

Stadtwerke Hamm setzen auf koordinierte Erteilung von Zugriffs- und Softwarenutzungsrechten

Workflow für den Systemadministrator

In den IT-Abteilungen von Unternehmen gehen laufend Anfragen und Anträge von Mitarbeitern ein. Die Erteilung von Softwarenutzungsrechten, die Änderung von Datenzugriffsrechten oder Erstinstallationen für neue Mitarbeiter gehören zu den täglichen Aufgaben. Eine saubere Koordination des Genehmigungsprozesses und die schnelle Bearbeitung sind die Herausforderungen insbesondere in größeren Unternehmen mit mehreren Systemadministratoren und vielen Anfragen.

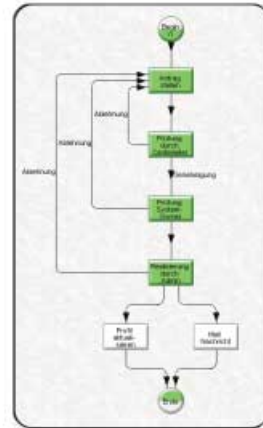
Die Stadtwerke Hamm GmbH hat sich diesen Herausforderungen angenommen und bei der Mettenmeier GmbH die Einführung einer Workflow-Anwendung beauftragt. „Unsere Zielsetzung war es, den Genehmigungsprozess zu beschleunigen und die Auftragsabwicklung durch unsere Administratoren zu koordinieren“, erläutert IT-Leiter Hans ter Horst. Da die großen Systeme wie SAP, GIS oder Novell bei den Stadtwerken Hamm durch unterschiedliche Systemadministratoren betreut werden, kam es in der Vergangenheit mitunter zu langen Durchlaufzeiten, weil die Anträge in Form von Papierformularen übergeben wurden. Heute findet die Bearbeitung parallel statt. Alle Administratoren können gleichzeitig an einem Antrag arbeiten und jeder kann in der elektronischen Umlaufakte den aktuellen Bearbeitungsstand sehen. Der Genehmigungsprozess erfolgt ebenfalls elektronisch, wodurch deutliche Effizienzsteigerungen erzielt werden.

Schnelles Genehmigungsverfahren

Die Workflow-Applikation zur IT-Anforderungsabwicklung besitzt eine benutzerfreundliche Oberfläche zur Eingabe der

Antragsdaten, die durch einen geführten Dialog unterstützt wird. Die Anträge können von jedem beliebigen Arbeitsplatz erstellt werden, anschließend erfolgt die automatische Weiterleitung an die verantwortlichen Stellen (Vorgesetzter, Administrator etc.). Ist ein zur Genehmigung berechtigter Vorgesetzter nicht anwesend, wird ein designierter Stellvertreter an seiner Stelle benachrichtigt. Dies erfolgt auch, wenn der Antrag nicht fristgerecht bearbeitet wird (Eskalation). Dadurch bleiben Anträge nicht unbearbeitet und es wird eine zeitnahe Antragsbearbeitung sichergestellt.

Die Verarbeitung, Protokollierung und Archivierung finden in einer einzigen Applikation statt. Eine zentrale Datenbank erleichtert die Administration und stellt sicher, dass keine redundanten Daten entstehen bzw. sich keine widersprüchlichen Anträge auf verschiedenen Servern befinden. Jeder Antrag wird protokolliert und kann dadurch eingesehen und zurückverfolgt werden. Jede Änderung, ob Erweiterung, Annullierung, Sperrung oder Wiederherstellung von Berechtigungen, wird



Ein Workflow-Management-System auf Basis von Lotus® Workflow steuert den Prozess (hier stark vereinfacht dargestellt) und sorgt für die automatische Weiterleitung von Anträgen im Unternehmen.

gespeichert und ist in den aktuellen Status-Informationen eines Mitarbeiter-Profiles hinterlegt. Und auch die Historie aller Anträge wird protokolliert und kann eingesehen werden.

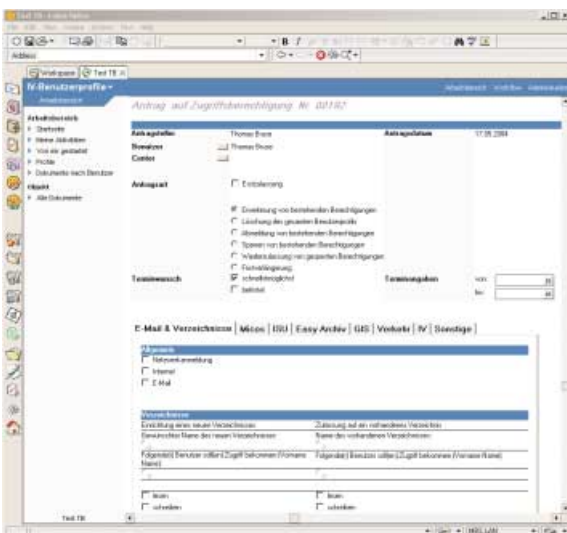
Benutzerprofile und Gruppenanträge

Die administrative Komponente ermöglicht die Definition von Rollen zur Steuerung des Prozesses (z. B. Systemadministrator, Projektleiter etc.). Zudem wird die Wiederverwendbarkeit von unternehmenstypischen Benutzerprofilen aufgrund von Gruppenzugehörigkeiten (z. B. Mitarbeiter einer bestimmten Abteilung) ermöglicht, wodurch die

Rechtevergabe und Arbeitsplatz-Ausstattung gezielter und schneller vonstatten gehen kann. Zudem können nicht nur Anträge einzelner Mitarbeiter, sondern ganze Gruppenanträge in einem Vorgang abgewickelt werden, z. B. bei der gleichzeitigen Einstellung mehrerer neuer Mitarbeiter oder bei der Bildung von Projektteams. Die Anzahl der Antragsstellungen, -prüfungen und -genehmigungen wird dadurch stark reduziert.

Workflow im EVU

Dass Stadtwerke sich heute leistungsbereit zeigen und das Klischee vom unflexiblen und trägen Unternehmen widerlegen, beweisen die Stadtwerke Hamm eindrucksvoll. Man überlegt heute aktiv, für welche Unternehmensprozesse und Szenarien sich Workflow-Applikationen gewinnbringend einsetzen lassen. Derzeit wird der gesamte Bereich Netzbau (Neubau, Wartung und Instandhaltung) prozessorientiert aufgearbeitet und durch die Mettenmeier GmbH in lauffähige Workflow-Anwendungen auch unter Nutzung von GIS-Daten umgesetzt. Von der Anfrage über die Planung, die Genehmigung bis hin zur Durchführung läuft jeder einzelne Vorgang dabei als elektronische Projektakte durch das Unternehmen.



Die Workflow-Applikation für IT-Anforderungen sorgt bei den Stadtwerken Hamm seit Mai 2004 für die schnelle Erteilung von Zugriffs- und Softwarenutzungsrechten.

Informationen:

Hans ter Horst
Stadtwerke Hamm GmbH
Tel.: 02381 274-1501
h.terhorst@stadtwerke-hamm.de

Thomas Bruse
Mettenmeier GmbH
Tel.: 05251 150-468
thomas.bruse@mbs-gmbh.de