



Computacenter setzt auf die BI-Lösung OMNILYTICS von OMNINET.



AUFTRAGGEBER

Computacenter AG & Co. oHG
München, Deutschland

BRANCHE

Herstellerübergreifende
IT-Lösungen

GRÖSSE

15.000
Mitarbeiter

HERAUSFORDERUNG & ZIELSETZUNG

OMNINET unterstützt die Computacenter AG & Co. oHG bei einem standortübergreifenden, umfassenden IT-Projekt für einen öffentlichen Auftraggeber mit der Service-Management-Software OMNITRACKER und der BI-Lösung OMNILYTICS. Ziel des großangelegten, kooperativen IT-Projekts war es, ein leistungsstarkes ITSM-Tool zu implementieren und geschäftskritische Kennzahlen sowie SLA-Daten bereitzustellen, um bei zukünftigen strategischen Planungen auf aussagekräftiges Datenmaterial zurückzugreifen.

Bei der Umsetzung musste zudem die benötigte Infrastruktur installiert werden und eine Integration bestehender Prozess-, Vertriebs-, Asset-, Stamm- und Monitoringdaten aus verschiedenen Vorsystemen stattfinden. Außerdem sollte bei dem Projekt die erbrachte Leistung des IT-Providers Computacenter an den Kunden dokumentiert und nachgewiesen werden.

KUNDENFEEDBACK

Besonders überzeugte uns das Beratungskonzept sowie die Erstellung von aussagekräftigen KPI-Dashboards und SLA-Berichten im Service-Management-Umfeld mit OMNITRACKER als Datenbasis.

ROBERT FRIEBE | SERVICE MANAGEMENT BEI COMPUTACENTER

60

BERATUNGS-
SPRINTS

24

MONATE
UMSETZUNG

1.100

GEMESSENE
WERTE

220

ERARBEITETE
SLA-KENNZAHLEN

LÖSUNG

Das BI- und ITSM-Projekt wurde mit dem Beratungskonzept der OMNILYTICS Services geplant und durchgeführt. Für eine bessere Kommunikation und klaren Zielsetzung fand auch ein gemeinsamer Workshop mit allen Stakeholdern statt.

Nach Installation der Infrastruktur und erfolgreicher Datenintegration wurde eine nachvollziehbare Belegbarkeit der Daten im Data-Warehouse geschaffen und ein BI-Modell mit einer spezifischen Berechtigungsvergabe erstellt, sodass sensible Daten geschützt und für Vergleichsanalysen anonymisiert wurden. Für den Nachweis der von der Computacenter erbrachten Service-Leistungen wurden mehr als 220 SLA-Kennzahlen verwendet. Hierfür wurden geeignete Messwerte und Kennzahlen definiert.

Im Anschluss wurde mit den verschiedenen Zielgruppen an der konkreten Visualisierung der Daten in Power BI und am Power BI Reporting Server gearbeitet. So konnten aussagekräftige KPI-Dashboards und SLA-Berichte erstellt werden, die sowohl für die Dokumentation von Service-Leistungen als auch für datenbasierte Management-Entscheidungen genutzt werden.

Im Rahmen der Projektzusammenarbeit entstand ein individuelles IT- und SLA-Management-System mit zahlreichen BI- und Analytics-Funktionen. Insgesamt war das 300-Personentage-Projekt, das teils remote, teils vor Ort stattfand, sehr erfolgreich.

IMPLEMENTIERTE PRODUKTE & DIENSTLEISTUNGEN

OMNILYTICS
Modeler

OMNILYTICS
Services

ÜBER OMNINET

OMNINET mit Hauptsitz in Eckental bei Nürnberg sowie mit weiteren nationalen Niederlassungen und internationalen Tochterfirmen zählt zu den Marktführern im Bereich Business-Process-Software, insbesondere im IT- und Enterprise-Service-Management. Das Produktportfolio reicht von der hochflexiblen Plattform für die Digitalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen bis hin zu BI-Tools und cloudbasierten Service-Management-Lösungen.

OMNINET ist nach ISO-Standard zertifiziert und liefert seit über 25 Jahren zertifizierte und preisgekrönte Softwareprodukte – 100 % made in Germany. OMNITRACKER ist die branchenunabhängige Softwarelösung für eine ITIL®4- und DSGVO-konforme Umsetzung individueller Digitalisierungsstrategien.

Kontakt

**OMNINET Software-, System- und
Projektmanagementtechnik GmbH**

Dr.-Otto-Leich-Straße 3
90542 Eckental
+49 (9126) 25 979-0

sales@omninet.de
www.omnitracker.com