

hansgrohe

ORGANIZATION

Hansgrohe SE

INDUSTRY

Industrials

LOCATION

Deutschland

Sauber dosiert - Client-Checkup im Service Desk Hansgrohe dreht den Datenhahn auf

Monitoring- und Analysewerkzeuge sind bei Servern und Netzwerk längst gang und gäbe. Am Client hingegen mangelt es nach wie vor an Transparenz. Der Badarmaturen-Hersteller Hansgrohe SE ist ein Vorreiter; hier arbeitet der Service Desk mit einer Lösung, die ihm im Augenblick der Störungsannahme einen detaillierten Überblick über Performance und Verhalten des Clients vom Anrufer verschafft.

CONTEXT

Der Armaturen- und Brausenspezialist Hansgrohe ist das, was man ein Traditionshaus nennt. Gründervater Hans Grohe hat 1901 klein angefangen: mit einer Metalldrückerei in Schiltach im Schwarzwald. Doch heute genießt die vom „cleveren Hans“ ins Leben gerufene Hansgrohe Group mit ihren Marken AXOR und hansgrohe Weltruf: Die Produkte werden rund um den Globus genutzt und geschätzt.

Mit 34 Gesellschaften und 21 Verkaufsbüros weltweit gehört Hansgrohe zu den wenigen Global Playern der Sanitärbranche. Das Unternehmen beschäftigte im Geschäftsjahr 2017 rund 5.000 Mitarbeiter(innen) und lieferte Produkte in über 140 Länder.



Server und Netzwerke werden in vielen Unternehmen permanent überwacht. Eine durchgehende Analyse der Performance und des Verhaltens aller Clients gehört aber nach wie vor nicht zu den Standards. Allenfalls wird das Inventar erfasst. Der Zustand des Endgeräts oder die Qualität der Verbindungen hingegen bleiben im Ungewissen. Die Verantwortlichen gehen meist von dem Standpunkt aus: Die User werden sich beim Service Desk schon melden, wenn sie ein Problem haben!

Nimmt der Anwender Kontakt auf, so kann er – wie beim Arztbesuch – zwar seine Symptome schildern, vermag aber selten eine Diagnose zu stellen. Ein typisches Symptom: „Mein SAP funktioniert nicht.“

“Unsere Hauptmotivation für die Einführung von Client Analytics war die Verbesserung der Anwenderzufriedenheit.”

Thorsten Walther
Leiter des Bereichs IT Service Delivery bei Hansgrohe

Der Support-Mitarbeiter wird diesen Hilferuf vermutlich an das SAP-Team weiterleiten. Nur liegt das eigentliche Problem häufig an anderer Stelle, als bei der Störungsannahme vermutet.

Im Beispiel könnte auch der Internet Explorer, in dem SAP aufgerufen wird, die Ursache der Störung sein. Dann würde das Ticket nach einer ersten – meist aufwändigen – Analyse vom SAP-Team ohne Ergebnis und mit einiger Verspätung an das Infrastruktur-Team weitergeleitet.

Um solche Beispiele weiß auch Thorsten Walther, Leiter des Bereichs IT Service Delivery bei Hansgrohe. Zumindest kennt er sie vom Hörensagen! Denn eigentlich kommen sie beim Armaturenhersteller aus dem badischen Schiltach nur noch selten vor.

WOHLDOSIERTER DATENFLUSS VOM CLIENT

Der Wunsch nach einer Lösung, die das Verhalten des Clients genauer betrachtet, nahm bei den IT-Spezialisten des Traditionsunternehmens bereits 2014 Gestalt an: Grundsätzlich sind in der Windows-Welt umfassende Daten zur Performance und zum Konnektivitätsstatus – vom Betriebssystem bereitgestellt – am Client verfügbar. Damit diese dem Service-Desk-Mitarbeiter bei einer Entstörung helfen können, müssten sie nur zentral gesammelt und auswertbar gemacht werden. Dann könnte der Service Mitarbeiter seine Fehlerdiagnose faktenbasiert starten; er wäre nicht ausschließlich von den subjektiven Aussagen der Anrufer abhängig.



Damit aber die Informationen zentral zur Analyse verfügbar sind, ist zunächst ein zentrales Sammelbecken notwendig; IT-Spezialisten sprechen in diesem Zusammenhang von Big Data. Weiter muss der benötigte Datenfluss – wie beim Wasseranschluss eines Waschbeckens – effizient über ein Leitungswerk transportiert werden, ohne dies zu verstopfen oder gar zu beschädigen.

Das erfordert eine Technologie, die die Daten sauber und effizient bei hoher Taktung schnell durch das Netzwerk transportiert.

„Hansgrohe will technologisch immer vorn sein, und das geht nur mit zufriedenen Anwendern.“

Klaus Buchholz
Head of IT Infrastructure

Einen Lösungsansatz bieten moderne Client-Analytics-Systeme, bisweilen auch End User Experience Monitoring genannt. Ein Anbieter in diesem noch jungen Marktsegment ist der Schweizer Softwarehersteller Nexthink S.A. mit dem gleichnamigen Produkt.

Nexthink widmet sich dem Verhalten des Clients direkt am Kontaktpunkt mit dem Anwender. Und das quasi in Echtzeit.

Es optimiert den hochfrequenten Datentransport in den Leitungen und speichert die Informationen im Sammelbecken in Funktion einer zentralen In-Memory-Datenbank.

Nicht zuletzt gilt es, den im Service Desk ankommenden Datenfluss verbrauchsgerecht für die IT-Spezialisten zu regulieren - analog einer Badezimmerarmatur der Hansgrohe.

Diese Aufgabe der Regulierung übernimmt das Addon „Nexthink for Service Desk“. Dabei handelt es sich um eine Eigenentwicklung des Deutschen Nexthink-Platinum-Partners Consulting4IT GmbH mit Sitz in Waldbronn.

Das Addon sorgt dafür, dass nur die im Service Desk benötigten Informationen angezeigt werden. Dabei ist wie bei der Armatur die Mengendosierung entscheidend: Werden zu viele Daten angezeigt, ertrinkt der Service-Desk-Mitarbeiter sprichwörtlich in der Informationsflut. Dann verbringt er mehr Zeit auf der Suche nach den richtigen Informationen, als er bei einem Ticket einsparen kann.

ANWENDERZUFRIEDENHEIT ALS MOTIVATION

„Unsere Hauptmotivation für die Einführung von Client Analytics war die Verbesserung der Anwenderzufriedenheit“, stellt Thorsten Walther klar. Nicht, dass sich vorher besonders viele User beschwert hätten: „Auch bei uns im Badischen gilt das schwäbische Sprichwort: Nicht geschimpft ist genug gelobt.“ Unter dieser Maßgabe war das Ziel für die Erfolgsmessung also primär der Rückgang an Störungsmeldungen im Service Desk.

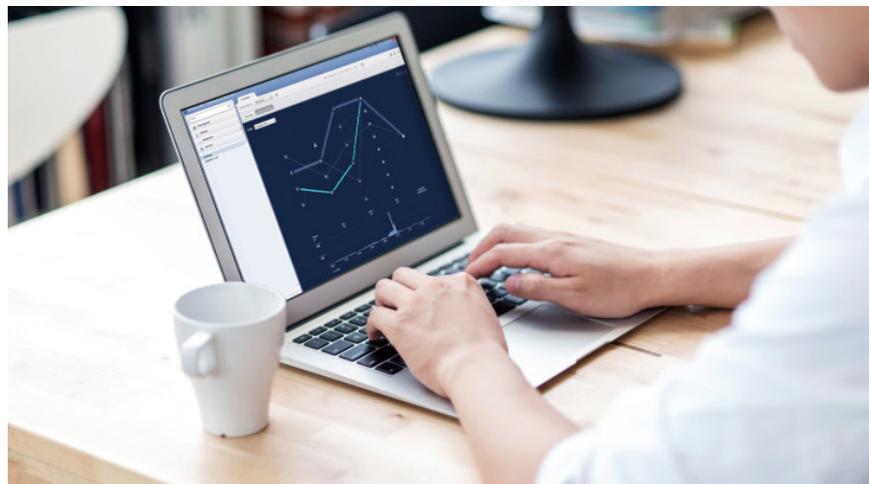
Das Thema Anwenderzufriedenheit stand auch auf der Agenda des Hansgrohe-Managements ganz oben. Für das Service Delivery-Team bot sich damit die Gelegenheit, konkret zu werden: Die Gunst der Stunde nutzend, führte Walther zusammen mit der Consulting4IT als Systemintegrator die Lösung „Nexthink Analytics“ ein. Ab Oktober 2016 wurde die Lösung in der Produktivumgebung getestet.

Im Vergleich zu anderen Lösungen hatte Nexthink vor allem einen entscheidenden Vorteil: Im Fall der Verbindungsversuche des Clients mit zentralen Diensten wie SAP sammelt die Software nicht nur Informationen zu geglückten, sondern insbesondere auch zu den – für den Support viel spannenderen – fehlgeschlagenen Versuchen. „Ehrlich gesagt, haben wir uns gar nicht wirklich nach einem Konkurrenzprodukt umgesehen“, räumt Walther ein, „denn Nexthink war genau das, was wir suchten.“



SCHNELLES RUNDUM-BELASTUNGS-EKG

Nach dem Rollout der Lösung macht der „Nextthink Collector“ – vom Anwender unbemerkt – alle 30 Sekunden eine Analyse des Systemverhaltens am Client. „Wir bekommen quasi andauernd ein schnelles Rundum-Belastungs-EKG von allen Clients“, wie Walther es ausdrückt. Dazu zapft die Software direkt den Betriebssystem-Kernel an. Sie misst zum Beispiel Boot-Zeiten, Verfügbarkeit und Performance des Endgeräts, beobachtet das Verhalten der Applikation und vermerkt die Verbindungen ins Netz – sowohl die tatsächlich hergestellten als auch die gescheiterten.



Mit dieser Funktionalität ist Nextthink Analytics quasi prädestiniert, um den Service Desk bei der Fehleranalyse zu unterstützen. Im Bereich der IT-Infrastruktur beschäftigt Hansgrohe weltweit mehr als 40 eigene Mitarbeiter, wovon etwa 17 Mitarbeiter auch im Rahmen des 1st-Level Supports tätig sind. Walthers Team hat durchweg gutes System-Know-how. Die IT-Service-Spezialisten werfen eine Störungsmeldung nicht einfach über irgendeinen Zaun. Ihr Ziel ist eine hohe Erstlösungsquote. Es geht ihnen also darum, die betroffenen Mitarbeiter so schnell wie möglich wieder arbeitsfähig zu machen und unnötiges Weiterleiten von Tickets zu vermeiden.

Allerdings wird auch ein gut ausgebildeter Service-Desk-Mitarbeiter beeindruckt sein angesichts der Masse von Daten, die Nexthink liefert. Bei zwei Zustandsabfragen pro Minute und Endgerät kommt da innerhalb eines Monats einiges zusammen. Im Zweifelsfall kann der Administrator zwar blitzschnell auf die Informationen der vergangenen vier Wochen zugreifen. Doch das nutzt ihm allenfalls bedingt, wenn er eine aktuelle Störung so rasch wie möglich beheben soll: Muss er doch aus den von Nexthink bereitgestellten Daten genau die für den Einzelfall relevanten Informationen in Minuten, wenn nicht gar Sekunden herausfiltern.

Folgerichtig installierten die Hansgrohe IT-Spezialisten gemeinsam mit Consulting4IT das Addon Nexthink for Service Desk. Das Werkzeug des Implementierungspartners ist mit nahezu beliebigen Service-Desk-Tools koppelbar und sorgt – simpel ausgedrückt – dafür, dass der Mitarbeiter nur die und genau die Daten zu sehen bekommt, die er braucht, um eine Störung zu beheben oder zu qualifizieren und an den richtigen Kollegen weiterzuleiten.

GESAGT, GETAN

Wenn ein Anwender heute beim Hansgrohe Service Desk anruft, stehen dem Support-Mitarbeiter unmittelbar auf seinen Bedarf zugeschnittene Daten zur Verfügung. Kehren bestimmte Störungen immer wieder, so tragen diese Daten in vielen Fällen direkt zur Lösungsfindung bei. Dazu gehören beispielsweise Informationen darüber, wie lange der letzte Reboot zurückliegt, oder die Antwort auf die Frage, ob es in den vergangenen Wochen kritische Werte bei der CPU-Auslastung am Rechner des Anrufers gab.

Der Nutzen solcher Informationen wird an einem Beispiel schnell deutlich: Häufig denkt der Anrufende, dass er am Vortag den Rechner runtergefahren hat; dabei ist der Laptop seit Wochen immer nur zugeklappt worden, also im Standby-Modus gewesen. Nicht jeder Anwender kennt den Unterschied. In Folge wundert er sich dann zum Beispiel über eine fehlerhafte Netzwerkverbindung, wenn er vom Home Office ins Unternehmensnetz wechselt. Daher gilt früher wie heute: Ein Reboot tut immer gut. Wenn der Support Mitarbeiter anhand der Daten aus Nexthink for Service Desk sieht, dass der letzte Reboot schon längere Zeit zurückliegt, empfiehlt er den Neustart und spart allen Beteiligten nerven- und zeitaufreibende Diskussionen.



Über ein Ampelverfahren stellt das Tool aus dem Hause Consulting4IT die Kritikalität eines Ereignisses am Client und auch dessen Performance dar. Die Schwellenwerte für die Zustände Rot, Gelb und Grün definiert der Kunde selbst, oder er greift auf die Best-Practice-Erfahrungen der Consulting4IT zurück. Die als kritisch – spricht: rot – ausgewiesenen Werte kann der Service-Mitarbeiter auf einer „Gesundheitskarte“ genauer analysieren. Die Karte zeigt, ergänzend zum Ampelstatus, die konkreten Werte der vergangenen Wochen an.

Im eingangs beschriebenen SAP-Beispiel könnte man nicht nur sehen, wie lange der Service schon gestört ist. Vielmehr ließen sich Irr- und Umwege vermeiden, weil über die Ampel die Störung schnell als Performance-Problem des Internet Explorer enttarnt würde.

LANGZEITANALYSE FÜR KPIS

Hansgrohe hat Nexthink neben Deutschland auch an allen weltweiten Standorten ausgerollt. Das Nexthink-Portal wird dort seit ein paar Monaten auch für Langzeitanalysen genutzt, aus denen sich dann Key Performance Indicators (KPIs) ableiten lassen – quasi als Kennzahlen für Service-Level-Agreements (SLA) zwischen Anwendern und Service Desk.

Wie Walther und sein Team festgestellt haben, hat sich die Erstlösungsquote spürbar verbessert. Auch das trägt erheblich dazu bei, die Zufriedenheit der Anwender mit der IT zu verbessern und damit dem ursprünglichen Projektziel gerecht zu werden.

Dazu der Head of IT Infrastructure Klaus Buchholz: „Hansgrohe will technologisch immer vorn sein, und das geht nur mit zufriedenen Anwendern.“ Das Thema User Support war dem Hansgrohe-Management deshalb so wichtig, dass man – ganz egal, wie gut man hier schon sein mochte – auf jeden Fall noch zulegen wollte. „Leistungsfähige Arbeitsmittel plus kompetenter und schneller IT-Support, gepaart mit Verständnis für den Kunden, dazu leistungsstarke IT-Services, die Störungen reduzieren“, so Buchholz, „das ergibt unter dem Strich eine höhere Anwenderzufriedenheit.“