

## Best Practice

Support bündeln und strukturieren

# Komplett sortiert und aufgeräumt

Ein neues **Ticketsystem** wollte die IT-Abteilung der hessischen Kreisstadt Friedberg anschaffen, um Supportanfragen darüber strukturiert bearbeiten zu können. Mit der „ACMP Suite“ installierte sie eine Lösung, die zugleich den Aufbau einer umfassenden Support-Wissensdatenbank erlaubt. Über das integrierte **Client Management** kann die Kommune außerdem Software-Updates automatisiert und zentral gesteuert verteilen – eine wesentliche Erleichterung für die IT-Abteilung.

Bei dem Systemhaus ProLan Computer GmbH (einer der IT-Partner der Stadtverwaltung Friedberg) weiß man, wie wichtig für eine Kommunalverwaltung ein Ticketsystem zur Bearbeitung von Support-Fällen ist. Jens Elsdörfer von ProLan: „Wir haben uns am Markt umgesehen und fanden bei Aagon das beste Preis-Leistungs-Verhältnis für Client-Management-Lösungen vor.“

Im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit (IKZ) einiger Kommunen im Wetteraukreis, zu deren Verbund auch die Stadtverwaltung Friedberg zählt, war

Woche dauerte dann die Testphase. Rund 170 Anwender in 16 Außenstellen der Friedberger Stadtverwaltung reichen ihrer IT-Abteilung täglich Anfragen zu verschiedensten Problemen ein – früher parallel per Telefon und eMail, wobei sich die eMail-Anfragen in Outlook wahllos in die gesammelte sonstige Eingangspost des Support-Teams einreihen. Von einer Bündelung und Strukturierung der Support-Anfragen also keine Rede. Dies erschwerte die schnelle Einordnung von Fehlerfällen, ihre Priorisierung sowie damit eine schnelle Abarbeitung.

einem komplett aufgeräumten Ticketsystem, in das drei Monate nach Einführung 190 Tickets eingegangen sind.

Die Störungen lassen sich im System nach Art des Problems (Hardware, Software etc.), Benutzer und Client sortieren, inklusive Integration von Active Directory. Es gibt Möglichkeiten, Wiedervorlagen einzurichten und Anfragen zu kommentieren – für den IT-Administrator ist das genial, findet Thomas Rose.

Denn er kann darüber auch Auswertungen erstellen: Welche Problemfälle treten in welchem



Friedberger Rathaus

das Ticketsystem sogar Auslöser dafür, ein Client-Management-System mit integrierter Helpdesk-Funktionalität anzuschaffen.

Zum Januar 2016 führte die Stadtverwaltung Friedberg daraufhin die „ACMP Suite“ ein. Implementierungs- und Schulungsphase verliefen reibungslos, die Sachbearbeiter/innen in den einzelnen Ämtern haben das System gut und direkt angenommen.

### Support-Anfragen strukturieren

Die Anpassungen im Programm waren bezüglich ihrer Möglichkeiten sogar größer als gedacht und erlaubten eine gute Systemvorbereitung. Das Helpdesk-Modul mit seinen vielfältigen Voreinstellungen beanspruchte daher gut eine Woche an Vorarbeit. Eine weitere

Im Ticketsystem gibt es nun eine saubere Übersicht über alle Supportfälle, innerhalb derer man suchen kann. Über ein Bedienmodul des Client-Management-Systems ruft der Anwender ein Formularfeld auf, das ProLan in Zusammenarbeit mit der Kommune entworfen und dabei schlicht gehalten hat. Sobald der Anwender die Anfrage per Formular abgeschickt hat, taucht diese sofort als neue Aufgabe in der Oberfläche der Helpdesk-Anwendung in der IT-Abteilung auf.

### Fast kein Anruf geht mehr ein

Thomas Rose, IT-Leiter in Friedberg: „Fast kein Anruf geht mehr ein, kein beiläufiges Ansprechen, keine eMail mehr, die Support-Anfragen betrifft.“ Die IT arbeitet mit

Zeitraum am meisten auf und auf welchen Clients? Dies wiederum erlaubt dezidierte Rückschlüsse darauf, welche Komponenten, Systeme oder etwa ein Drucker demnächst ausgetauscht werden müssen.

Die IT-Abteilung in Friedberg hat zudem vor, eine Wissensdatenbank mit FAQs aus den bisherigen Supportfällen heraus aufzubauen. Mit lediglich nur zwei Personen kann das Team heute einen besser strukturierten Support mit optimierter Arbeitsleistung erbringen.

### Persönliche Supportfälle visualisieren

Der Sachbearbeiter in der Verwaltung wiederum erhält eine Minute nach Absetzen seiner Support-Anfrage bereits eine Bestätigung über deren Eingang mit Hinweis

## Zusammenfassung

Die Bearbeitung technischer Hilfeanfragen sollte die IT-Abteilung der Stadt Friedberg weg vom klassischen eMail- und Telefonverkehr hin zu einer professionelleren Umgebung führen. Dafür installierte die Kommunalverwaltung ein Client-Management-System mit integriertem Helpdesk.

Mit dem Ticketsystem arbeiten die IT-Administratoren strukturierter, denn es vereinfacht die Strukturen des Supports enorm. Das System hilft auch, die Qualität im Service und Support zu steigern sowie die bisherigen manuellen Arbeiten zu automatisieren und somit auch Kosten einzusparen. Und das bei höherer Transparenz und einem wesentlich verbesserten Zeitmanagement.

- Anzubindende Arbeitsplatzstationen: 170
- Eingesetzte Produkte: ACMP Desktop Automation, Client Command, Inventory, Helpdesk
- Nutzen: Klare Strukturen und Vereinfachung bei der täglichen IT-Arbeit. Vielfältige Möglichkeiten nach Anfragen zu suchen, Problemfälle statistisch eingrenzen, Aufbau einer Wissensdatenbank, Übersicht der geleisteten Arbeit

zur Bearbeitung. Anschließend kann er über ein Self-Service-Portal den Stand der Fehlerbeseitigung nachverfolgen. Über ein Ticket ist die IT-Abteilung in der Lage, zudem neue Software zu verteilen.



Thomas Rose, IT-Leiter in Friedberg

Damit befindet sich Friedberg mittdrin im Thema Client Management. Parallel zur Helpdesk-Nutzung haben Thomas Rose und sein Mitarbeiter H. Cacalano gemeinsam mit ProLan bereits erste Anwendungen über Client Commands eingebunden. „Die Softwareverteilung mit dem Client-Management-System ist weit mehr als ein Goodie“, so der IT-Leiter.

### Citrix, Java und Adobe Flash aktualisieren

Was ihre Software-Landschaft angeht, fährt die Kommune einen hybriden Ansatz. Einige der kommunalen Standardanwendungen, etwa das Finanzverfahren „newsystem kommunal“, bezieht sie von ihrem Rechenzentrumsdienstleister. Andere – darunter beispielsweise die Vollstreckungs- oder Friedhofsverwaltung – sind auf eigenen Servern installiert.

Schon vor der Einführung des Client-Management-Systems hatte die IT-Abteilung ein ähnliches Programm für Java und Flash-Verteilung im Einsatz. Dieses war jedoch komplex und teuer und ließ sich nicht global für alle Anwendungen einsetzen. „Man hatte immer das Gefühl, kontrollieren zu müssen,

ob die Verteilung auch wirklich klappt“, erzählt Thomas Rose.

Ganz anders präsentiert sich die Aagon-Suite: Aus Sicht des IT-Leiters ist diese leicht zugänglich und verständlich sowie zuverlässig in der Verteilung. Begonnen wurde mit automatischen Aktualisierungen von Java und Flash, gefolgt von der Installation der letzten Internet-Explorer-Version 11, und als nächstes sind die Updates der Gehaltssoftware im Personalbereich geplant.

Die vom RZ bezogenen Anwendungen aktualisiert die IT-Abteilung nicht mit der Lösung – dies übernimmt naturgemäß der Rechenzentrumsbetreiber. Auf die Programme greifen die Sachbearbeiter hingegen über Citrix-Clients zu. Als jüngst die Order kam, binnen weniger Wochen sei auf die jüngste Citrix-Version 4.4 zu wechseln, um weiterhin Zugriff zu haben, war die Softwareverteilung über Aagon ACMP Gold wert. „Früher wären wir persönlich herumgelaufen und hätten auf unseren 50 Citrix-Clients die neue Version eingespielt; nun konnten wir dies automatisiert und von zentraler Stelle aus erledigen“, so Thomas Rose. Systempartner ProLan erstellte für diesen speziellen Client in Zusammenarbeit einen entsprechenden Client Command. Der Aufwand dafür hält sich erfreulicherweise in Grenzen, so dass auch entsprechende Folgekosten minimal sind.

### Ausblick

In der Zukunft will der IT-Leiter auch weitere Anwendungen, die im eigenen Haus gehostet werden, in das Client Management einbeziehen. Gewünscht ist außerdem die Möglichkeit, direkt beim Erstellen eines Tickets über den Client Command ein Bild mitzusenden. Über eine solche neue Funktion ist man mit ProLan und dem Softwareentwickler bereits im Gespräch.

#### Der Autor

Frank Zscheile

#### Anwender

Referenzberichte von den Stadtwerken Forchheim & Weimar, DRK Kliniken Berlin oder dem Landkreis Barnim gibt es unter:

[ <http://bit.ly/Aagon-Referenzen> ]