

Gastkommentar

Wie Sie IT-User zu Administratoren machen

“Social Teamwork” als Komponente des Client-Lifecycle-Management

Autor: David König, Product Manager bei Matrix42

In einem klassischen IT-Umfeld wird viel Zeit in der zentralen IT dafür verwendet, Standardaufgaben wie die Reinstallation eines Computers, eines Servers, oder einer Software im Fehlerfall durchzuführen. Die Anforderungen dafür werden immer komplexer. Computer weichen zunehmend vom allgemeinen Unternehmensstandard ab, oft weil sie mit spezieller Software zur Steuerung einer Peripherie, z. B. in der industriellen Fertigung oder in Krankenhäusern, ausgestattet sind. Aber auch sprachliche Barrieren und kulturelle Kriterien müssen beachtet werden, speziell bei internationalen Unternehmen. Allzu oft muss mit dem Benutzer des Computers abgesprochen werden, wann die Wartung durchgeführt werden darf. Zu guter Letzt ist oft gar nicht bekannt, wer der Ansprechpartner für den betroffenen Computer ist und welche Randbedingungen bestehen. Wer kann entscheiden, ob der Computer oder eine Softwarekomponente reinstalled werden darf? Wer hat ggf. die Nachtschicht und kann reagieren, wenn der Fehler nachts um 2 Uhr auftritt? Wer kann angeschlossene Peripherie, wie z. B. einen Fertigungsroboter oder ein Gerät zur Verabreichung von Schmerzmitteln, in „Wartung setzen“ und wieder in Betrieb nehmen?

Klassische Problemlösungsstrategien greifen nicht

Viele Client Management-Projekte versuchen, diese Fragen mit Mitteln wie Wartungsfenstern, Delegation von Aufgaben über das Rollenmodell der eingesetzten Client-Management-Tools, mit Integrations-Projekten in Service Desk-Tools oder mit eigenen Lösungen zu beantworten. Im Prinzip modifizieren diese Ansätze aber nur die Symptome ohne eine Lösung herbeizuführen. Oft fällt dann die Wahl auf die Integration des Client-Management-Tools in das Service Desk-Tool oder die Entwicklung eigener Werkzeuge. All diese Strategien basieren darauf, dass das Recht, etwas zu tun, zentral definiert und vergeben wird. Meist ist diese zentrale Delegationsstelle gar nicht befähigt, die Entscheidung zu treffen, an wen delegiert wird. Oder weiß in Ihrem Unternehmen die zentrale IT, welcher neuer Auszubildende in einem Werk auf einem anderen Kontinent nun technisch in der Lage wäre, die IT Management-Prozesse zu unterstützen? Weiß die zentrale IT eines 2000 Betten

Krankenhauses, dass Schwester Martha von Station 15 die täglichen Updates mittags um 12 Uhr definitiv nicht gebrauchen kann? Will jemand, der in der zentralen IT arbeitet, irgendwem Rechte geben, den er noch nie zu Gesicht bekommen hat und mit dem man noch nie telefoniert hat?

IT-User zu Administratoren machen

Ein neuer Ansatz: Warum nicht den Menschen vor Ort die Wahl lassen, ihre Systeme selbst zu administrieren. Die Mitarbeiter, die ein kritisches System betreuen, sind sehr stark daran interessiert, dass die richtigen Aufgaben zur richtigen Zeit ausgeführt werden. Die Frage ist, wie identifiziere ich diese Personen, um Ihnen die passenden Rechte zu geben? Passen wir die Frage an: Wenn ich in der zentralen IT tätig bin, wem vertraue ich dann? In der Regel nur den Personen, die ich persönlich kenne. Das sind vielleicht die Kollegen vom Service-Desk, im Team der Serveradministration und vielleicht noch der eine oder anderen lokale IT-Mitarbeiter vor Ort. Aber genau diese persönlichen Kontakte sind der Anfang einer Vertrauenskette.

IT = Management von Verantwortlichkeiten

Dieser Gedanke lässt sich beliebig weiter entwickeln, so dass sich mit der Zeit ein Netz von Beziehungen ergibt. Dieses Netz bildet eine neue Art von IT-Management und richtet den Blick weg von einer „Aufgabe“ hin zu einer „Verantwortlichkeit“. Plötzlich ist die Verwaltung von Computern nicht nur eine technische Herausforderung, sondern in hohem Maße durch soziale Komponenten bestimmt und gesteuert. Beim IT-Management geht es heute darum, die Benutzer der Systeme ins Blickfeld zu rücken.

Das richtige Werkzeug

Um solche Szenarien abdecken zu können, ist ein Werkzeug notwendig, das die Vergabe von Berechtigungen umdreht. Der Administrator des Client Management Tools vergibt nur noch wenige Berechtigungen und sorgt dafür, dass IT-Management zum Selbstläufer wird. Plötzlich ist es nicht mehr die zentrale IT, sondern der IT-Verantwortliche im lokalen Standort, der Computer logisch in Gruppen ordnet und sich überlegt, welche seiner Kollegen ihn wohl bei der Verwaltung dieser Computer unterstützen. Plötzlich ist es der Chefarzt, der dem IT-affinen Pfleger die Kontrolle über die Computer in der Nachtschicht gibt. Und auf einmal braucht sich die zentrale IT nicht mehr darum zu kümmern, wenn Adobe Reader auf dem Laptop des CFO nicht mehr mit SAP zusammenarbeitet, da die Assistentin mit ein paar Klicks diese Probleme lösen kann. Achten Sie bei der Auswahl Ihres Client-Management-Tools darauf, dass solche Ansätze unterstützt werden. Geben Sie Ihren Benutzern die Werkzeuge an die Hand, um sie zu Administratoren zu machen und ihren Job gut zu

erledigen. Nehmen Sie Ihre Kaffeetasse, das Intranet oder PowerPoint und nutzen Sie die gewonnene Zeit, um Ihre Kollegen auf diese Möglichkeiten aufmerksam zu machen.

Weitere Informationen unter:

<https://www.matrix42.com/de/produkte/matrix42-enterprise-manager-fuer-sccm/>

Über den Autor

David König ist seit 2015 Product Manager bei Matrix42 im Bereich Enterprise Management. Davor war er 15 Jahre als Berater und Projektleiter bei verschiedenen Unternehmen für die Durchführung von Client-Management Projekten zuständig.

Über Matrix42

Matrix42 ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace“ bietet das Unternehmen zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Mehr als 3.000 Kunden – darunter BMW, Infineon und Carl Zeiss – verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 über 3 Millionen Arbeitsplätze weltweit.

Matrix42 ist in sieben Ländern erfolgreich aktiv – Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Vereinigtes Königreich, Australien und Vereinigte Staaten von Amerika. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Frankfurt/Main.

Die Produkte und Lösungen der Matrix42 sind darauf ausgerichtet, moderne Arbeitsumgebungen – physische, virtuelle oder mobile Arbeitsbereiche – einfach und effizient bereit zu stellen und zu verwalten.

Matrix42 fokussiert auf Anwenderorientierung, Automatisierung und Prozessoptimierung. Mit den Lösungen des Unternehmens werden sowohl die Anforderungen moderner Mitarbeiter in Unternehmen, die ortsungebunden und mit verschiedensten Endgeräten arbeiten wollen, als auch der IT-Organisation und des Unternehmens selbst optimal erfüllt.

Matrix42 bietet seine Lösungen branchenübergreifend Organisationen an, die Wert auf ein zukunftsorientiertes und effizientes Arbeitsplatzmanagement legen. Dabei arbeitet das Unternehmen auch erfolgreich mit Partnern zusammen, die die Matrix42 Kunden vor Ort beraten und betreuen; zu den führenden Partnern zählen TAP.DE Solutions GmbH, Consulting4IT GmbH und DSP IT Service GmbH. Weitere Informationen unter:

<http://www.matrix42.com>