

CASE STUDY

**OEDIV**

ITIL-KONFORME SERVICES FÜR DIE OETKER-GRUPPE

**OEDIV auf dem Weg zum IT Value Management**

>> AUF EINEN BLICK

**Organisation:**

OEDIV KG

**Branche:**

Informationstechnologie

**Mitarbeiter:**

65 (2008)

**Mengengerüst:**

Betreut ca. 500 Server für die Oetker-Gruppe und Drittkunden, umfangreiche ITIL-konforme Services.

**Eingesetzte USU-Produkte:**

Valuemation Asset/CMDB, Incident/Problem, Change Manager, USU Knowledge-Center

**Website:**

[www.oetker-gruppe.de](http://www.oetker-gruppe.de)

Die OEDIV KG agiert als IT-Dienstleister der Oetker-Gruppe mit Schwerpunkt auf Rechenzentrumsdienstleistungen im Zusammenhang mit dem Betrieb von SAP Systemen. Neben den Unternehmen aus der Oetker-Gruppe bedient OEDIV KG auch in erheblichem Umfang Kunden des Drittmarktes. Für die Umsetzung eines transparenten und kosteneffizienten IT Service Managements nutzt OEDIV heute die USU-Produktlinie Valuemation als zentrales System.

> **DIE HERAUSFORDERUNGEN**

- Durch Gesetze wie Sarbanes Oxley oder Basel II komplexere Kunden-Anforderungen bez. der Organisation, definierten und dokumentierten Service-Prozessen
- Implementierung von ITIL als pragmatischer, flexibler Praxis-Ansatz und Abbildung durch ein zentrales Werkzeug

> **PROJEKT-MEILENSTEINE**

- Entwicklung eines unternehmensweiten Gesamtprozess-Modells, das ITIL- und Compliance-Anforderungen Rechnung trägt
- Unterstützung der designten OEDIV-Prozesse durch eine integrierte Gesamtlösung mit einheitlichem Datenmodell und einheitlicher Oberfläche
- Aufbau einer CMDB und intensive Produktschulung „Valuemation Academy“

> **WARUM WURDE USU AUSGEWÄHLT**

- Umfassendes, ITIL-konformes, integriertes Technologie-Angebot der USU im Bereich IT Management
- Entscheidung für den Einsatz von USU Valuemation nach Marktevaluierung aufgrund des Funktionsumfanges, der Integrationsfähigkeit und des modularen Aufbaus der Lösungen
- erfolgreiche Realisierung ähnlich umfangreicher Projekte

> **NUTZEN**

- Die neue CMDB bildet die komplexe IT-Topologie der OEDIV transparent ab
- Mandantengerechtes, modular aufgebautes Service-Angebot für die ca. 300 Kunden
- Schnelle Entscheidungen durch aktuelle Daten, festgelegte und dokumentierte Abläufe, Rollen und Richtlinien
- Effektives Service-Level Management gewährleistet qualitativ hohe Service-Erbringung trotz kontinuierlichem Wachstum



Produkte von Dr. Oetker



„Effiziente und effektive Prozesse sind die Basis, damit Service zum Business-Treiber wird. Und hier sieht sich OEDIV dank der prozessorientierten Wissensbereitstellung durch Valuemation auf gutem Wege.“

Hubert Klöpfer,  
Geschäftsführer OEDIV

### > Ausgangssituation und Zielsetzung

Wie kann kontinuierliches Wachstum ohne Qualitätseinbußen organisatorisch und prozessual sichergestellt werden? Ist IT Infrastructure Library (ITIL) ein hinreichend pragmatischer Ansatz für OEDIV KG, der auch Gestaltungsfreiräume und Flexibilität lässt? Steigende Kundenanforderungen und Gesetze wie Sarbanes Oxley, IAS oder Basel führten seit 2006 zur Frage, nach welchen Regularien sich OEDIV künftig ausrichten sollte. Deswegen entwickelte der IT-Dienstleister der Oetker Gruppe ein unternehmensweites Gesamtprozessmodell, das sowohl den Richtlinien des Industriestandards ITIL wie auch Anforderungen aus SOX/Cobit Rechnung trug. Zur technischen Umsetzung der Kernprozesse evaluierte OEDIV den Markt und entschied sich für die USU-Produktlinie Valuemation aufgrund des einheitlichen Datenmodells, der hohen Integrations- und Konfigurationsfähigkeit und der Vielzahl der Standardfunktionalitäten.

### > Projektarbeit

Die USU-Technologie sollte auch die designten OEDIV-Prozesse abbilden und durch eine step-by-step Implementierung so genannte „Quick Wins“ garantieren. Um die Akzeptanz der OEDIV-Mitarbeiter zu erhöhen, erfolgte zunächst eine intensive Produktschulung sowie die Installation zentraler Valuemation-Module. Anschließend startete die zweite Phase des zeitlich ambitionierten Projektes mit dem Aufbau einer Configuration Management Database. Das bereits durch USU mitgelieferte Datenmodell wurde auf die OEDIV-relevanten Spezifika angepasst. Basierend

auf diesem Modell integrierte USU das eingesetzte Inventarisierungswerkzeug mittels eines regelbasierten Compare-Prozesses. Nach nur zwei Wochen lieferte der erste Scan die notwendigen Daten für die neue CMDB. Die definierten Rollen wurden mit Berechtigungen im Tool ausgestattet und umgesetzt, entsprechende Kategorisierungen wurden vorgenommen.

### > Positive Effekte

Durch die enge Zusammenarbeit verlief der Aufbau der CMDB mit der exakten Ausgestaltung der notwendigen Abläufe, Rollen, Klassen etc. reibungslos. Sukzessive wurden etwa 500 Server mit einer erheblichen Zahl von Configuration Items aufgenommen. Die CMDB bildet heute die IT-Topologie der OEDIV KG transparent ab. Sie stellt die IT-Infrastruktur in einem logischen Datenmodell dar, das alle Informationen über sämtliche IT-Komponenten entlang ihres Lebenszyklus von der Bestellung bis zur Ausmusterung und deren Abhängigkeiten verfügbar macht, z.B. IT-Bestände, Verträge oder Softwarelizenzen. Die neu gewonnene Transparenz stellt fundierte Hardware- und Software-Informationen für alle Elemente der OEDIV-Servicekette innerhalb des Unternehmens und gegenüber der Kunden schnell zur Verfügung. Durch den integrierten Ansatz aller Prozesse sind die Daten zuverlässig und sicher. Schnelle Entscheidungen basieren auf festgelegten Abläufen, Rollen und Richtlinien, die es einfach machen, neue Mitarbeiter in die Organisation zu integrieren und kontinuierliches Wachstum bei qualitativ hoher Serviceerbringung durch OEDIV KG zu sichern.