

## Von Benutzern, ihren Endgeräten und den Alltagshelden im IT Management

*Die komplexe Kontrolle und Überwachung des User Lifecycle Managements*

„Guten Morgen, wie kann ich Ihnen helfen?“

„Hallo, Herr Metz, jetzt muss ich schon wieder stören“, höre ich die gehetzte Stimme des Assistenten der Geschäftsführung. „Der Drucker nimmt meine Aufträge nicht mehr entgegen. Können Sie sich das mal eben ansehen?“

Der Klassiker. „Das ist natürlich nicht gut, Herr Meindl. Es tut mir leid, aber Sie müssen sich noch ein wenig gedulden. Wir sind heute unterbesetzt und haben eine Menge zu erledigen. Ich schaue gerne vorbei, sobald ich etwas Zeit habe“, beschwichtige ich und lege seufzend auf.

Auch für mich ist es kein besonders schöner Wochenstart. Eine lange To-Do Liste erstreckt sich auf meinem Bildschirm. Mitunter muss ich bis morgen zwei Rechner für die neuen Mitarbeiter im Marketing und in der Buchhaltung aufsetzen. Wohl eher bis zum Nachmittagsmeeting, denn in diesem will mein Chef sehr ausführlich den Status quo der geplanten Windows 10 Migration besprechen. Außerdem muss die Softwarepaketierung der neuen Personalsoftware erstellt werden. Letzteres ist eigentlich die Aufgabe meines erkrankten Kollegen. Hoffentlich ist der zum Roll-Out Termin wieder fit. Konflikte während der Installation kann ich diese Woche nicht gebrauchen.

Und da ist es schon wieder, das Aufblinken des Telefons. Kaum, dass ich meine Begrüßung ausspreche höre ich auch schon das Anliegen: „Ja, hallo, Dietrich hier. Kommende Woche steht mein Wechsel in die Produktabteilung an. Muss ich etwas für meinen E-Mail Account tun oder bekomme ich dann einen komplett neuen PC? Können Sie mir Auskunft geben?“ Zumindest ein Anruf, der schnell beantwortet ist: „Herr Dietrich, schreiben Sie mir bitte eine kurze E-Mail, dann antworte ich Ihnen mit dem entsprechenden Leitfaden. Darin ist alles schrittweise erklärt, einverstanden?“ „Ah, perfekt. Vielen Dank Ihnen und schönen Tag noch.“ Ob mein Tag heute wirklich noch schön wird?

## Admins sind Generalisten in der IT

Tagtäglich sind SystemadministratorInnen im Einsatz für Ihre KollegInnen. Sie lösen sämtliche ihrer Anliegen schnellstmöglich und überwachen die Funktionsfähigkeit aller Endgeräte und Systeme des Unternehmens. Als Ansprechperson für kleine und große Technologiekrisen sorgen sie dafür, dass in den Büros unbeschwert der Arbeit nachgegangen werden kann. Beim reibungslosen Ablauf von On- und Offboarding Prozessen dreht sich alles darum, einzelnen Personen zur richtigen Zeit die entsprechenden Ressourcen (also die benötigte Hard- und Software sowie Zugriffsrechte) zur Verfügung zu stellen und bei Bedarf wieder zurückzunehmen. Aufgaben wie diese können durchaus vorausschauend geplant werden. Die händische Umsetzung wird im Alltag jedoch oft durch andere unvorhersehbare Benutzerprobleme unterbrochen. Dies führt zu Verspätungen in der Einarbeitung von Angestellten oder zu Unterbrechungen in ihrer Tätigkeit – Faktoren, die schnell in unzufriedenem Benutzererlebnis und geringerer Effizienz resultieren. Auf den Schultern der IT Admins lastet somit eine große Verantwortung für den Betriebsablauf.

## Alles im Griff zu haben ist kompliziert

Besonders für kleine IT-Teams ist es schwierig, Benutzeranforderungen zeitnah zu erfüllen, ohne den Arbeitsalltag der User zu beeinträchtigen. Gegebenenfalls nehmen IT Admins Wochenendarbeit in Kauf, damit sie „um ihre Benutzer herum“ arbeiten können.

Eine alternative Möglichkeit, nutzerorientiert zu arbeiten, und dabei nicht die begrenzten Fachkräftressourcen auszulasten, bieten zentralisierte Verwaltungstools.

## Automatisierung ist der Schlüssel zum Erfolg

Die Zusammenführung von Benutzern und Endgeräten in einer gesamtheitlichen Software kann Routineaufgaben in der IT erleichtern. Durch das Erstellen von Gruppen und Rollen, sowie die Verknüpfung mit entsprechenden Zugriffsrechten in einem einzigen Verzeichnis, werden Aktualisierungen im User Lifecycle Management vereinfacht. Das Einrichten von Benutzerkonten, die Erstellung eines Users mit E-Mail-Account und das



Aufsetzen der Standardsoftware auf den PCs neuer MitarbeiterInnen wird auf wenige Prozesse rationalisiert. Automatisierung unterstützt IT Admins jedoch nicht nur beim Ein- und Austritt von Angestellten. Die zentrale Verwaltung schafft mehr Transparenz über die Nutzer- und Gerätehistorie, vergangene Einstellungen sind besser nachvollziehbar. Dadurch können auch zukünftige Anpassungen, zum Beispiel bei Standort-, Projekt- oder Abteilungswechsel, schneller vorgenommen werden.

Wäre es kein schöner Tag, wenn ein Teil der Arbeit in automatisierten Prozessen ablief?

[Hier finden Sie detaillierte Informationen zum Thema „Automatisierung“](#)