

Lösung von iET Solutions als führende Softwarelösung bei der quindata GmbH

quindata führte die Servicedesk-Lösung iET ITSM von iET Solutions mit dem Ziel ein, den 1st, 2nd und 3rd Level Anwendersupport zu gewährleisten. Das Unternehmen betreut rund 1000 Anwender und PC-Arbeitsplätze, die auf über 120 Standorte verteilt sind.

Mittlerweile deckt die Lösung die Kerngeschäftsprozesse des Unternehmens ab und trägt somit wesentlich zur Erfüllung der Geschäftsziele bei. Das System wird über den reinen Einsatz im Servicedesk hinaus zur Erfassung von Projekten und Arbeitszeiten von allen Mitarbeitern unternehmensweit genutzt.

Ganzheitlicher Ansatz

Im April 2002 wurde der ehemalige IT-Bereich der Raiffeisen-Warenzentrale Kurhessen-Thüringen (RWZ Kassel) in die quindata GmbH ausgegründet. quindata Prokurist und CIO der RWZ Kassel, Lars Prüssing, legte bereits als Projekt- & IT-Leiter bei der RWZ Kassel großen Wert auf ein ganzheitliches Servicekonzept, welches Konzeption, Projektierung, Konfiguration und Implementierung von integrierten IT-Lösungen und Client-Server-Infrastrukturen einschließt. Im Verlauf der letzten Jahre entwickelte sich das Unternehmen so zu einem IT-Fullservice-Anbieter.

Der Grundstein für die Ausgründung wurde bereits 1993 gelegt, als die RWZ Kassel entschied, SAP R/3 konzernweit einzuführen. Des Weiteren gehörte das Unternehmen zu den ersten sieben Kunden weltweit, die SAP for Retail als Warenwirtschaftssystem einsetzten. Bereits damals war klar, dass mit dem Rollout dieser Lösungen in den Sparten Agrar, Baustoffe, Energie, Technik + Reifen und Recycling der Bedarf an IT-Support stark ansteigen würde. Um optimalen Anwendersupport und eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Lösungen aus einer Hand gewährleisten zu können, entschied sich die RWZ Kassel zum Insourcing der damals von einem externen Dienstleister erbrachten zentralen RZ-Dienstleistungen.

Die eigene fünf Mann starke IT-Abteilung wurde im Verlauf der nächsten Jahre sukzessive ausgebaut und betreut heute rund 1000 Anwender und PC-Arbeitsplätze, die auf über 120 Standorte verteilt sind.

Neben Anwender-Service bietet quindata Dienstleistungen im Rahmen von Projekt- und Change Management, Prozess-Optimierung sowie die Umsetzung von Lösungen (Programmierung/Customizing) und deren Wartung an.

iET ITSM: Das führende System

Mit dem Aufbau der internen IT-Abteilung suchte man nach einem geeigneten Servicedesk-System zur Ablösung von Microsoft Word und -Excel im Support. Die SAP-Einführung brachte 1994 die Umstellung auf eine Client-/Server Umgebung mit sich, sodass die gesuchte Lösung unbedingt Client-Server fähig sein musste. Seit 2003 ist iET ITSM nun über Citrix MetaFrame verfügbar.

„Unsere Entscheidung für iET ITSM war goldrichtig“, meint Lars Prüssing, Prokurist quindata GmbH und CIO RWZ Kassel. „Diese Lösung bietet uns die benötigte Flexibilität für Anpassungen und deckt unsere Geschäftsprozesse ideal ab.“

iET ITSM, bereits seit Ende der 90er Jahre im IT-Bereich der RWZ eingesetzt, wird vor allem seit der Eigenständigkeit von quindata kontinuierlich ausgebaut.

BENEFITS FÜR QUINDATA

- ▶ Flexibilität für Anpassung
- ▶ optimale Abdeckung der Geschäftsprozesse
- ▶ vereinfachte Arbeitsabläufe

DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

- ▶ alle Geschäftsprozesse in einem zentralen System
- ▶ IT-Support für ca. 1000 Anwender an 120 Standorten
- ▶ Einkauf und Beschaffung von Soft- und Hardware
- ▶ Projektmanagement integriert
- ▶ Verwaltung von Verträgen und Aufträgen
- ▶ Zeiterfassung der Mitarbeiter

Bereits nach einer einwöchigen Administratorenschulung waren die Mitarbeiter in der Lage, das System auf Ihre Anforderungen selbst anzupassen. So wurden z. B. Felder und Formulare hinzugefügt, die im Rahmen des unternehmensweiten Einsatzes zur Unterstützung der Geschäftsprozesse von quindata notwendig sind.

Die als Servicedesk-Lösung konzipierte Applikation iET ITSM wird als führendes System eingesetzt und deckt die folgenden Bereiche ab:

- ▶ Servicedesk-Funktionen wie Erfassung/ Bearbeitung von Vorfällen, User-Verwaltung etc.
- ▶ Einkauf und Beschaffung von Soft-/Hardware
- ▶ Projektmanagement für Software-Weiterentwicklung
- ▶ Projektmanagement für die Planung und Durchführung von Wartungstätigkeiten und Software-Upgrades
- ▶ Verwaltung von Verträgen und Aufträgen externer Dienstleister wie z. B. Hardware-Lieferanten
- ▶ Zeiterfassung aller Mitarbeiter aufgeschlüsselt auf die einzelnen Tätigkeitsbereiche wie z. B. Anwendersupport, Projektmanagement, Entwicklung, Außendienst etc.
- ▶ Erfassung von Planzeiten für Tätigkeiten sowie späterer Soll-/Ist-Abgleich

Rund 80% der Geschäftstätigkeit befassen sich mit dem Anwendersupport im SAP-Umfeld und entsprechenden Weiterentwicklungen. quindata betreibt zwei Rechenzentren in einer Fujitsu Siemens Umgebung mit Oracle als Datenbank für die SAP-Systeme, synchroner Datenspiegelung, zwei Clustern im Solaris Umfeld und vier SAP R3-Systemen. Rund 80 der 120 Standorte der RWZ Kassel sind direkt mit dem Rechenzentrum verbunden.

Das Reporting wird derzeit noch über eine ODBC-Schnittstelle zu Excel gelöst. Dies hat den Vorteil, dass jeder Mitarbeiter sich genau die Abfragen erstellen kann, die er benötigt - gleichzeitig jedoch auch den Nachteil, dass kaum Standardreports verfügbar sind.

ÜBER QUINDATA GMBH

Die quindata GmbH ist im April 2002 aus dem IT-Bereich der Raiffeisen-Warenzentrale Kurhessen-Thüringen GmbH entstanden, der sich innerhalb der letzten 10 Jahre zu einem IT-Fullservice-Anbieter für die Konzeption, Projektierung, Konfiguration und Implementierung von integrierten IT-Lösungen und Client-Server-Infrastrukturen entwickelte. Über 30 Mitarbeiter betreuen 1000 Bildschirmarbeitsplätze mit mehr als 800 SAP-Anwendern für den Handel der Branchen Agrar, Baustoffe, Energie und Technik. Der First- und Second-Level-Support für die gesamte Infrastruktur und ein entsprechendes Anwendertraining runden das Dienstleistungsspektrum ab.

www.quindata.com

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