

CASE STUDY



>> AUF EINEN BLICK

Organisation:

Abraxas Informatik AG

Branche:

Informationstechnologie

Umsatz:

CHF 90 Mio. (2006)

Mitarbeiter:

300 (2006)

Website:

www.abraxas.ch

Lösungen & Services:

Valuemation Asset/CMDB,
Contract/License, Incident/
Problem, Change Manager,
USU KnowledgeCenter-Suite

Die Abraxas Informatik AG ist ein führender Schweizer ICT-Dienstleister für öffentliche Verwaltungen und Organisationen im staatlichen Umfeld. Für die Umsetzung eines transparenten und kosteneffizienten IT-Service Managements nutzt Abraxas die ITIL-konforme Produktsuite Valuemation.

OUTSOURCING-SERVICES FÜR SCHWEIZER BEHÖRDEN

Abraxas mit ITIL-konformem IT-Service

> HERAUSFORDERUNG

- Steigende Anforderungen an die Qualität der Service-Prozesse und SLAs, z.B. Verfügbarkeit, Erreichbarkeit, Wiederherstell- und Bearbeitungszeit
- Implementierung einer CMDB als geschäftskritische Informationsdrehscheibe für den kompletten IT-Betrieb, besonders für die Einhaltung der Service-Qualität
- Bereitstellung von modular aufgebauten, skalierbaren und ITIL-konformen Services

> PROJEKT-MEILENSTEINE

- Aufbau eines IT-Asset und Konfiguration Managements im Rahmen eines Full Outsourcing Projektes für die Zürcher Kantonspolizei (2004)
- Sukzessive Umstellung auf standardisierte ITIL-Service- und Support-Prozesse seit 2007
- Aufbau eines On-Demand-Service-Kataloges für Kunden mit den Modulen Asset/CMDB, Change, Incident/Problem, License und Contract Management
- Erweitertes Service-Angebot durch wissensbasiertes Lösungsmanagement

> WARUM USU AUSGEWÄHLT WURDE

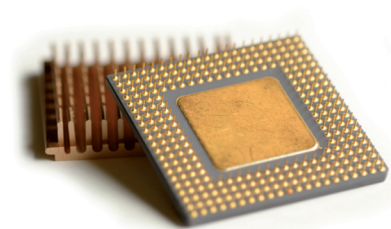
- Entscheidung für USU und Valuemation nach Ausschreibung, Marktevaluierung und SWOT-Analyse geeigneter Partner
- Umfassendes, ITIL-konformes, integriertes Technologie-Angebot der USU im Bereich IT-Management
- gute Erfahrungen mit USU als mittelständischem Partner aufgrund der Flexibilität und Service-Bereitschaft
- erfolgreiche Realisierung vieler umfangreicher Projekte

> NUTZEN

- Etablierte, standardisierte, ITIL-konforme Service- & Supportprozesse in der IT
- Ganzheitliche Unterstützung durch ein einheitliches, zentrales Werkzeug
- Skalierbares, modular aufgebautes Service-Angebot für anspruchsvolle Kunden zwischen 200 und 3000 Arbeitsplätzen
- Transparente Verwaltung und bedarfsgerechte Steuerung von 7.000 Systemen mit ca. 30.000 Komponenten
- Qualitativ hohe Service-Erbringung trotz kontinuierlichem Wachstum



Zentrale der Abraxas in St.Gallen



„Als Informatik-Dienstleistungsunternehmen leben wir von der Qualität und Aktualität der Daten. Daher war es eine Notwendigkeit, ein modernes, ganzheitliches Konzept für IT-Service Management umzusetzen. Valuation ist die zentrale Produktsuite für dieses Geschäftsmodell.“

*Jorge Nieto,
Projektleiter Abraxas*

> Vom IT-Asset Management ...

„Immer besser“ lautet das Leitmotiv des IT-Dienstleisters Abraxas. Und in der Tat ist die Differenzierung durch einen qualitativ herausragenden Service das Kernstück der Wachstumsstrategie des schweizer Unternehmens. Der Anbieter für Managed Services und IT-Lifecycle Management im Öffentlichen Sektor beauftragte bereits 2003 die USU mit dem Aufbau eines IT-Asset und Configuration Managements für die Kantonspolizei Zürich. Nach der erfolgreichen Implementierung des Valuation Asset Managers standen ab 2004 die Daten der kompletten IT-Infrastruktur zur Verfügung. Auch Detail-Informationen der Hersteller, z.B. Seriennummern, wurden integriert und ermöglichen eine weitgehende Vermeidung manueller Arbeiten. Damit konnte Abraxas auch die Kosten pro Arbeitsplatz präzise und nach verschiedenen Komponenten differenziert ausweisen.

> ... zum ITIL-konformen IT-Service Management

Gestiegene Anforderungen vonseiten der Abraxas-Kunden, aber auch durch Gesetze wie Sarbanes Oxley oder Basel II führten seit 2006 zur Frage, nach welchen Regularien sich Abraxas als IT-Service Anbieter künftig ausrichten wird. Man entschied sich Ende 2007 für die Umstellung auf standardisierte ITIL Service- und Supportprozesse und deren Umsetzung mit der ITIL-konformen Gesamtlösung Valuation. Eine erste Projektstufe ab Anfang 2008 sieht den Aufbau einer modernen CMDB als Basis vor, für die verschiedene Discovery-Werkzeuge die technischen Bestandsdaten zuliefern. Ziel ist es, die komplette IT-Service-

Infrastruktur mit Servern, Netzwerkkomponenten, Applikationen bis hin zu den Endgeräten der Kunden transparent und mandantengerecht abzubilden, insgesamt 7.000 Systeme. Dazu gehört auch, dass sämtliche Veränderungen im IT-Betrieb transparent, planbar und steuerbar bleiben. Dafür sorgt der Valuation Change Manager und minimiert somit negative Auswirkungen auf die Servicequalität. Mit der Ablösung des Altsystems BMC Remedy und der Implementierung weiterer Systembausteine für die Annahme und Behebung von Service-Beeinträchtigungen durch Incident und Problem Management werden in einem zweiten Schritt die Supportprozesse ITIL-konform umgesetzt. Die benötigten Informationen über Services, Infrastruktur, Prozesse und Anwender stehen dann am Service Desk zeitnah zur Verfügung. Der rasche Zugriff auf das Wissen über Störungsursachen und Lösungswege ist eine besondere Herausforderung. Dafür sorgt das Wissensmanagement-Portfolio USU Knowledge-Center und hält auch Expertenwissen aktuell und qualitätsgesichert bereit.

> Return on IT

Mit den Informationen über sämtliche IT-Systeme und -Komponenten entlang ihres Lebenszyklus und deren Abhängigkeiten werden IT-Bestände, Verträge, Service Levels oder Softwarelizenzen transparent – Wissensextrakt, um im Rechenzentrum rasch die richtigen Entscheidungen zu treffen, die System-Verfügbarkeit stets zu gewährleisten, die Service Levels einzuhalten und damit für jeden Kunden den optimalen Service zu erbringen.