

Alfa Strakhovanie migriert von HP OV Service Desk nach OMNITRACKER

OMNITRACKER löst HP OV Service Desk ab



Alfa Strakhovanie

Branche:

Versicherung

Filialen:

380 regionale Filialen

Umsatz:

20,3 Mrd. Rubel (2008)



Michael Dobner, Geschäftsführer der OMNINET Russia o.o.o.: „Dieses ist das erste Projekt in Russland, das die vollständige Datenmigration von HP OV SD zu OMNITRACKER umfasst. Ich freue mich, dass trotz der hohen technischen Anforderungen alle Tätigkeiten vollständig im Zeitplan abgeschlossen wurden. Der Erfolg dieses Projekts beweist einmal mehr die hohen technischen Standards und Fähigkeiten der Software OMNITRACKER und der professionellen Partner der OMNINET“.

Hintergrund des Projekts

Alfa Strakhovanie (www.alfastrah.ru) ist eines der größten russischen Versicherungsunternehmen. Durch das schnelle Wachstum des Kerngeschäfts wurden neue, strengere Vorschriften auf dem Gebiet der Informationstechnologie nötig. Um die neuen Anforderungen bei der Bereitstellung von IT-Dienstleistungen qualitativ zu erfüllen, wurden die Einheiten und Prozesse des Department of Information Technology (DIT) neu organisiert. Zur Unterstützung der Interaktion zwischen IT-Abteilungen und den Business Units sollte ein umfassendes Service Level Management (SLM) mit Service Level Agreements (SLA) eingeführt werden. Dazu war die Ablösung der bisher genutzten Lösung HP OV Service Desk erforderlich, das hinsichtlich Funktionalität nicht den neuen Anforderungen der Support-Prozesse entsprach.

Auswahl von Lösungen

Als mögliche Software-Plattformen für die Migration von HP OV Service Desk wurden die auf dem russischen Markt führenden Tools für IT Service Management ausgewählt, d.h. HP Service Manager (Hewlett Packard), BMC Remedy IT Service Management (BMC Software) und OMNITRACKER IT Service Management Center (OMNINET). Folgende Bedingungen wurden an die Softwareanbieter gestellt:

- Professionalität und Kompetenz bei der Umsetzung von ITSM Projekten
- Sehr gute Support- und Garantieleistungen
- Einfache und verständliche Projektmethodik
- Freie und vollständige Datenmigration aus dem alten System
- Geringer Zeitaufwand für die Umsetzung
- Einfache Systemarchitektur
- Effektive und flexible Konfiguration der Benutzeroberfläche
- Umfassende Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der Prozesse
- Kosteneffizienz in der Betrachtung der „total cost of ownership“

Als Ergebnis der Prüfung wurde für die Tool-Ablösung das OMNITRACKER ITSM Center von OMNINET ausgewählt. Es erfüllt nicht nur alle Anforderungen, sondern besitzt unbegrenzte Möglichkeiten,

um die Funktionalität selbstständig zu erweitern.

Durchführung der Migration

Die Migration von HP OV SD auf OMNITRACKER erfolgte in mehreren Schritten. Zunächst wurden alle Daten, Inhalte und Beziehungen, die in HP OV SD vorhanden sind, automatisch mittels dem leistungsstarken Importmechanismus auf die neue Plattform übertragen. Aufgrund der individuellen Schnittstellen, unterschiedlichen Systemarchitekturen und Datenstrukturen des HP OV SD mussten Schnittstellen zu externen Systemen sowie Reports individuell geprüft werden. Die Schnittstellen des OMNITRACKER bieten hier flexible und schnell konfigurierbare Möglichkeiten zur Anbindung anderer Systeme und zur Erstellung von Reports. Danach wurde die gesamte Geschäftslogik des Systems übertragen. OMNITRACKER verfügt hierzu über ähnliche Aktionen und Verarbeitungsregeln wie HP OV SD. Durch die Migration zu OMNITRACKER ergaben sich weitere Vorteile, z.B. die ganzheitliche Dokumentation und Visualisierung von Prozessen (Workflows), definierte Workflowzustände und flexible Zuordnung von Verantwortlichkeiten je Zustand. Des Weiteren unterstützt OMNITRACKER das Ausführen von Aktionen und bietet flexible Möglichkeiten für Objekthierarchien (Master-Slave Funktionalitäten) sowie die leistungsstarke Verarbeitung ein- und ausgehender Emails mittels frei definierbarer Verarbeitungsregeln.

Ergebnisse des Projekts

Die Projektmigration von HP OV SD nach OMNITRACKER wurde in nur 40 Tagen durch OMNINET umgesetzt. Dabei entfielen 5 Tage Vorbereitung auf Analyse und Test des HP-Systems, 15 Tage auf Konfiguration der Datenstrukturen, Schnittstellen und Business-Logik, 5 Tage auf die Umstellung aller historischen Daten, 3 Tage auf den Test des neuen Systems, 2 Tage auf den Transfer in die Produktivumgebung sowie 10 Tage auf Anwenderschulung.



Email: sales@omninet.biz

Web: <http://www.omninet.biz>