

# HISOLUTIONS QUICKCHECK FÜR DAS IT-WORKPLACE SOURCING

Dem Sourcing-Ansatz für den IT-Workplace auf den Zahn gefühlt.

Die Digitalisierung der Arbeitswelt schreitet immer weiter voran. Damit einher geht eine immer umfangreichere und anspruchsvollere Ausstattung der IT-Arbeitsplätze. Die Bereitstellung der notwendigen ICT-Komponenten (PC, Laptop, Drucker, Software, Telefon etc.), sowie der dafür notwendige Support, nehmen einen breiten Raum ein und binden etliche Ressourcen und finanzielle Mittel.

Viele IT-Verantwortliche sehen sich somit gezwungen, kostengünstige Lösungen zu suchen und umzusetzen. Da in der Regel die Bereitstellung der ICT-Komponenten für den IT-Arbeitsplatz und deren Support nicht als Kernkompetenz angesehen wird, sind sie bevorzugte Kandidaten für ein Outsourcing.

## HERAUSFORDERUNG OUTSOURCING

Viele Sourcing-Ansätze erzielen aber nicht die gewünschten Ergebnisse und weisen insbesondere bei der Betreuung der Anwender Schwächen auf. In der Folge davon kann die Produktivität und Effizienz der Mitarbeiter sinken und es breitet sich eine Unzufriedenheit bezüglich der IT aus. Letzteres ist umso problematischer, da der IT-Arbeitsplatz sozusagen das Aushängeschild der IT ist. Der Anwender differenziert in der Regel hier nicht und überträgt seine (lokalen) Erfahrungen auf die gesamte IT. Der daraus resultierende Imageschaden ist nur schwer zu bekämpfen.

Die Ursachen für die Schwächen können vielfältig sein, angefangen von suboptimaler und den Aufgaben nicht angepasster IT-Ausstattung über mangelnde Überwachung und Integration des Dienstleisters bis hin zu Kompetenz- und Prozessdefiziten.

Der Ansatz, eine heute nicht optimal laufende Sourcing-Lösung durch eine neue Lösung, z. B. durch einen virtuellen Workspace in der Cloud, zu ersetzen, greift zu kurz. Denn häufig liegt, wie zuvor schon

angedeutet, das Problem nicht in der Technik oder dem Service selbst, sondern in den dahinterliegenden Prozessen oder an den Kompetenzen der Beteiligten.

Wenn ein Mitarbeiter eine Anwendung auf Grund von fehlendem Training nicht richtig bedienen kann, wird er dies auch nicht können, wenn der IT-Arbeitsplatz aus der Cloud bereitgestellt wird. Wenn das Packaging einer unternehmensspezifischen Software mangelhaft durchgeführt wird, wird die Software-Verteilung auch in der Cloud nicht reibungslos klappen. Unter Umständen kann der Übergang zu einer anderen, moderneren Technologie die Probleme nicht nur nicht lösen, sondern sogar verschärfen.

Es ist daher sinnvoll, sich zunächst ein klares Bild davon zu machen, wo die Schwierigkeiten im aktuellen Setup liegen und diese dann gezielt anzugehen, bevor man einen komplett neuen Lösungsansatz fährt.

## HISOLUTIONS QUICKCHECK FÜR DAS IT-WORKPLACE SOURCING

Hier setzt der HiSolutions QuickCheck für das IT-Workplace Sourcing an.



**HiSolutions AG**  
Bouchéstraße 12  
12435 Berlin

info@hisolutions.com  
www.hisolutions.com

+49 30 533 289 0  
+49 30 533 289 900



**HISOLUTIONS**

Ihr Ansprechpartner



Karl-Heinz Busse

IT-Management  
Beratung

+49 30 533 289 0  
busse@hisolutions.com

Die aktuelle Sourcing-Lösung wird mittels einer strukturierten Analyse auf mögliche Schwachstellen abgeklopft. Dabei liegt der Fokus, wie der Name schon sagt, auf einer einfachen und schnellen Erkennung der Problemfelder und einer ersten Analyse von möglichen Ursachen.

Der im Rahmen des QuickChecks erstellte Report fasst die Ergebnisse der Untersuchung in einer komprimierten Form zusammen und zeigt erkannte Schwachstellen auf. Die Darstellung der Bereiche mit Handlungsbedarf und die im Report enthaltenen Verbesserungsvorschläge geben dem CIO erste Ansatzpunkte, um notwendige Maßnahmen einzuleiten und zu fokussieren.

### VORGEHEN HISOLUTIONS QUICKCHECK

Vor dem Hintergrund der vertraglichen Vereinbarungen mit dem Dienstleister werden im Wesentlichen die auf den Systemen vorliegenden Daten und Reports ausgewertet. Parallel dazu werden Interviews und Datenerhebungen bei einer ausgesuchten Anzahl von Mitarbeitern durchgeführt, um so auch den subjektiven Eindruck der aktuellen Situation durch die Anwender zu erfassen. Eine Betrachtung der Governance rundet das Bild ab.

### DIENSTLEISTERVERTRAG

Grundlage für die Untersuchung ist der aktuelle Vertrag mit dem Dienstleister. Die Vereinbarung wird hinsichtlich Scope und Klarheit untersucht. Ferner werden Aspekte wie Leistungsabgrenzung, Qualitätsmerkmale und Randbedingungen betrachtet.

### GOVERNANCE UND REPORTING

Hier steht die Steuerung des Dienstleisters im Mittelpunkt. Welche Reports werden standardmäßig zur Verfügung gestellt und lassen diese Rückschlüsse auf die Service-

qualität zu? Findet ein regelmäßiger Austausch von Informationen zum Stand der Dienstleistung statt und wie werden erkannte Schwachstellen adressiert?

### SERVICEDESK / HELPDESK

Der ServiceDesk ist die zentrale Anlaufstelle für den Anwender, wenn er Probleme mit der IT hat. Ein Datenabzug aus dem zugehörigen Ticketsystem des ServiceDesks liefert wertvolle Informationen. Die hier gesammelten Daten geben Aufschluss über den Zustand der verschiedenen Services, zum Verhalten der Anwender und wie sie die IT nutzen.

### ANWENDERBEFRAGUNG

Neben der Arbeit an den Dokumenten und den, von den Systemen generierten Daten, stellt die Befragung der Anwender eine wichtige Komponente der Untersuchung dar. Um den Aufwand für den QuickCheck zu limitieren, wird nur eine ausgesuchte Anzahl von Anwendern befragt, wobei aber das Ziel ist, einen möglichst guten Querschnitt der Anwender zu adressieren. Die Datenerhebung erfolgt in der Regel mittels Fragebogen.

### DAS ERGEBNIS

Die Ergebnisse des QuickChecks werden in einem Report zusammengestellt und sind innerhalb weniger Tage nach Ende des QuickChecks verfügbar. Die gewonnenen Informationen aus der Analysephase werden in kurzer und fokussierter Form zusammenfasst. Erkannte Schwachstellen werden beschrieben und, soweit möglich, die Ursachen benannt und entsprechende Verbesserungsvorschläge unterbreitet.

Sprechen Sie uns einfach an und profitieren Sie von unseren umfangreichen Erfahrungen: [workplace@hisolutions.com](mailto:workplace@hisolutions.com)

### ÜBER DIE HISOLUTIONS AG

Die HiSolutions AG ist eines der führenden Beratungshäuser für Security und IT-Management im deutschsprachigen Raum! Seit mehr als 25 Jahren unterstützen wir unsere Kunden dabei, die Chancen der Digitalisierung optimal zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu beherrschen.

Wir stehen dafür, Grenzen und Barrieren in der Zusammenarbeit von Business und IT abzubauen und wirkliche Business-IT-Partnerschaften

für den digitalen Wandel zu entwickeln. Durch unsere umfassende Praxiserfahrung haben wir eine eigene Service Kompetenz für den IT-Workplace entwickelt und verbinden unsere Beratungskompetenzen aus dem Service Design, der IT-Architektur, Sourcing, Lizenzmanagement, der IT-Sicherheit und IT-Strategie, um Kosten zu senken, Qualität und Performance zu steigern und Innovationen im IT-Workplace Service zu ermöglichen.

Mit über 175 fest angestellten Mitarbeitern bringen wir unsere spezifische Umsetzungserfahrung in über 600 Projektsituationen jährlich ein.