

OMNITRACKER bei tesa europaweit erfolgreich im Einsatz

Transparenz in den ITIL Prozessen



tesa SE

Branche:

Industrie

Produkte:

Mehr als 6500 Produkte im Bereich selbstklebender Systemlösungen

Mitarbeiter:

3.790 weltweit*

Umsatz:

1 Mrd. Euro*

* Stand: 2012



Fazit

„Durch die Einführung von OMNITRACKER wurden die Strukturen wieder klarer und einfacher. Die Benutzerakzeptanz wurde gesteigert, da viele Prozesse automatisiert werden konnten. Es können mit OMNITRACKER jetzt auch die Prozesse Problem- und Change Management abgebildet werden sowie einfach und schnell Reports und Statistiken erzeugt werden.“

Steffen Koßin,
DATAGROUP
IT Services + Solutions

Die tesa SE

Die Firma tesa ist einer der weltweit führenden Hersteller selbstklebender Produkt- und Systemlösungen. Die mehr als 6500 Produkte werden in über 100 Ländern vermarktet. Dabei erzielt das Unternehmen mehr als Dreiviertel seines Gesamtumsatzes mit speziellen Systemlösungen für Industriekunden.

Aufgabenstellung

Durch die Einführung von ITIL-Prozessen in der IT-Organisation der tesa SE wurde ein Tool benötigt, das die eingeführten Prozesse abbilden und unterstützen konnte.

Seit einigen Jahren war bereits ein Werkzeug zur Unterstützung des IT Service Managements bei tesa im Einsatz, allerdings war der IT-Bereich im Laufe der Jahre mit dem Unternehmen gewachsen. Das bestehende Tool entsprach nicht mehr den neuen Anforderungen. Die Arbeitsmasken waren unübersichtlich und man benötigte sehr viele Klicks, um ans Ziel zu gelangen. Eine Automatisierung von Prozessen war nur in geringem Maße möglich, was insgesamt zu einer niedrigen Benutzerakzeptanz führte. Weiterhin wurden in der eingesetzten Lösung verschiedene ITIL-Prozesse nicht unterstützt: Problem- oder Change Management waren nicht vorhanden. Eine E-Mail-Schnittstelle gab es ebenfalls nicht. Hinzu kam, dass die Erstellung von Auswertungen sehr kompliziert war und auch auf Lieferantenseite ein Ansprechpartner im Bereich Support fehlte.

Eine neue Lösung sollte eine schnelle Einarbeitung ermöglichen und die Anbindung von anderen Systemen über CTI-Schnittstelle gewährleisten. Weiterhin sollten Anpassungen einfach und schnell umgesetzt und Prozesse und Workflows individuell nach Kundenwünschen abgebildet werden können.

Lösung

Der Bereich Service Management wird bei der tesa SE durch die IT-Firma DATAGROUP betreut. Die DATAGROUP Unternehmensgruppe besteht bereits seit 15 Jahren erfolgreich am Markt und bietet ein modular aufgebautes IT-Leistungsspektrum, zu dessen Kerngeschäft neben dem Servicemanagement auch die Bereiche IT-Security und Systemhaus gehören.

Bei der tesa SE stellte die DATAGROUP auf Basis einer Analyse der Ausgangssituation unterstützend bei der Auswahl des neuen Tools ihr Know-how zur Verfügung. Nach Prüfung der Ist-Situation wurde ein Anforderungskatalog erstellt. Man entschied sich für die IT Service Management Lösung OMNITRACKER mit integriertem ITIL Help Desk-Template, weil OMNITRA-

CKER die kundenseitigen Anforderungen optimal erfüllen konnte.

Für OMNINET sprach unter anderem, dass durch das an Microsoft-Standards angepasste Look-and-Feel der Bedienoberflächen Mitarbeiter eine vertraute Arbeitsumgebung vorfinden würden. Auch ein kompetenter Ansprechpartner im Support bei technischen Fragen steht bei OMNINET zur Verfügung.

Umsetzung und Implementierung

Die Implementierung von OMNITRACKER bei tesa wurde vollständig über DATAGROUP abgewickelt. Dazu wurde ein Pflichtenheft erstellt. Anforderungen waren unter anderem:

- Datenübernahme aus dem alten System
- Reporterstellung
- Maskenanpassung an Kundenbedürfnisse
- SAP-Anbindung
- Anbindung an die zentrale HR Datenbank
- Anbindung an die Lizenzmanagement DB
- Schulungen der kundenseitigen Administratoren

Eine spezielle Anforderung der tesa SE war die SAP-Anbindung. Hier werden Parameter zu Requests for Change (RfCs), die das SAP System betreffen, direkt vom OMNITRACKER-System an das SAP-System gesandt und dort bearbeitet. Im SAP-System wird auf Grundlage der Parameter eine Q-Meldung (Request for Change) erzeugt. Nach Abschluss des RfCs wird durch den Zustandswechsel in SAP eine Email erzeugt mit der Meldung „Statusübergang Implementation successful“ und an OMNITRACKER gesandt.

Aktivierung von OMNITRACKER

Die Inbetriebnahme von OMNITRACKER bei tesa erfolgte fristgerecht innerhalb von 40 Tagen. OMNITRACKER wird sowohl in zahlreichen tesa-IT-Gruppen in Deutschland als auch an verschiedenen internationalen Standorten genutzt. Bei der DATAGROUP, die die komplette Servicemanagement-Dienstleistung bei tesa abwickelt, wird OMNITRACKER nun in folgenden Bereichen eingesetzt:

- Service Desk
- Client Support
- Infrastruktur Support
- Beschaffungsmanagement
- Service Management

E-Mail: crm@omninet.de
Web: www.omninet.de

