



MIT DEM THEGUARD! SERVICE
MANAGEMENT CENTER VON REALTECH

KONNTEN WIR INNERHALB KÜRZESTER ZEIT
UNSERE GLOBALEN IT-SERVICE- UND SUPPORT-
PROZESSE AUTOMATISIEREN. DIE IMPLEMENTIE-
RUNGSDAUER DER LÖSUNG WAR ERFREULICH
KURZ. DER ADMINISTRATIVE AUFWAND
RUND UM DEN IT-BETRIEB REDUZIERTE SICH
ERHEBLICH, SO DASS WIR SIGNIFIKANTE
EINSPARUNGEN IM BEREICH IT-OPERATIONS
ERREICHT HABEN.

Stefan Keissner,
Senior IT Operations Manager Europe, Checkpoint Systems

Checkpoint Systems ist ein weltweit führender Lösungsanbieter zur Steigerung der Warenverfügbarkeit im Handel. Basierend auf 45 Jahre Erfahrung mit Radiofrequenz-Technologie zählen zu den Kernkompetenzen umfassende Lösungen zur Kennzeichnung, Sicherung und Verfolgung von Waren – von der Herstellung bis zum Verkaufsregal. Mit Lösungen von Checkpoint können Einzelhändler in Echtzeit einen Überblick über ihr Inventar erhalten, den Lagerumschlag beschleunigen, Out-of-Stock-Situationen vermeiden und Ladendiebstahl reduzieren. Weltweit beschäftigt Checkpoint 4.700 Mitarbeiter.

SUCCESS
STORY

Checkpoint

REALTECH
EMPOWER YOUR ENTERPRISE



AUSGEZEICHNETER IT-SUPPORT MIT THEGUARD!

Checkpoint Systems ist ein weltweit führender Lösungsanbieter zur Steigerung der Warenverfügbarkeit im Einzelhandel. Als Spezialist für moderne Radiofrequenztechnologie bietet das US-Unternehmen umfassende Lösungen zur Kennzeichnung, Sicherung und Verfolgung von Waren.

Die zentralen Geschäftsprozesse von Checkpoint basieren auf ERP-Anwendungen, die von IT-Experten an verteilten Standorten betrieben und entwickelt werden. Um die Support-Anfragen trotz der dezentral organisierten IT-Abteilung schnell beantworten zu können, entschied sich das US-Unternehmen bereits im Jahre 2006 für die Implementierung des theGuard! ServiceDesk, der Helpdesk-Komponente des theGuard! Service Management Center von REALTECH.

Die merkliche Steigerung der Prozesseffizienz im IT-Support führte zum Einsatz weiterer Komponenten der REALTECH-Lösung: Mit dem Zusammenspiel der theGuard! CMDB und dem theGuard! Business Service Manager verfügt Checkpoint heute über eine Lösung, die alle Netzwerkkomponenten und IT-Prozesse transparent abbildet. Dadurch können die IT-Mitarbeiter die Support-Prozesse noch besser koordinieren und Ursachen für Systemstörungen noch schneller identifizieren und beheben.



TRANSPARENTE PROZESSE FÜR DIE IT-ORGANISATION

Checkpoint verfügt über eine dezentrale IT-Organisation mit regionalen Zuständigkeiten. Die global genutzten ERP-Lösungen stammen von SAP, die Rechenzentren stehen in den USA und Deutschland. Der SAP-Support wird über den deutschen Standort in Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern abgewickelt.

Innerhalb dieser verteilten und heterogenen IT-Landschaft sollten die Support-Prozesse optimiert werden, beispielsweise durch automatisierte Service-Abläufe, zentral gesteuerte Urlaubsvertretungen und ein einheitliches Berechtigungskonzept im Change-Management. Für den Nachweis der SOX-Audits (Sarbanes Oxley Act) sollte außerdem eine software-basierte Lösung gefunden werden, die alle Prozesse automatisch dokumentiert und die aufwendige und personalintensive Archivierung von E-Mails und Papierdokumenten ersetzt.

Zur Lösung dieser Herausforderungen startete das Unternehmen gemeinsam mit REALTECH eine Initiative zur internationalen Prozessoptimierung mit Hilfe unterschiedlicher Komponenten des theGuard! Service Management Center.



CHECKPOINT GEHT MIT THEGUARD! AUF NUMMER SICHER

Um die Support-Prozesse effizienter und transparenter zu gestalten, plante Checkpoint bei Projektstart im Jahr 2006 die Einführung eines globalen Helpdesk-Systems. Diese Lösung sollte unter anderem Funktionen für eine dezentrale Ticket-Bearbeitung bieten sowie ein Monitoring der geschäftskritischen Applikationen und der WAN-Infrastruktur ermöglichen. Zu den weiteren Zielen gehörte die Implementierung eines globalen 24x7-Supports, die softwaregestützte Dokumentation aller IT-Aktivitäten an zentraler Stelle sowie ein verbessertes Reporting für das Management.

Das theGuard! Service Management Center überzeugte schon damals durch seinen Funktionsumfang, die geringe Komplexität sowie das sehr gute Preis-Leistungs-Verhältnis.

REIBUNGSLOSER IT-SUPPORT

Durch die Einführung des theGuard! ServiceDesk, dem Helpdesk-Modul der integrierten Lösung, konnte Checkpoint über ein zentrales Ticket-System alle Incidents weltweit organisieren und den richtigen Experten zuordnen. Im Laufe des Projekts gelang es, die zentralen Service-Prozesse vollständig zu automatisieren. Die Mitarbeiter im Bereich IT-Operations arbeiten daher heute deutlich effizienter. Auch internationale Partner sind nun nahtlos in die verschiedenen Service-Prozesse eingebunden. Definierte Workflows für Standardprozesse erleichtern zudem die tägliche Arbeit.

Anwender können den Bearbeitungsfortschritt ihrer Helpdesk-Anfragen direkt verfolgen. Innerhalb der IT-Abteilung hat sich die Transparenz in der Ticketbearbeitung deutlich

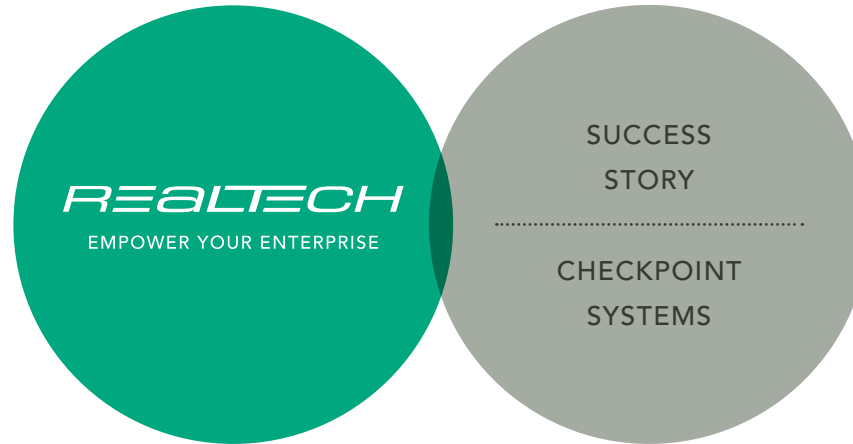
erhöht. Mittlerweile sind Anwender aus 44 Standorten in 23 Ländern an das Helpdesk angebunden. Rund 130 Support-Mitarbeiter bearbeiten jährlich mehr als 32.000 Calls mit dem theGuard! ServiceDesk.

Die klar erkennbaren operativen Vorteile führten schließlich bei Checkpoint zur Entscheidung, das IT Service Management gemeinsam mit REALTECH weiter auszubauen. So folgte die Implementierung weiterer Komponenten des theGuard! Service Management Center, wie beispielsweise der Module theGuard! CMDB und theGuard! Business Service Manager. Diese ermöglichen die perfekte Abbildung aller Teildisziplinen des IT Service Managements – vom Netzwerk- bis zum Applikationsmanagement.

Checkpoint ist heute in der Lage, Systemstörungen dank einer übersichtlichen Darstellung aller IT-Komponenten und -Services schneller zu identifizieren. Dokumentationen für Audits erstellt die Software auf Knopfdruck, so dass sich auch SOX-Auditoren von der umfassenden und zentralisierten Dokumentation begeistert zeigen.

AUSBLICK

Für die Zukunft plant Checkpoint eine Erweiterung der IT-Überwachung um Funktionen zur Messung der Applikations-Performance aus Anwendersicht. Hierfür bietet REALTECH mit dem theGuard! Business Service Manager automatisierte GUI-Roboter-Software. Diese arbeitet wie ein synthetischer Anwender und simuliert die typischen Benutzertransaktionen. Dadurch können Performance-Probleme proaktiv vermieden werden. Das theGuard! Service Management Center überzeugte schon damals durch seinen Funktionsumfang, die geringe Komplexität sowie das sehr gute Preis-Leistungs-Verhältnis.



ÜBER REALTECH

REALTECH ist ein weltweit tätiges Technologieunternehmen mit einzigartigem Know-how in IT und Enterprise Service Management sowie SAP-Lösungen. Insbesondere der deutsche Mittelstand schätzt die hochwertigen Softwareprodukte des Unternehmens und die vertrauensvolle Zusammenarbeit – von der Beratung über die Umsetzung bis hin zum effizienten Betrieb. Treiber der Digitalisierung wie Mobile, Cloud Computing, Big und Smart Data, Predictive Data Analytics und Industrie 4.0 fließen konsequent in Softwareentwicklung und Projekte ein.

Abbildungen: Checkpoint Systems



REALTECH DEUTSCHLAND GMBH
INDUSTRIESTR. 39C · 69190 WALLDORF · GERMANY
TEL. +49.6227.837.0 · FAX +49.6227.837.837
INFO@REALTECH.DE · WWW.REALTECH.DE