

# All-in-one-Lösung für Kundenprojekt von Unisys Outsourcing Services

Die Konzeption und Erbringung von Outsourcing und Support-Leistungen für IT-Endanwender großer Kunden ist das Kerngeschäft von Unisys Outsourcing Services mit Sitz in Darmstadt. Doch wie baut man ein bestehendes Service Center für einen langjährigen Kunden um, bewältigt erfolgreich die ISO 20.000-Zertifizierung und stellt gleichzeitig den laufenden Betrieb sicher?

Vor diese Herausforderung wurde Unisys gestellt, als sie von einem ihrer Kunden eine umfangreiche Ausschreibung erhielt, welche die Erbringung zusätzlicher Service-Leistungen sowie die Ausrichtung der Prozesse an den Service-Lifecycle-Phasen nach ITIL® V3 erforderte. Die erweiterten Services sollten nahtlos im Anschluss an das Auslaufen des ersten Vertrags erbracht werden, was einen eng gesteckten Projektzeitrahmen zur Folge hatte.

## Herausforderung: heterogene Systemlandschaft

Seit 2002 ist Unisys bereits für diesen Kunden, eine Behörde, im Bereich IT-Services und Roll-out als Service Provider tätig und betreibt für diesen mehrere dezentrale Server-Zentren sowie Netzwerk-Komponenten an ca. 180 Standorten. Die Anzahl der betreuten Anwender bzw. Computer und Drucker bewegt sich im 5-stelligen Bereich und erzeugt eine entsprechende Menge an Tickets im First Level- und Requests im Second Level Support.

Im Rahmen des Transformationsprojekts kamen zu den bisher erbrachten Service-Leistungen Anforderungen aus den ITIL®-Prozessbereichen Service Design und Service Transition hinzu wie zum Beispiel aus den Prozessen Change-, Release-, Availability-, Capacity- und Service Catalogue Management. Diese Tatsache erforderte den organisatorischen und prozessualen Umbau eines lokalen Service Centers und den Einsatz einer neuen Lösung für ein ganzheitliches IT Service Management.

Des Weiteren entschloss sich Unisys, eine kundenspezifische ISO 20.000-Zertifizierung für das Projekt zu erhalten, um sicherzustellen, dass der Service Lifecycle durch das Service Center optimal und nachhaltig qualitätsgesichert abgedeckt wird.

Die Zertifizierung wird als Mehrwert für den Kunden gesehen, der über die gesamte Laufzeit ein Alleinstellungsmerkmal gegenüber dem Wettbewerb darstellt.

Die vorhandene Tool-Landschaft der ersten Generation des Outsourcing-Vertrages ermöglichte keine vollständige Prozessunterstützung nach ITIL® V3 bzw. ISO 20.000 und enthielt zu viele Medienbrüche, welche manuelle Abwicklungen notwendig machten. Deshalb evaluierte Unisys eine Reihe von Lösungen, die eine Integration der Prozesse unterstützen. iET ITSM von iET Solutions erhielt den Zuschlag, da es:

- ▶ komplett an ITIL® V3 ausgerichtet ist,
- ▶ über eine integrierte Configuration Management Database (CMDB) verfügt,
- ▶ große Flexibilität bei der Anpassung auf die speziellen Kunden- und Projektbedürfnisse bietet
- ▶ und das Service Level Management sehr gut unterstützt.

## Die Lösung: iET ITSM

Das ehrgeizige Projekt wurde in fünf Phasen, die sich teilweise zeitlich überschneiden, umgesetzt. Jede Phase folgte dem strukturierten Ablauf von Design, Implementierung, Test und Roll-out.

## BENEFITS FÜR UNISYS

- ▶ kürzere Prozesslaufzeiten durch Minimierung von Reibungsverlusten in der Prozessübergabe
- ▶ geringeres Fehlerpotential durch Reduzierung von Medienbrüchen
- ▶ flexibler Einsatz von Mitarbeitern
- ▶ frei definierbare Gestaltung von Abläufen
- ▶ hohe Anwenderakzeptanz
- ▶ erfolgreiche ISO 20.000-Zertifizierung

## DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

- ▶ integrierte Tool-Landschaft: alle Applikationen laufen in einer Kernapplikation zusammen
- ▶ optimale Unterstützung von Incident-, Problem-, Change-, Configuration-, Release- und Service Level Management
- ▶ Visualisierung und Wartung von Infrastruktur- und Software-Beziehungen
- ▶ Nachverfolgung von Veränderungen der Bestandsdaten
- ▶ Implementierung zahlreicher Schnittstellen, u. a. zu CTS/ARS, bmc software, Sage, Altiris etc.

In Phase 1 übernahmen Unisys und die Consultants von iET Solutions alle aktiven Datensätze wie Incidents, Configuration Items (CI) und Bestellungen in die neue Lösung und implementierten das Incident Management. Da der Kunde den First Level Support mit dem Tool CTS/ARS von bmc software selbst erbringt, wurde CTS/ARS mittels einer Web-Schnittstelle an iET ITSM angebunden.

In Phase 2 wurde das Problem Management implementiert. Anschließend folgte die Umsetzung von Change- und Release Management in den Phasen 3 und 4. Parallel dazu wurde das Service Level Management in Phase 5 umgesetzt.

Die CMDB der neuen Lösung iET ITSM wird im Wesentlichen über zwei externe Quellen befüllt: Zum einen liefern automatisierte Scans über das Tool Altiris Client Management Suite alle definierten technischen Attribute der Configuration Items, zum anderen werden aus der Sage-Auftragsabwicklung alle kommerziellen Daten, wie Lieferscheinnummer, Installationsdatum oder Garantie-Informationen übernommen.

Über einen Button im CI-Management-Formular in iET ITSM kann der Anwender bei Bedarf direkt zum Altiris-Tool wechseln. Dort kann er alle technischen Details des selektierten Configuration Items einsehen, die nicht als Attribute in der CMDB vorgehalten werden. Dies stellt eine erhebliche Vereinfachung für das Personal dar und minimiert die doppelte Datenhaltung.

Ein weiteres Plus der CMDB ist die grafische Darstellung, welche die Beziehung der CIs zueinander sichtbar macht. Dies erleichtert die Bewertung von Abhängigkeiten und Auswirkungen erheblich, wie zum Beispiel bei der Incident- oder Change-Bearbeitung.

Nach seinen Erfahrungen zu diesem komplexen Projekt befragt, erklärt Oktay Tüfekcibasi, Technical Design Architect/ Solution Architect, Unisys Outsourcing Services GmbH: „Zeitweise hatten wir 20 Projektmitarbeiter gleichzeitig im Team, um die Abstimmungen zwischen den Anforderungen des Kunden und den Empfehlungen der ISO 20.000 vorzunehmen sowie diese

mit den Implementierungsmöglichkeiten von iET ITSM abzugleichen. Hierbei ist es wichtig, einen dedizierten zentralen Ansprechpartner zu haben, bei dem alle Fäden zusammenlaufen.“

Axel von Kleist, Account Director, Global Outsourcing and Infrastructure Services, Unisys Outsourcing Services GmbH ergänzt: „Das Tool selbst ist bei solchen Projekten nur Mittel zum Zweck. Für eine erfolgreiche Umsetzung ist es viel wichtiger, die richtige Balance zwischen Gegebenheiten, Komplexität und Anpassungsmöglichkeiten zu finden. Dafür braucht es Projektmitarbeiter, die sich fachlich sehr gut auskennen.“

### Der Erfolg: durchgängige Prozesse

Der flexible Einsatz von Mitarbeitern in den unterschiedlichen Leistungsbereichen ist für die Unisys als Full Service Provider äußerst wichtig. Dies wird jetzt durch das einheitliche Formulardesign gewährleistet, welches sicherstellt, dass sich die Anwender in allen Prozessen schnell zurechtfinden. Von den Anwendern wird iET ITSM geschätzt, da die Lösung auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten wurde und schnelle Anpassungsmöglichkeiten bei Änderungsbedarf bietet.

Ein weiterer Vorteil der neuen Lösung ist die Reduzierung von Medienbrüchen durch eine integrierte Tool-Landschaft. Diese minimiert Reibungsverluste und führt zu verbesserten Prozesslaufzeiten.

„Wir stellen pro Monat ca. 20 neue Releases für diesen Kunden bereit. Selbst mit der größtmöglichen Sorgfalt kann nicht immer garantiert werden, dass jedes Release 100% fehlerfrei ist. Aufgrund der vollständigen Prozessintegration (Change- → Release- → Incident- → Problem- → Change- → Release Management) können wir solche Fehler jedoch mit minimalen Folgen für den Kunden schnellstens beheben“, erläutert Oktay Tüfekcibasi.

*„Aufgrund ihrer hohen Flexibilität und hervorragenden Anpassbarkeit erhielt iET ITSM die höchste Bewertung aller Lösungen in unserem Auswahlprozess.“*

*Wolfgang Bauer, Service Delivery Manager, Unisys Outsourcing Services GmbH*

*„Die Integration aller wesentlichen Prozesse in einer all-in-one-Lösung ist eine Stärke von iET ITSM.“*

*Axel von Kleist, Account Director, Global Outsourcing and Infrastructure Services, Unisys Outsourcing Services GmbH*

### ÜBER UNISYS

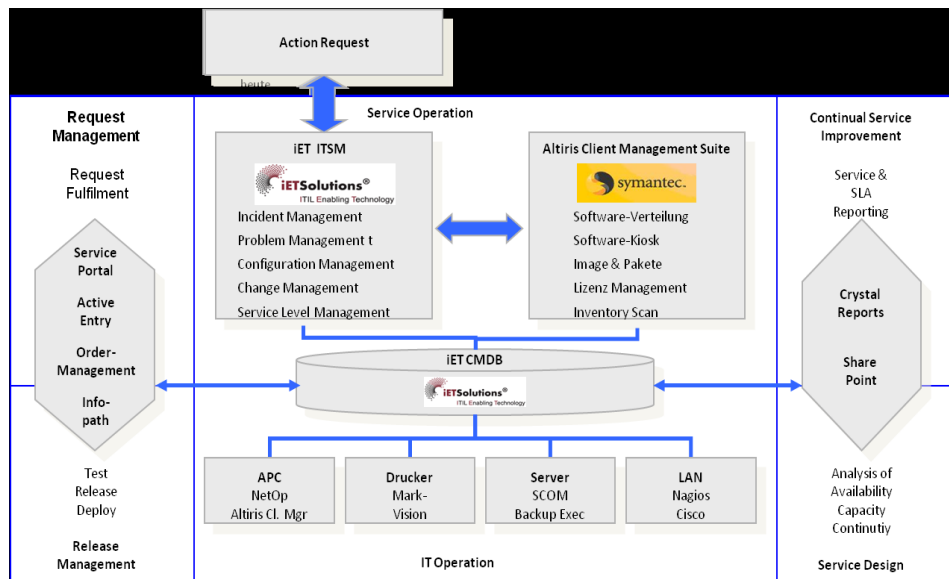
Unisys ist ein weltweit tätiges Unternehmen für Informationstechnologie und bietet ein Portfolio an IT-Dienstleistungen, Software und Technologie, um wichtige Probleme seiner Kunden zu lösen.

Das Unternehmen ist darauf spezialisiert, seinen Kunden dabei zu helfen, die Geschäftsabläufe sicher zu machen, Effizienz und Leistung ihrer Rechenzentren zu erhöhen, Endanwender und Auftraggeber besser zu unterstützen sowie ihre unternehmensweiten Anwendungen zu modernisieren.

Diese Services und Lösungen setzen wir um, indem wir unser Angebot und unsere Fähigkeiten in den Bereichen Outsourcing, Systemintegration, Beratung, Infrastruktur, Wartung und High-End-Servertechnologie kombinieren. Unisys beschäftigt weltweit rund 23.000 Mitarbeiter und arbeitet sowohl für private Unternehmen als auch für öffentliche Auftraggeber.

Die deutsche Hauptverwaltung der Unisys-Unternehmensgruppe ist in Sulzbach/Taunus (Frankfurt).

[www.unisys.de](http://www.unisys.de)



Integrierte Tool-Landschaft des Service Centers

Der Erfolg des Projekts wurde mit der Verleihung der ISO 20.000-Zertifizierung bestätigt. Die Zertifizierung ist für den Kunden ein weiterer Nachweis für die Qualität der Leistungen, die Unisys mit dem modernisierten Service Center für ihn erbringt.

## ÜBER iET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, verfügt über 20 Jahre Branchenerfahrung und ist einer der führenden globalen Anbieter von Lösungen für IT Service Management (ITSM) und Software Asset Management (SAM). Über 51.000 Anwender in 26 Ländern arbeiten mit einer Software-Lösung von iET Solutions, um IT-Betrieb und IT-Infrastruktur optimal zu unterstützen. Das Produktportfolio von iET Solutions richtet sich an mittelständische sowie an Großunternehmen.

## Standorte

### Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC.  
UNICOM Global HQ  
UNICOM Plaza Suite 310  
15535 San Fernando Mission Blvd.  
Mission Hills, CA 91345, United States

Telefon: +1 818 838 0606

info@unicomglobal.com

www.unicomglobal.com

### Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH  
Humboldtstr. 10  
85609 Aschheim, Deutschland

Telefon: +49 89 74 85 89 0

info@iet-solutions.de

www.iet-solutions.de

### UK Zentrale

iET Solutions  
Macro 4 Limited  
The Orangery  
Turners Hill Road  
Worth, Crawley  
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom

Telefon: +44 12 93 87 23 00

info@iet-solutions.co.uk

www.iet-solutions.co.uk