

## CASE STUDY



### >> AUF EINEN BLICK

**Die Organisation:**

SIG Combibloc Gruppe

**Branche:**

Verpackungsindustrie

**Mitarbeiter:**

ca. 4.000 weltweit (2007)

**Mengengerüst:**

ca. 5.000 Systeme mit  
ca. 30.000 Komponenten  
in weltweit 40 Ländern

**Eingesetzte USU-Produkte:**

Valuation Asset/CMDB,  
Procurement/Contract/  
License, Service/Incident/  
Problem, Change Manager,  
USU KnowledgeCenter

**Website:**

<http://www.sig.biz>

Die 1853 gegründete SIG Schweizerische Industrie-Gesellschaft ist eine der weltweit führenden Hersteller von Verpackungssystemen für haltbare Lebensmittel wie Saft, Milch, Suppen und Saucen. Für die internationale Umsetzung eines transparenten und kosteneffizienten Business Service Management nutzt SIG heute die USU-Produktlinie Valuation als zentrales Werkzeug.

### WELTWEITES BUSINESS SERVICE MANAGEMENT ETABLIERT

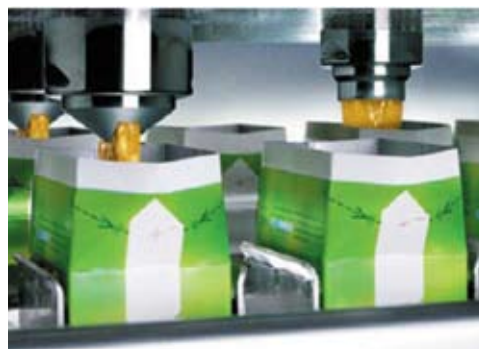
## SIG: einheitliche IT-Services – gut verpackt!

#### > DIE HERAUSFORDERUNGEN

- IT soll als wertschöpfender Geschäftsbereich etabliert werden
- Basis: Transparenz über alle werthaltigen IT-Güter, ca. 5.000 Systeme mit ca. 30.000 Komponenten weltweit in 40 Ländern
- Erbringung standardisierter, dokumentierter, einheitlicher und qualitativ hochwertiger Services in einem internationalen Umfeld

#### > PROJEKT-MEILENSTEINE

- Umsetzung eines IT Bestandsmanagements seit 1996 in mehreren Schritten
- Aufbau einer CMDB und intensive ITIL-Schulung der Anwender
- Sukzessive Umstellung auf standardisierte ITIL Service- und Support-Prozesse seit 2007
- Ausbau zu einem kompletten Business Service



Die aseptische Highspeed-Füllmaschine CFA 724 von SIG Combibloc ist weltweit eine der schnellsten für kleine Kartonpackungsgrößen

Management ab 2008 durch Umsetzung weiterer Themen wie Knowledge Management, Change Management und Lizenzmanagement

#### > WARUM USU AUSGEWÄHLT WURDE

- Gute Erfahrungen mit USU als zuverlässigem, flexiblem und langjährigem Kompetenzpartner von SIG seit 1996
- Umfassendes, ITIL-konformes, integriertes Technologie-Angebot der USU im Bereich IT Management
- Entscheidung für den Einsatz von USU Valuation nach Marktevaluierung aufgrund der Integrationsfähigkeit und des modularen Aufbaus der Lösungen und der flexiblen Erweiterungsmöglichkeiten

#### > NUTZEN

- Die neue CMDB bildet die komplexe IT-Topologie der SIG-Gruppe transparent ab und dient als Basis für einen optimierten IT-Betrieb
- Ganzheitliche Unterstützung für alle Service Support und Service Delivery-Prozesse durch ein einheitliches zentrales und standardisiertes Werkzeug
- Schnelle Entscheidungen durch aktuelle Daten, festgelegte und dokumentierte Abläufe, Rollen und Richtlinien
- Konkrete Kosteneffekte (z.B. Lösungsdauer Tickets, Erfassungszeiten...) und qualitative Verbesserungen (hohe Akzeptanz...)



„Valuation ist für uns heute die zentrale Informationsdrehscheibe für unsere weltweiten Business Service Management-Aktivitäten. Zu jedem Zeitpunkt können wir unseren Kunden damit die relevanten Daten über IT-Ressourcen und deren finanzielle, vertragliche und beschaffungstechnische Konditionen und Werte zur Verfügung stellen.“  
Achim Dilsen – Projektleiter SIG

### > Innovationen – gut verpackt!

Angesichts der Marktdynamik im Verpackungsumfeld spielt die Informationstechnologie bei SIG eine wichtige Rolle. Nachdem die IT 2001 in eine eigenständige Gesellschaft, die SIG Information Technology, überführt wurde, stiegen in der Folge mit der wachsenden Zahl der IT-Endgeräte und der komplexer werdenden Infrastruktur die Anforderungen, qualitativ hochwertige IT-Services weltweit einheitlich zur Verfügung zu stellen. Um diese umfassend zu unterstützen, erfolgte 2004 die Migration auf die neue USU-Produktgeneration Valuation. Zentrale Prozesse wie Umzüge, Konfigurationsänderungen oder das Vertragsmanagement wurden beschleunigt. Und mit der Einführung eines einheitlichen IT Service Managements stand Ende 2006 der nächste wichtige Schritt für ein ITIL-konformes IT-Management an.

### > Service – weltweit aus einem Guss

Als Basis eines optimierten IT-Controllings wurde bei der SIG in den letzten Jahren eine Configuration Management Database etabliert. Sie bildet – mit Schnittstellen zur SAP-Welt – das informationstechnische Wissenszentrum über die konzernweite IT Infrastruktur. Das Mengengerüst umfasst dabei ca. 5.000 Systeme mit Hard- bzw. Softwarekomponenten, beispielsweise Monitore, Drucker oder auch das RZ-Equipment (Server, Switches etc.). Die Transparenz über sämtliche technischen und kaufmännischen Daten der IT diente auch als Grundlage für die Implementierung einheitlicher Serviceprozesse. Generelles Ziel war es, durch die Einhaltung und Formalisierung

von Service-Standards (SLAs) den internen Kunden vor Ort, aber auch den internationalen Standorten ein lückenloses und qualitativ hochwertiges IT-Service-Portfolio anbieten zu können. Die Umsetzung des SIG Service-Managements erfolgt seit 2007 in mehreren Schritten. Eine umfassende ITIL-Schulung sämtlicher IT-Mitarbeiter durch USU-Experten, regelmäßige „Valuation-Newsletter“ sowie die Integration der Service Desk-Anwender schufen dabei die notwendige Akzeptanz für einen erfolgreichen Produktivstart Mitte 2007.

### > IT Value Management auf gutem Wege

Heute werden 88 Prozent der jährlich 20.000 Tickets (vor allem Service Requests, Incidents) am gleichen Tag gelöst, 57 Prozent innerhalb von 30 Minuten, 43 Prozent innerhalb von 15 Minuten. Tendenz steigend. Die Auswertungen bescheinigen SIG eine deutliche Verbesserung der Lösungsdauer und eine wesentlich höhere Erfassungsquote. Sie machen aber auch transparent, welche Tickets geschlossen werden oder zu welchen Themen es noch keine geeigneten Lösungsdokumente gibt. Gut die Hälfte der Anwender nutzt den Valuation Web-Client. Trotz des sehr positiven Fazits – für die Umsetzung eines optimierten Business Service Management steht die Realisierung weiterer Themen auf der Agenda. So soll das Incident/Problem Management auch für den Bereich Business Applications realisiert und sukzessive weltweit ausgerollt werden. Die Integration von Knowledge Management, Change Management sowie Lizenzmanagement sind ebenfalls geplant. Mit USU-Technologie und Expertise.