



MIT THEGUARD! SERVICEDESK

KONNTEN WIR DIE ITIL BEST PRACTICES

INNERHALB KÜRZESTER ZEIT WELTWEIT AUSROL-
LEN UND UNSERE ANFORDERUNGEN AN GLOBALE
SUPPORT-PROZESSE UMSETZEN. DIE FLEXIBILI-
TÄT DER SOFTWARE ERMÖGLICHT ES UNS, SIE
SELBSTSTÄNDIG NACH UNSEREN SPEZIFI-
SCHEN ANFORDERUNGEN FÜR DIE TOGNUM-
GRUPPE MIT IHREN KERNMARKEN MTU UND
MTU ONSITE ENERGY ANZUPASSEN. BEI
FRAGEN STEHT UNS EIN KOMPETENTES TEAM
BEI REALTECH JEDERZEIT MIT RAT UND TAT
ZUR SEITE.

Siegfried Rebholz,

Senior Manager Service Desk und Servicemonitoring der Tognum-Gruppe

SUCCESS
STORY

Tognum
HOME OF POWER BRANDS

REALTECH
EMPOWER YOUR ENTERPRISE



Die **Tognum-Gruppe** ist ein weltweit führender Spezialist von Antriebssystemen für Schiffe, schwere Land- und Schienenfahrzeuge sowie von Anlagen für dezentrale Energieerzeugung. Sie beschäftigt weltweit mehr als 8.900 Mitarbeiter und erzielte im Jahr 2008 einen Umsatz von über 3,1 Mrd. Euro. Neben dem Kernunternehmen MTU Friedrichshafen gehören Tochtergesellschaften rund um den Globus für Produktion, Vertrieb und Service sowie der Einspritzanlagen spezialist L'Orange und der Gelenkwellenhersteller Rotorion zur Tognum-Gruppe.



IT-SERVICE RUND UM DIE UHR

Um in der hart umkämpften Maschinenbau-Branche auch in Zukunft ganz vorne mit dabei zu sein, sind nicht nur technologisch führende und qualitativ hochwertige Produkte notwendig. Optimierte Prozesse und eine performante IT sind ebenfalls entscheidende Faktoren, wenn es um Time-to-Market und den effizienten Einsatz von Rohstoffen und Personal geht. Um die eigenen Supportprozesse weltweit gemäß ITIL zukunftsfähig auszurichten, hat sich die Tognum-Gruppe für eine ganzheitliche und ITIL-konforme Lösung bestehend aus den beiden REALTECH-Software-Produkten theGuard! ServiceDesk und theGuard! ApplicationManager entschieden.



EIN HELPDESK FÜR ALLE

Mit über 180 Supportern im First-, Second- und Third-Level setzt Tognum das theGuard! ServiceDesk von REALTECH als weltweite Helpdesk-Lösung ein. Damit stellt Tognum für über 16.000 Benutzer auf allen Kontinenten einen Support nach dem Follow-the-Sun-Prinzip sicher. Schnelle Antwortzeiten und Reaktionen des Supports sind die Grundvoraussetzung, um auch noch morgen weltweit führende Antriebs- und Energiesysteme pünktlich liefern zu können.



AUSGANGSSITUATION

Bereits 2003 wurde von der heutigen Tognum-Tochter MTU Friedrichshafen die erste temporäre Lizenz des theGuard! ServiceDesk im Rahmen eines SAP-Roll-outs als Workflow-Engine eingesetzt. Von der Bestellung der Lizenzen bis zum produktiven Einsatz vergingen dabei insgesamt nur fünf Tage. Bereits während dieses Projektes überzeugte die theGuard!-Software die Verantwortlichen als ideale Lösung für einen weltweiten IT-Support. Insbesondere in Sachen Flexibilität und Leistungsfähigkeit war die REALTECH-Lösung der bis dahin eingesetzten Software deutlich überlegen.



ZIELE

Eine wichtige Anforderung war dabei der Import von Asset-Daten aus Fremdsystemen. Für die REALTECH-Lösung sprach außerdem die optimale Integration des theGuard! ApplicationManager. Diese Software ist bereits bei MTU im Einsatz und überwacht dort die Performance und Verfügbarkeit der SAP-Systeme.

PROZESSORIENTIERTE LÖSUNG

Nach einer intensiven Testphase wurde das theGuard! ServiceDesk Ende 2004 in Deutschland als strategische Softwarelösung für den IT-Support produktiv ausgerollt. Die IT-Administratoren bei Tognum und MTU waren bereits nach geringem Trainingsaufwand in der Lage, das theGuard! ServiceDesk selbstständig an unternehmensspezifische Funktionalitäten individuell anzupassen.

Offene Schnittstellen in theGuard! ServiceDesk ermöglichen es, Daten aus dem bestehenden Asset-System über einen Link direkt anzuzeigen und diese Daten zusammen mit einem automatisch erstellten Helpdesk-Ticket abzuspeichern. Die Anforderung, auch externe Systeme einzubinden, konnte dadurch schnell umgesetzt werden.

Aus den Meldungen des theGuard! ApplicationManager (z.B. Alarmierungen oder Statusinformationen) lassen sich automatisch Helpdesk-Tickets generieren und an theGuard! ServiceDesk zur Bearbeitung weiterleiten.

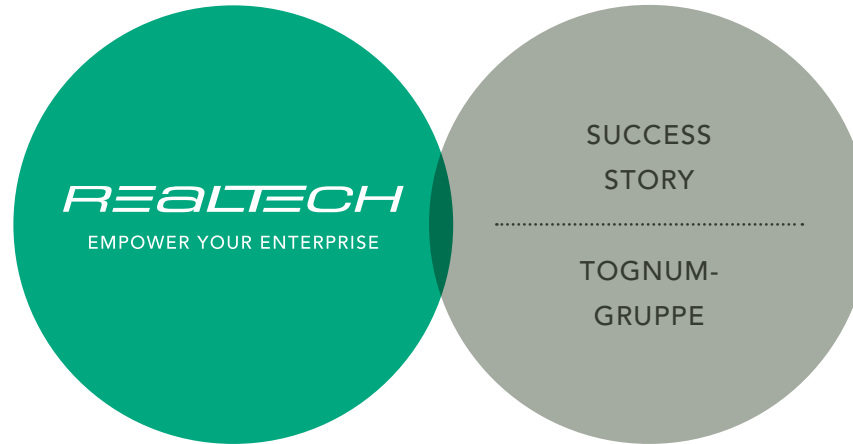
Dabei werden die Events bereits bei der Weiterleitung an den jeweils zuständigen Second Level Support kanalisiert. Dadurch wird vermieden, dass erst im Helpdesk selbst die einzelnen Meldungen manuell zugeordnet werden müssen. theGuard! ServiceDesk überwacht dabei in Echtzeit den Status der offenen Tickets. Wird eines dieser Tickets nicht im vorgegebenen Zeitfenster bearbeitet, wird das Ticket eskaliert und über automatisierte Alarmierungsfunktionen an den Verantwortlichen der jeweiligen Support-Gruppe gemeldet.

HOHE ZUFRIEDENHEIT

Die Qualität und Verfügbarkeit der IT-Systeme der Tognum-Gruppe wurde nachhaltig optimiert. Fehler werden durch theGuard! ApplicationManager proaktiv erkannt und an theGuard! ServiceDesk gemeldet. Dadurch konnte die Ticketbearbeitung vereinfacht und die Störungsdauer minimiert werden. Auch die Zufriedenheit der IT-Kunden mit den Supportdienstleistungen der Tognum-Gruppe stieg deutlich. Eine Umfrage unter 4.000 Nutzern ergab, dass rund 95 % der IT-Kunden mit den Supportleistungen zufrieden sind.

MIT ITIL IN DIE ZUKUNFT

Um die hohe Servicequalität langfristig zu sichern, wurden im Jahr 2008 die Service-Prozesse bei Tognum auf die ITIL Best Practices ausgerichtet. Die ITIL-Konformität von theGuard! ServiceDesk unterstützt dabei diesen Prozess aktiv. Durch die Umstellung wurde eine verbesserte Erstlösungsrate bei der Bearbeitung von Helpdesk-Tickets erreicht. Die ITIL Best Practices erleichterten zudem den internationalen Roll-out des Systems, da sich alle Länder an einem gültigen Standard ausrichten.



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: Tognum-Gruppe



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