

Gelungene Integration

SANYO Component Europe setzt im Service und Client Management Bereich auf eine integrierte Lösung von OMNITRACKER und baramundi



SANYO Component Europe GmbH

Produkte:

Industrie- und Consumerbatterien, Photovoltaik Produkte sowie elektronische Bauteile wie Kondensatoren, Filter und Halbleiter Bauelemente

Mitarbeiter:

138

Umsatz:

561 Mio. Euro



Fazit

„Dank OMNITRACKER konnten wir ITIL basierende Prozesse einführen und die Qualität unserer IT Services steigern. Zudem sind wir nun in der Lage, aufgrund der Nachvollziehbarkeit von Incidents und Changes, Fehlerursachen schneller zu lokalisieren. Letztendlich steigert die IT dadurch ihre Effizienz für das Business und erzielt eine höhere Anwenderzufriedenheit. OMNITRACKER hat zudem SANYO intern die Grundlage für die Weiterverrechnung von IT Services geschaffen.“

Michael Fey,
Head of IT bei SANYO
Component Europe GmbH

Aufgabenstellung

Im Unternehmenssitz in München sowie an den Standorten London und Paris betreibt SANYO eine leistungsfähige IT-Infrastruktur zur Unterstützung der Geschäftsabläufe. Zu den wesentlichen Aufgaben der IT-Administration zählen das Client Management und der Helpdesk-Betrieb. Was bei kleineren Firmen noch manuell möglich ist, erfordert bei mehreren hundert PC-Arbeitsplätzen und einer geographisch verteilten Infrastruktur bereits automatisierte Verfahren. Mit mehreren hundert Clients an den drei Standorten hat SANYO Component Europe längst die kritische Größe erreicht, die eine umfassende Automatisierung unausweichlich machte.

Aus diesem Grund fiel Anfang 2008 die Entscheidung, ein effizientes IT Service Management einzuführen, um die IT Prozessabläufe Incident-, Problem- und Change Management zu realisieren und die Weiterverrechnung von IT Services zu ermöglichen. Desweiteren soll ein automatisiertes Client Management zur Reduzierung des Installations- und Zeitaufwands eingeführt werden. Zudem möchte das Unternehmen zukünftig für JSOX Audits IT-seitig gerüstet sein.

Lösung

Im Rahmen der Softwareevaluierung konnte sich schließlich die integrierte Gesamtlösung bestehend aus dem OMNITRACKER IT Service Management und dem Client Management System von baramundi durchsetzen. Michael Fey, „Head of IT“ im SAP & IT Department der SANYO Component Europe GmbH zum Einsatz von OMNITRACKER: „Die Flexibilität, Vielseitigkeit und Vollständigkeit der Lösung überzeugte uns. Mit den Grundbausteinen von OMNITRACKER konnten wir fast alle Anforderungen auf Anhieb umsetzen. Konkurrenzprodukte wiesen eine vielschichtige Verteilung der Features über verschiedene Module auf. Dadurch wären wir gezwungen gewesen komplette zusätzliche Module zu beziehen obwohl nur vereinzelte Funktionen aus diesen benötigt wurden. Besonders erwähnenswert ist zudem die Fähigkeit OMNITRACKERS dem Kunden eine tiefgreifende Customizingfähigkeit zur Verfügung zu stellen. Im Prinzip nutzt man eine multifunktionale Datenbank mit integrierter Workflow Engine die einem alle notwendigen „Stellschrauben“ zur Verfügung stellt.“

Umsetzung & Implementierung

Die Implementierung verlief sehr schnell und einfach. Innerhalb von vier Tagen waren der baramundi Server und erste Softwaredefinitionen betriebsbereit. Parallel dazu verlief die OMNITRACKER Installation und Integration der notwendigen Datenquellen und Systemen. Im Anschluss erfolgten die Anpassungen von OMNITRACKER IT Service Management Center. Michael Fey von SANYO Component stellte besonders den „sehr sportlich kalkulierten Zeitrahmen“ heraus, in dem das technische Abbilden der OMNITRACKER Prozesse für Incident-, Problem- und Change Management termingerecht erfolgte. Nach 20 Personentagen war die gesamte Installation, Integration und Konfiguration von OMNITRACKER abgeschlossen. Durch die Implementierung der kombinierten Lösung von OMNINET und baramundi wird SANYO Component Europe auch den strengen JSOX-Anforderungen gerecht.

Michael Fey erläutert hierzu: „OMNINET und baramundi stellten sich uns wie zwei große Teile eines Puzzles dar. Die baramundi Management Suite deckte das Client-Management mit den Kernbereichen Softwareverteilung und Hardware/Software-Inventarisierung ab. OMNITRACKER wiederum verwendet die von der baramundi Software gemäß ITIL bereitgestellten IT-Struktur-Informationen als CIs und somit als Basis für das darauf aufsetzende Service-Management.“

Aktivierung

Seit Juli 2008 sind an den drei Standorten mehrere hundert Clients mit der baramundi Management Suite und OMNITRACKER im Einsatz. Der Nutzen durch die Integration zahlte sich laut Michael Fey aus: „Dank OMNITRACKER konnten wir ITIL basierende Prozesse einführen und die Qualität unserer IT Services steigern. Zudem sind wir nun in der Lage, aufgrund der Nachvollziehbarkeit von Incidents und Changes, Fehlerursachen schneller zu lokalisieren. Letztendlich steigert die IT dadurch ihre Effizienz für das Business und erzielt eine höhere Anwenderzufriedenheit. OMNITRACKER hat zudem SANYO intern die Grundlage für die Weiterverrechnung von IT Services geschaffen.“



Email: sales@omninet.biz
Web: <http://www.omninet.biz>