

Déploiement en Europe avec succès: OMNITRACKER chez tesa

Les processus ITIL transparents



tesa AG

Branche:

Industrie

Produits:

Plus que 6 000 solutions auto-adhésives

Salaries:

3 700 (monde entier)

C.A.:

846 mio. EUR



Résumé

„Avec l'introduction de OMNITRACKER, les structures devaient de nouveau plus clair et simple. L'acceptation par l'utilisateur augmentait, puisque de nombreux processus peuvent être automatisés. En plus, nous pouvons facilement réaliser la gestion des problèmes et des changements aussi que des rapports et statistiques rapides.

Steffen Koßin,
DATAGROUP
IT Services + Solutions

La problématique

Avec l'introduction des processus ITIL au sein de l'organisation informatique tesa AG, un outil était nécessaire qui pouvait représenter et soutenir les processus mis en place.

Pendant les années précédents, tesa a déjà utilisé un outil pour soutenir la gestion des services TI, mais la structure du secteur TI a grandi au cours des ans. Malheureusement, l'outil appuyé n'a pas pu être ajustés aux besoins actuels. Les masques utilisés étaient assez confus et on avait besoin de très nombreux clics pour finaliser le processus. Une automatisation des processus n'était possible que sur un niveau faible, qui, globalement, a entraîné une acceptation faible des utilisateurs. En outre, la solution mise en œuvre ne supportait pas les processus ITIL différents, p.ex. gestion des problèmes et gestion des changements. Une interface e-mail n'était pas disponible et la préparation des évaluations était très compliquée. En plus, la manque d'une personne de contact chez le fournisseur système était extrêmement dommageable.

La solution

Une nouvelle solution devrait permettre une orientation rapide et assurer l'intégration des autres systèmes par une interface CTI. En outre, des ajustements devraient être mises en œuvre rapidement et facilement, et les processus et flux pourraient être individuellement mis en correspondance avec les besoins des clients. À tesa, la gestion du service TI est maintenue par la société DATAGROUP qui est situé à Hambourg. Depuis 15 ans, le groupe DATAGROUP a fournit avec succès une gamme modulaire de services TI, notamment dans les domaines de la sécurité informatique et de maison de système d'appartenance.

Réalisation du catalogue des exigences

S'appuyant d'une analyse de base et de son savoir-faire approfondi, DATAGROUP a donné du support essentiel pour la sélection des nouveaux outils. Après avoir examiné la situation actuelle, une liste d'exigences a été créé. tesa a opté pour la solution de gestion des services d'OMNITRACKER avec une masque intégrée ITIL Help Desk parce que OMNITRACKER pouvait répondre de façon optimale aux exigences du client.

Grace à son look-and-feel Microsoft, les employés trouvaient un environnement familier y compris une effort réduite pour s'entraîner au système OMNITRACKER. Sans doute, un partenaire compétent était également

disponible à OMNINET pour répondre à toutes les questions techniques.

Mise en œuvre et déploiement

S'appuyant d'un carnet des exigences, la remplacement du système actuel et la mise en œuvre d'OMNITRACKER a été entièrement traitée par DATAGROUP.

Parmi d'autres, les exigences étaient les suivants:

- Transfert de données de l'ancien système
- Génération de rapports
- Masque à l'ajustement des besoins des clients
- Interface SAP
- Connexion à la base de données centrale de département RH
- Connexion à la base de données de gestion des licences
- Formation des administrateurs du client

Une exigence particulière de tesa était, par exemple, la connexion du système SAP. Les demandes de changement des paramètres qui affectent le système SAP seront directement envoyé à partir d'OMNITRACKER au système SAP qui les traitera en autonome. Dans le système SAP, un "message Q" (Request for Change) est généré. Après avoir terminé le RFC, le changement d'état génère un email qui est envoyé à l'OMNITRACKER avec le message "Transition d'état mise en œuvre réussit".

L'activation d'OMNITRACKER

La mise en service d'OMNITRACKER était réaliser pendant le temps défini (40 jours), à l'heure précise. OMNITRACKER était mis en œuvre en parallèle chez de nombreux groupes informatiques tesa en Allemagne et dans plusieurs endroits à l'étranger. Responsable pour toutes les services de gestion TI, la société DATAGROUP s'occupe de de l'ensemble des domaines suivants:

- Service Desk
- Support clientèle
- Support de l'infrastructure
- Gestion des achats
- Gestion des services



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