

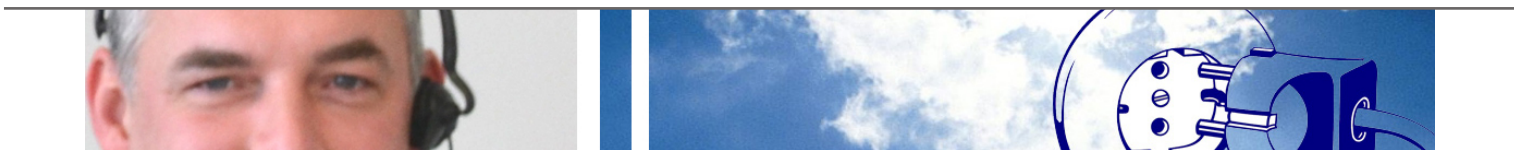
HelpMatics™ aus der Cloud

Cloud-Lösung bewährt sich beim AlzChem Service Desk

Die Vorgeschichte:

Mit der Gründung der AlzChem und der damit verbundenen Abspaltung vom zentralen Rechenzentrum der Evonik AG begab sich das Unternehmen auf die Suche nach einem geeigneten IT Outsourcing Partner. Voraussetzung: Die eigenständige Bereitstellung und der Betrieb eines Service Desk Tools musste sichergestellt sein.

Gute Karten für die COC AG. Sie konnte nämlich mit HelpMatics™ ein selbstentwickeltes Service Management System in die Waagschale werfen, das sich bereits seit 10 Jahren in jeder Form der Supportumgebung bewährt hatte. Einziges Novum: Die Version, die hier zum Einsatz kommen sollte, war die HelpMatics™ Online Suite, also die Cloud-Variante.



1 1/2 Jahre danach - wie arbeitet es sich denn nun mit der Cloud-Lösung? Dazu ein Interview mit Thomas Kaufmann (im folgenden TK), verantwortlicher Leiter für das ServiceDesk der AlzChem.

Interviewer: Im Sommer 2010 übernahm die COC AG den ServiceDesk der AlzChem. Mit HelpMatics™ als zentrales Instrument für die Erfassung, Steuerung, Dokumentation und Reporting der Incidents. Wie verlief die Umstellung?

TK: Es gab von Anfang an keine nennenswerten Probleme. Altdaten in Form von bestehenden Tickets etc. brauchten nicht übernommen zu werden. Durch den Einsatz von HelpMatics™ als Ticketing-System gab es auch toolseitig keine Anlaufschwierigkeiten. Wir haben die AlzChem Umgebung vorher analysiert und das System entsprechend konfiguriert. Im laufenden Betrieb wurden dann noch kleinere Anpassungen zur Optimierung vorgenommen.

Interviewer: Die AlzChem setzt ein zentrales Asset Management Tool ein. Wie funktionierte die Anbindung an HelpMatics™?

TK: Das Zusammenarbeiten mit Tools von Drittherstellern ist HelpMatics™ schon „gewöhnlich“. Die Anbindung an das Asset Management System Arbis erfolgte mit Hilfe einer Schnittstelle, die vom Entwicklerteam der COC programmiert wurde.

AlzChem

Die AlzChem ist mit über 1.300 Mitarbeitern, rund 130 Auszubildenden und einem Umsatz von ca. 250 Mio. Euro ein traditionsreiches, internationales Chemieunternehmen mit mittelständischen Strukturen. Sitz der AlzChem AG ist im oberbayerischen Trostberg, Landkreis Traunstein. Die AlzChem Gruppe setzt sich zusammen aus der AlzChem AG und deren Tochtergesellschaften NIGU Chemie GmbH, AlzChem International GmbH, AlzChem Stahltechnik GmbH und AlzChem LLC.

HelpMatics™ Online

Service Management fas wie aus der Steckdose

Interviewer: Welche ITIL Prozesse deckt HelpMatics™ ab?

TK: Momentan werden das Incident und das Problem Management über die HelpMatics™ Online Suite unterstützt. Change Prozesse (z. B. Bestellungen, Reparaturen) werden intern bei der AlzChem über das Change Modul der HelpMatics™ Suite gesteuert. Das Configuration Management läuft über das Asset Management System Arbis, das wiederum über eine Schnittstelle an HelpMatics™ angekoppelt wurde.

Interviewer: Wieso wurde für den ServiceDesk Betrieb der AlzChem HelpMatics™ Online - die Cloud-Variante der HelpMatics™ Suite – gewählt?

TK: HelpMatics™ ist ein Notes basiertes Service Management System und setzt in der On-Premise Variante einen Lotus Notes Domino Server voraus. Mit der Cloud-Lösung fällt diese Voraussetzung weg.

Interviewer: Online statt On-Premise? Merkt der Kunde davon was?

TK: Wenn der Kunde über eine zuverlässige Internetverbindung verfügt, so ist der Unterschied beim einzelnen User nur noch marginal. HelpMatics™ Online besitzt eine etwas andere Oberfläche, die Funktionalitäten bzgl. Reporting und Administration sind etwas reduziert, für den einzelnen User hat das aber keinerlei Bedeutung.

Interviewer: Wie sieht es in punkto Datensicherheit aus?

TK: Die Sicherheit der Daten hat für uns erste Priorität. Deshalb haben wir intensiv nach einem Rechenzentrum gesucht, das uns eine geschützte Hosting-Umgebung, Performance und die nötige individuelle Netz-Architektur sicherstellen kann. Fündig geworden sind wir bei der WorNet AG in München. Im WorNet Rechenzentrum betreiben wir nun auch die HelpMatics™ Online Suite. Die Übertragung der Daten erfolgt per SSL-Verschlüsselung.

Interviewer: Von der rechtlichen Seite her betrachtet: Wem „gehören“ die Daten bzw. was passiert bei Ablauf des Service-Vertrages zwischen der COCAG und der AlzChem?

TK: Das wurde bei Vertragsbeginn ganz klar geregelt. Die AlzChem hat HelpMatics™ und damit die Datenbank gekauft. Somit sind die Tickets sowie alle Daten Eigentum der AlzChem.



Fazit:

Thomas Kaufmann, Leiter des Service Desks AlzChem:

„HelpMatics™ managt circa 1300 Anwender an 3 Standorten in Deutschland. Die User verteilen sich auf die AlzChem in Trostberg/ Schalchen und Hart a.d.Alz sowie die NIGU in Waldkraiburg. Dabei fallen derzeit monatlich ca. 250 Tickets im 1st und 2nd Level an. Bearbeitet und dokumentiert werden die Incidents von insgesamt 3 ServiceDesk Mitarbeitern.“

Die toolseitige Betreuung mit HelpMatics™ Online lief von Anfang an problemlos. Der Unterschied zur On-Premise-Version ist kaum erkennbar. Und ein klarer Vorteil der Online-Version ist es, dass man HelpMatics™ völlig rechnerunabhängig nutzen kann, da lediglich der Web-Client benötigt wird.“