

Erfolgreiche HP OV ServiceDesk Ablösung

BTC setzt auf professionelles IT Service Management mit OMNITRACKER ITSM Center



BTC IT Services GmbH

Branche:

IT Service

Leistungen:

- 1st und 2nd Level IT Support
- Geschäftsprozess Outsourcing
- Outsourcing IT Betrieb

Mitarbeiter:

1900*

Umsatz:

195 Mio. Euro*

* Stand: 2012, BTC Group



Fazit

„Endlich, die von OMNINET sprechen unsere Sprache und verstehen was wir hier machen und wollen. Und das Beste ist, wir können das im OMNITRACKER auch noch einfach abbilden!“

Alexander Voß,
Teamleiter Windows Support
und Prozessverantwortlicher
Knowledge Management
BTC-IT-Services GmbH

Das Unternehmen

Die BTC IT Services GmbH mit Sitz in Oldenburg ist ein Tochterunternehmen der BTC AG und gehört zum EWE Konzern, dem fünftgrößten Energieversorger Deutschlands. BTC richtet seine Prozesse für Service Support und Service Request Management, aber auch für alle weiteren IT Geschäftsprozesse konsequent nach ITIL aus. Das Unternehmen setzt auf ein effizientes, den gesamten Lebenszyklus abdeckendes Management für die sowohl internen Kunden (EWE Konzern), als auch extern bereitgestellten IT-Services (Kunden des externen Marktes in den Bereichen Outsourcing, Client Services und Full Service).

Ausgangssituation

Für den Einsatz einer umfassenden Service Lifecycle Management Lösung zur Steuerung und Management der Service-Erbringung nutzte BTC als eines der zentralen Tools HP OpenView ServiceDesk für die ITIL Prozesse.

Nach einigen Jahren stellte man fest, dass die wachsenden Anforderungen der BTC durch Customizing mit dem HP Tool nur schwierig abbildbar waren. Weiterhin war die - bedingt durch die Abkündigung des Produktes HP OpenView ServiceDesk durch den Hersteller - anfallende Migration auf das Folgeprodukt von HP nur mit sehr hohen Migrations- und Lizenzkosten realisierbar.

Aus diesem Grund entschied man sich 2009 für eine umfassende Evaluierung des Marktes für professionelle IT Service Management Software. Nach einem mehrstufigen Auswahlverfahren setzte sich OMNINET, auch zuletzt in einem ausführlichen Proof of Concept im direkten Vergleich zum HP Service Manager, als das zukünftige IT Service Management System bei der BTC-IT-Services GmbH durch.

Gründe für die Wahl von OMNITRACKER waren neben Vorteilen bei der Betrachtung der „Total Costs of Ownership“ und grundlegender technischer Funktionen wie die uneingeschränkte Releasekompatibilität, auch der offene und persönliche Kontakt mit OMNINET - vom Support, technischem Consulting bis hin zur Geschäftsführung. Darüber hinaus überzeugten die im Proof of Concept nachgewiesenen Stärken von OMNINET in der schnellen und flexiblen Umsetzung von individuellen Kundenanforderungen im Tool.

Das Projekt

Das Projekt zusammen mit OMNINET startete im Sommer 2010. Zur effektiven Vorberei-

tung der Prozessverantwortlichen und Einarbeitung in die Standardanwendung wurden die Mitarbeiter der BTC-IT-Services GmbH mit einem OMNINET Process Manager Training, sowie mit darauffolgenden Workshops zur Anforderungsspezifikation begleitet. Die Zielstellung für das Projekt umfasste die folgenden Bereiche:

- Vollständige funktionale Migration des individuell angepassten HP Systems
- Anbindung des bestehenden „Service Information Systems“ über welches das Request Fulfillment für kundenseitige Bestellungen abgebildet ist. Die hieraus entstehenden Aufträge werden über das Change Management bearbeitet.
- Anbindung an eigenentwickelte Tools für Asset Informationen im Back-End Bereich
- Anbindung des Eventmonitoring zur automatisierten Störungseröffnung (NAGIOS)
- Abbildung der ITIL Prozesse mit BTC spezifischen Erweiterungen

Im Rahmen des Projektes wurden alle Kernprozesse auf Basis des ITILv3 Standards von OMNITRACKER ITSM Center umgesetzt. Vor allem im Change Management wurden sehr individuelle Anforderungen und Erweiterungen implementiert. So gibt es spezielle Changeprozesse für die Entwicklung, Produktion und das Fulfillment der bereitzustellenden Änderungspakete. Des Weiteren wurden im Rahmen der Vereinheitlichung der bislang Outlook-basierende Changekalender durch OMNITRACKER abgelöst sowie innerhalb des Configuration und Service Level Managements weitreichende spezifische Anpassungen vorgenommen. Der erfolgreiche Go Live des anspruchsvollen Projekts erfolgte nach ca. 11 Monaten.

Mit der Service Lifecycle Management Lösung wickelt BTC pro Monat über 9.000 Incidents und 8.000 Changes sowie 11.000 Workorders (Aktivitäten) ab und betreut damit über 4.600 Server, Komponenten und Applikationen bei mehr als 900 Organisationen.

Ausblick

BTC plant weitere Ausbauphasen mit der OMNITRACKER Plattform zu gestalten. Um die Vereinheitlichung des übergreifenden Servicekonzepts im Konzern abzuschließen, werden bestehende Insellösungen weiterer Ticketsysteme abgelöst und weitere Prozessweiterungen vorgenommen.



E-Mail: crm@omninet.de

Web: www.omninet.de