



T-Systems Schweiz AG evidence – Wettbewerbsvorteile im Outsourcing

Eine ICT-Plattform für «Managed Desktop Services» bildet die Grundlage für den Betrieb von Outsourcing Kunden der T-Systems Schweiz AG. Leistungen werden standardisiert und hochautomatisiert zur Verfügung gestellt. Die Plattform basiert auf der Service Management Lösung evidence, erweitert durch ein Kundenportal. Dieses dient der Selbstverwaltung der Services und Arbeitsplatzsysteme sowie einer bedarfsgerechten Ansicht für die Kunden. Dank diesem Kundenportal verschafft sich T-Systems klare Wettbewerbsvorteile, denn sie bietet ihren Kunden die Grundlage für ein effizientes Management des Outsourcings.

Bei T-Systems steht der «End-to-End» Ansatz im Fokus. Dies erfordert ein hohes Mass an Wissen im Bereich vernetzter und automatisierter Geschäftsprozesse. Nur aus der Standardisierung von wichtigen Abläufen können die Kunden von T-Systems einen maximalen Nutzen ziehen. Dies sind z.B. die automatisierte Bestellung eines Arbeitsplatzsystems, die Verwaltung bestehender User-Accounts oder ein transparentes Reporting in real-time.

Weitere wichtige Themen sind Service Management, Inventory Management, Normierung von Service Katalogen und entsprechendes Pricing. Damit diese in sich greifenden Abläufe den Kunden zentral zur Verfügung gestellt werden können, sollte die Umsetzung eines standardisierten ICT-Kundenportals realisiert werden.

Anspruchsvolle Zielsetzung

Wichtige Punkte für die Umsetzung dieses komplexen Projektes waren:

- die Qualitätserhöhung der Kundendaten,
- ITIL-Konformität im Service Management,
- Risikominimierung für beide Parteien in Bezug auf SLAs und
- die Schaffung bestmöglicher Transparenz für die Kunden.

Die primären Ziele strich Andreas Knörr, ehem. Head of Operational Excellence bei T-Systems Schweiz wie folgt heraus:

- **Kostenreduktion** durch erhöhte Automatisierung
- **Vereinfachung der Auftragsabwicklung** unter Einbindung des Kunden in den gemeinsamen Gesamtprozess
- **Erzielen von Wettbewerbsvorteilen** für T-Systems zur Gewinnung neuer Kunden

Flexibler Standard gefordert

Die neue IT Service Management-Lösung musste über eine sehr hohe Standardisierung mit flexibler Parametrisierung verfügen. Die Abwicklung von Kundenaufträgen wie Hard- und Software- und Service-Bestellungen sollte hoch automatisiert und nachvollziehbar sein. Die relevanten Daten zum User Management, Configuration Items, Asset Management, Application Management, Produkte- und Servicekatalog etc. sollten zentral in einem Datenmarkt verwaltet werden können und optimal miteinander verknüpft sein. Die Service Management Prozesse sollten flexibel über ein Workflow-Tool angepasst werden können. «Nach einer intensiven Evaluationsphase entschied sich die T-Systems Schweiz AG für die Lösung der GlauX Soft AG, die mit ihrer

Deshalb evidence IT service management:

- Wesentlich reduzierte Auftragsabwicklungszeiten durch Vereinfachung und Standardisierung
- Ökonomisches, dynamisches, optimiertes Einsatzmanagement des Personals
- Kostenreduktion über den ganzen Prozess hinweg dank erhöhter Automatisierung
- Gleichbleibend hohe Qualität der Kundendaten
- Höchste Transparenz im Reporting und über den gesamten Prozess
- Neukundengewinnung dank flexiblem, individualisierbarem Kundenportal

Kundenportrait

T-Systems beschäftigt über 50'000 Mitarbeitende in 20 Ländern, davon rund 1'000 im IT-Bereich in der Schweiz. «Managed Desktop Services» (MDS) steht für die Auslagerung der Verantwortung und des Unterhalts der gesamten IT-Arbeitsplatzinfrastruktur an einen professionellen Dienstleister. Sie umfassen alle standardisierten Services rund um den Arbeitsplatz: Beschaffung und Wartung der Hard- und Software, Lizenzverwaltung und Support. Mit „Dynamic Computing“ stellt T-Systems ICT-Kapazitäten nach Bedarf zur Verfügung.



Wir sprachen mit
Andreas Knörr,
Head of Operational
Excellence (ehem.)
bei T-Systems
Schweiz AG

Wettbewerbsvorteile im Outsourcing

Standardsoftware **evidence** die kritischen Bereiche abdecken konnte und gleichzeitig auch die individuellen Bedürfnisse von T-Systems erfüllen konnte» erklärt Andreas Knörr.

Lösungsübersicht

Das Gesamtsystem ist in die Elemente ICT-Portal, Service Management, Auftragsabwicklung und Umsysteme unterteilt. Das zentrale System ist das **evidence** service management, das die Kundenbestellungen via ICT-Portal direkt als Webbestellungen entgegen nimmt und den Kunden einen online Datenzugang zu den eigenen Daten und Reports ermöglicht. Die Bestellungen werden basierend auf dem in **evidence** definierten Workflow bearbeitet und an SAP zur Weiterverarbeitung resp. Verrechnung übergeben. Weitere Systeme erhalten über Webservice direkte Aufträge zur Ausführung oder liefern für die CMDB aktuelle Informationen (Details s. Grafik).

Individuelles Kundenportal

Das ICT-Portal ist der Zugang für die Kunden. Es kann pro Kunde individuell konfiguriert werden und bietet alle notwendigen Funktionen, die für die Steuerung des Outsourcings von der Kundenseite benötigt werden:

- Flexible Selbstverwaltung der Produkte und Services von T-Systems
- IP-Management

- Abbildung kundenseitiger Workflows
- Aktueller und transparenter Zugang auf ICT-Infrastruktur (Services; Inventory)
- Reporting
- Dashboard-Ansicht, die über den Status von Services informiert
- Incident Management

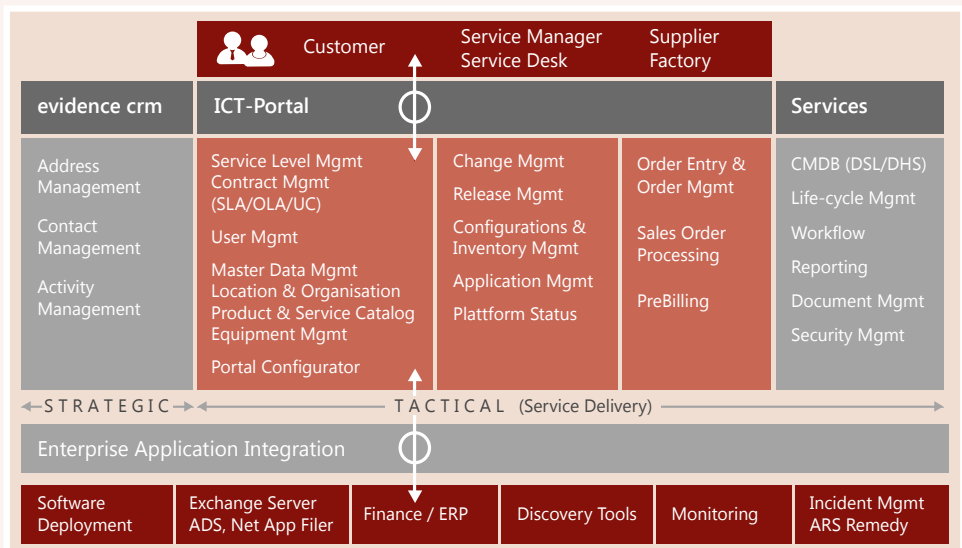
Modulare Projektabwicklung

evidence service management ermöglichte eine interaktive und modulare Einführung, die T-Systems sehr entgegen kam. So konnten die Faktoren Nutzen, Kosten und Zeit jeweils in Bezug auf ein Teilmodul optimal gesteuert werden. Der Funktionsumfang wurde, basierend auf den Endkundenanforderungen, flexibel erweitert. Parallel zur Lösungseinführung wurden die internen Prozesse sowie die Organisationsstruktur optimiert.

evidence WinClient im Einsatz

Die T-Systems Service Manager und Factory Mitarbeiter arbeiten direkt mit dem **evidence** Client. Das Life-cycle Management eines Systems oder einer Applikation wird neu von **evidence** dargestellt. Den Anwendern stehen Funktionen zur Verfügung, die die einzelnen Arbeitsprozesse gut unterstützen und die Tätigkeit überwachen. Der schnelle Zugang zu relevanten Daten, Dokumenten, Reports und Informationen wird basierend auf der Benutzerberechtigung optimal unterstützt.

the individual standard



Lösungsübersicht **evidence** service management bei T-Systems