung, Softwareverteilung und Lizenzmanagement und dessen Anbindung an einen Softwarekatalog (Stichwort: Fingerprint-Datenbank).

2 Machen Sie sich eine Liste mit den für Sie wichtigsten Prozessen, die Sie mit der CM-Lösung automatisieren oder vereinfachen wollen. Prüfen Sie, ob, und wenn ja wie einfach und gut, die zur Auswahl stehenden Lösungen diese Anforderungen auch umsetzen können.

Sie sollten sich im Vorfeld der Einführung Gedanken machen, welche Prozesse im Client Management mit der Lösung unterstützt bzw. automatisiert werden können. Anregungen dafür liefert neben den Herstellern von Client-Management-Lösungen vor allem Ihr Tagesgeschäft in der Administration. Lassen Sie sich dabei von zwei wesentlichen Fragestellungen leiten: Wo kann durch die Automatisierung am meisten Aufwand eingespart werden und in welchen Bereichen ist ein Qualitätsgewinn (Beispiel: verlässlich flächendeckender Rollout von Sicherheits-Patches) besonders wichtig. Priorisieren Sie Ihre Ideen nach diesen beiden Kriterien.

3 Planen Sie langfristig, aber mit schnellen Erfolgen auf dem Weg.

Gute CM-Lösungen unterstützen Sie dabei, Prozessautomatisierung nach und nach einzuführen. Der Appetit kommt hier sprichwörtlich beim Essen. Die CM-Lösung sollte sehr flexibel und ausbaufähig sein und gleichzeitig niedrige Einstiegshürden haben.

Mit Blick auf die Akzeptanz der Lösung kann es durchaus sinnvoll sein, zu Beginn der Umsetzung zunächst einfachere Prozesse zu automatisieren, um schnell Erfolgserlebnisse produzieren zu können. Dazu ist es wichtig, dass diese einfachen, initialen Prozesse auch eine entsprechende Relevanz für die Nutzer haben.



Infrastruktur: Was soll mit der CM-Lösung verwaltet werden?

In diesem Themenbereich geht es um alle Infrastrukturen in Ihrer IT-Umgebung , also beispielweise welche Betriebssysteme genutzt werden sollen, oder auch wie die räumliche und logische Struktur Ihres Unternehmens angegeben ist.

4 Legen Sie fest welche Teile der Infrastruktur dem CM-System verwaltet werden sollen

Sie brauchen im Vorfeld der Einführung keine vollständige Inventur durchführen. Integrierte Lösungen bringen entsprechende Tools für die detaillierte Inventarisierung der einzelnen Server- und Clientsysteme mit. Wenn Sie sich für eine integrierte Suite entschieden haben oder entscheiden werden, brauchen Sie hier nicht so detailliert vorgehen. Es geht weniger um einzelne Systeme als vielmehr um die Bandbreite der unterschiedlichen Systeme, Plattformen und Strukturen, die die CM-Lösung managen soll und darum, wie tief das jeweilige Management gehen soll. So ist es zum Beispiel oft so, dass mobile Endgeräte einfach und kostengünstig über eine vom Kartenlieferanten (Carrier) angebotene Lösung verwaltet werden können. Für diese Geräte reicht dann eine Verwaltung als Asset oder ggf. als Inventar aus.

5 Prüfen Sie welche Plattformen die CM-Lösung unterstützen muss

Legen Sie fest, welche Plattformen die CM-Lösung unterstützen muss oder machen Sie einen entsprechenden Abgleich, falls Sie schon ein Produkt ausgewählt haben. So stellen Sie sicher, dass es im Verlauf der Einführung keine Überraschungen dadurch gibt, dass Sie Client- oder Server-Plattformen verwenden, die von der CM-Lösung nicht oder nur unzureichend unterstützt werden.

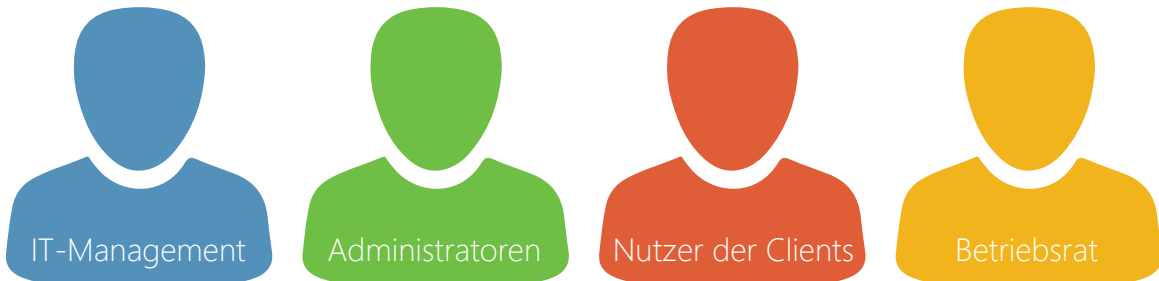
6 Evaluieren Sie, welche Außenstellen Sie wie anbinden müssen bzw. wollen

Wenn Ihr Unternehmen über dezentrale Standorte wie Außenstellen, Filialen oder Tochterunternehmen verfügt, sollten Sie sich vor der Einführung der CM-Lösung Gedanken darüber machen, wie diese technisch und organisatorisch in die Automatisierung einbezogen werden können. Gute CM-Lösungen bieten auch für diese Herausforderungen praktikable Ansätze.



Nutzer: Wer nutzt was von der CM-Lösung?

Wie in vielen IT-Projekten, hängt der Nutzen einer Software immer auch direkt von der Akzeptanz bei den verschiedenen Nutzergruppen ab.



Die Stakeholder einer CM-Lösung

Bevor wir auf die Empfehlungen für die einzelnen Stakeholder eingehen, zunächst einige generelle Empfehlungen:

7 Dedizierten Kommunikationsplan erstellen und an ihm festhalten.

Wer kommuniziert, führt. Erstellen Sie frühzeitig einen Kommunikationsplan für das Projekt. Vor Beginn des Projektes sollten Sie über Ziele, Auswirkungen und den Zeitrahmen informieren. Dabei können die Botschaften für die einzelnen Zielgruppen unterschiedliche Schwerpunkte haben. Machen Sie Angebote zur Vertiefung oder Partizipation und erklären Sie, wie die einzelnen Stakeholder in das Projekt eingebunden werden. Im Projektverlauf berichten Sie regelmäßig über den Projektfortschritt, Meilensteine und Erfolge.

Für den Erfolg des Projektes ist es wichtig, alle Stakeholder gemäß ihrer Rolle und Verantwortlichkeiten einzubinden. Achten Sie dabei auf folgende Spezifika:

(A) IT-Management

Das IT-Management verbindet mit CM-Lösungen typischerweise Effizienz- und Qualitätsgewinne.

8 Ziele und Prioritäten festhalten.

Fragen Sie die Erwartungshaltung Ihres IT-Managements ab und fordern Sie insbesondere eine Gewichtung der Ziele Effizienzgewinn und Qualitätssteigerung ein, die Sie bei der Priorisierung der zu automatisierenden Prozesse berücksichtigen können.

(B) IT-Administratoren

IT-Administratoren sind die regelmäßigen Nutzer der CM-Lösung. Sie müssen zukünftig häufig mit der Lösung arbeiten. Diese Nutzergruppe erwartet vor allem eine Entlastung bei Routinetätigkeiten und Unterstützung durch mehr Transparenz.

9

Zuständigkeiten benennen: Welches Team / welche Rolle wird die CM-Lösung wofür nutzen?

Wer im Team der Administratoren braucht welche Module der CM-Lösung? Wie sind auch zukünftig die Rollen verteilt? Insbesondere bei der lohnenswerten Automatisierung übergreifender Prozesse sollten Sie Ansprechpartner und Verantwortlichkeiten klären, bevor Sie eine Entscheidung zum Erwerb treffen. Dabei sollten die späteren Verantwortlichen ein Mitspracherecht haben.

10

Administratoren über die Qualität der Arbeitsumgebung entscheiden lassen.

Binden Sie Teilnehmer aus dem Kreis der Administratoren bei der Produktauswahl ein und lassen Sie diese über die Qualität der Lösung urteilen.

11

Vertrauen in die Verlässlichkeit durch Tests während der Pilotphase schaffen.

Da die Administratoren einen Teil ihrer Arbeit dieser Lösung anvertrauen, werden sie sich auf dieses System verlassen müssen. Planen Sie entsprechende Tests und Beispiele in die Pilotphase ein, die diese Zielgruppe begeistern.

12

Schulungen der Administratoren einplanen.

Planen Sie Schulungen für die Administratoren ein und sorgen Sie dafür, dass diese sicher mit der Software umgehen können. Gute CM-Lösungen zeichnen sich dadurch aus, dass die Administratoren nach einer initialen Schulung auch zunehmend komplexere Automatisierungen eigenständig erstellen können.

(C) Nutzer von verwalteten Clients

Die Nutzer der verwalteten Clients profitieren im Wesentlichen „nur“ indirekt von der CM-Lösung durch aktuelle und stabilere Systeme und die Verfügbarkeit der richtigen Anwendungen.

13

Vermitteln Sie die Vorteile für den „Otto-Normal-Nutzer“.

Gute CM-Lösungen erlauben eine weitgehend automatisierte Administration des Clients. Neue Patches und Anwendungen können – je nach Konfiguration auch nach Freigabe durch den Nutzer - im Hintergrund eingespielt werden, ohne dass der Nutzer seine Arbeit unterbrechen muss. So sorgen CM-Lösungen nicht nur für ein optimal eingerichtetes Arbeitsmittel für den Anwender, sondern reduzieren auch unproduktive Zeiten für die Nutzer, indem sie die Administration im Hintergrund erlauben und Ausfallzeiten durch Systemprobleme vermeiden.

14

Kurzschulung / -info der Nutzer einplanen.

Auch wenn die Nutzer von einer guten CM-Lösung nicht allzu viel mitbekommen, sollten Sie sie doch informieren, bevor Sie die Agenten ausrollen. Ein kurzes Webinar oder ein kleines Dokument sind geeignete Mittel. Verbinden Sie dies mit der o.g. Nutzenargumentation.

15

Nehmen Sie Ängste, indem Sie das Thema Mitarbeiterüberwachung proaktiv ansprechen.

Manche Nutzer werden die Befürchtung äußern, dass die CM-Lösung zur Überwachung ihrer Arbeitszeit und -leistung genutzt werden könnte. Begegnen Sie diesen Befürchtungen proaktiv, indem Sie den Umfang der erhobenen Daten deutlich machen und eine entsprechende Erklärung abgeben – gerne auch zusammen mit den Arbeitnehmervertretungen.

(D) Betriebsrat

Die Einführung eines CM-Systems kann u.U. der Zustimmung der Arbeitnehmervertretung bedürfen. Gehen Sie potentiellen Schwierigkeiten aus dem Weg, indem Sie proaktiv auf die Arbeitnehmervertreter wie beispielsweise den Betriebsrat zugehen.

16

Potentielle Bedenken des Betriebsrats ausräumen.

Gute CM-Lösungen sind so konfiguriert, dass sie sehr wenige personenbezogene Daten erfassen und auswerten. Letztlich geht es um die Clients oder Server und nicht um die Nutzer. Verlässliche Hersteller von CM-Lösungen können Ihnen Materialien bereitstellen, die konkret auf die Fragen der Arbeitnehmervertretung eingehen und Bedenken ausräumen. Wenn Sie deutlich machen, welche Vorteile eine CM-Lösung in Bezug auf Sicherheit und Effizienz auch für die einzelnen Mitarbeiter hat, können Sie den Betriebsrat auch als Katalysator gewinnen. Je mehr der optimale Zustand eines Arbeitsmittels wie Laptop oder PC durch Automatismen sichergestellt wird, desto weniger muss sich ein Mitarbeiter Sorgen machen, unbedarft das Einspielen eines wichtigen Sicherheits-Patches vergessen oder abgelehnt zu haben.

Funktionen: Welche grundlegenden Anforderungen muss die CM-Lösung erfüllen?

Da eine gute Client-Management-Lösung das zentrale Werkzeug einer IT-Organisation darstellt, sollten umfangreiche und ausgewogene Kriterien zur ihrer Auswahl herangezogen werden. Die zu berücksichtigenden Kriterien lassen sich in fünf Gruppen gliedern:

- Bei der Hersteller- und Service-Qualität wird die Eignung des Anbieters zu einer partnerschaftlichen und langfristigen Zusammenarbeit beleuchtet.
- Die unternehmensweite Einführung stellt bei manchen Client-Management-Lösungen eine erhebliche Hürde für den Erfolg dar. Daher werden in der Gruppe Produkteinführung gesonderte Kriterien für diesen Bereich zusammengefasst.
- Letztlich muss sich jedes Produkt in der täglichen Nutzung bewähren. Die Gruppe Produktnutzung nennt daher alle Kriterien, auf die Sie in diesem Bereich achten sollten.
- Funktionen und technische Qualität sind eine wichtige Gruppe, bestimmen sie doch, inwieweit sich Ihre funktionalen Erwartungen erfüllen lassen.
- In der Gruppe Kosten/Nutzen-Betrachtung sind alle wirtschaftlichen Aspekte zusammengefasst, damit Sie eine für Ihr Unternehmen wirtschaftliche Entscheidung treffen können.

Naturgemäß gibt es Abhängigkeiten zwischen einzelnen Kriterien und damit auch zwischen den Gruppen. Damit ist die Bewertung verschiedener Lösungen nur in der Zusammenschau aller Kriterien sinnvoll.

17 Nutzen Sie einen bewährten Kriterienkatalog als Basis Ihrer Bewertung.

Sie müssen das Rad bei der Erstellung eines Kriterienkatalogs nicht neu erfinden. Nutzen Sie lieber einen bewährten Kriterienkatalog als Grundlage und passen Sie ihn auf Ihre Belange an. Ein Beispiel finden Sie hier: www.aagon.de/downloads/whitepaper.html

Support: Welche Unterstützung brauchen wir im Projekt und im späteren Betrieb?

Zwar sind gute CM-Lösungen sehr intuitiv in der Benutzung, dennoch sollten Sie die Einführung eines CM-Tools nicht unbedingt im Alleingang durchführen. Oft gibt es mehrere Wege, eine konkrete Anforderung mit einem Produkt zu erfüllen, von denen sich einige im Nachhinein als suboptimal erweisen.

Wichtig ist dabei nur, zwei Arten von Unterstützung zu unterscheiden: „Hilfe zur Selbsthilfe“ und dauerhafte Abhängigkeit vom Hersteller-Know-how. Bei guten CM-Lösungen versetzt Sie die Unterstützung in die Lage, Aufgaben später selbst umsetzen zu können, oder hilft bei kniffligen Fragen der Konzeption. Das ist dann ein gutes Investment. Schlechte CM-Lösungen sind oftmals so kompliziert und wartungsintensiv, dass Sie ohne regelmäßige Beratung durch den Hersteller oder bestimmte Partner auf Dauer nicht arbeiten können. Diese Produkte sollten Sie meiden.

18 Achten Sie auf die Support-Qualität schon während der Teststellung / Produktauswahl.

Wie gut ist der Support, auch wenn Sie das Produkt noch nicht gekauft haben? Entsprechen die Hilfestellungen eher dem Typ „Hilfe zur Selbsthilfe“ oder ist eine dauerhafte Abhängigkeit absehbar?

19 Welche Form von Support und welchen Umfang brauchen Sie?

Klären Sie im Vorfeld des Projektes, welche Dinge Sie sofort oder später selbst tun wollen und welche Leistungen Sie ggf. auch dauerhaft zukaufen wollen. Das hat nicht nur Auswirkung auf die Planung der Schulungen, sondern sollte auch in die Gesamtkalkulation einfließen. Legen Sie auch fest, wie die ggf. erforderlichen Supportleistungen erbracht werden sollen (remote oder on site, aus der Region oder Global Sourcing, usw.)

20 Nutzen Sie das Know-How der Profis.

Nutzen Sie die in diesem Whitepaper bereitgestellten 20 Tipps! Gerne stehen wir Ihnen auch beratend als Sparringspartner für Ihre Ideen und als Coach bei der Umsetzung Ihres CM-Projektes.

Zusammenfassung

Die Einführung einer CM-Lösung ist kein Kinderspiel, weil viele Abhängigkeiten bestehen und letztlich die Gesamtqualität Ihrer IT-Leistungen profitieren kann oder eben auch nicht. Mit der richtigen Vorgehensweise und insbesondere einer gründlichen Vorbereitung ist die erfolgreiche Einführung einer CM-Lösung aber durchaus auch parallel zum Trubel des Tagesgeschäfts machbar.



EIN PRODUKT DER

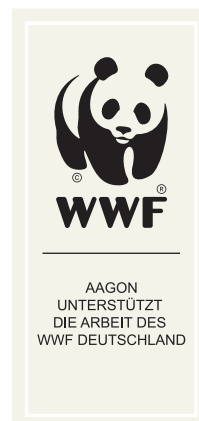
Aagon GmbH
Lange Wende 33
D-59494 Soest

FON: +49 (0) 2921 - 789200

FAX: +49 (0) 2921 - 789244

sales@aagon.com

www.aagon.de



 twitter.com/aagon_acmp

 facebook.de/aagonconsulting/

 xing.com/companies/aagongmbh