

## Case Study

# Mainova automatisiert IT Services mit USU IT Service Management



## Auf einen Blick

### Die Organisation

Mainova AG  
www.mainova.de

### Branche

Energieversorger

### Kennzahlen

Ca. 1.800 Serviceangebote im Shop und ca. 50.000 Anforderungspositionen p. a., über 200.000 IT-Assets, ca. 25.000 Service-Requests/ Incidents p. a.

### USU-Lösung

USU IT Service Management

### Die Herausforderung

Die bisher genutzte Help-Desk-Lösung konnte die anspruchsvollen Anforderungen an ganzheitliche, transparente und weitestgehend automatisiert ablaufende IT-Service-Prozesse nicht mehr abdecken. Hierzu benötigte Mainova eine professionelle und integrierte ITSM-Gesamtlösung, die auch individuell konfigurierbar war und als SaaS betrieben werden konnte. Auf der Grundlage einer effektiven Asset-Verwaltung sollte ein umfangreiches Shopsystem die Performance der IT-Services deutlich beschleunigen und mittelfristig weitere ITSM-Disziplinen unterstützen.

### Die Lösung

Durch USU IT Service Management wurden die im Fachkonzept analysierten und definierten IT-Prozesse sukzessive abgebildet. Dabei war die Integration zur Automatisierungsplattform von Flowster wichtig. Im Fokus stand der Aufbau von Incident Management und eines Service Katalogs auf Basis der CMDB-Daten, um Tickets und Service Requests transparent zu steuern, sowie die Bereitstellung von Standard Service Angeboten über durchgehende Workflows effizient und wirtschaftlich managen zu können.

### Das Ergebnis

Mainova hat mit der Standardisierung und Automatisierung des Service-Shops einen zentralen Baustein für mehr ITSM-Performance und damit auch mehr Wachstum und Skalierbarkeit umgesetzt. Über 1.800 verschiedene Service-Angebote reduzieren durch die integrierten Lizenz- bzw. Genehmigungsprüfungen etc. die Bearbeitungszeiten für zehntausende Bestellungen oder Tickets teilweise drastisch. Ausgefeilte Analyse- und Reportmöglichkeiten erlauben dabei eine optimale Steuerung.



Quelle: Mainova

„**Automatisierung ist für uns eines der zentralen Themen, um den Bedürfnissen unserer internen Kundinnen und Kunden zu entsprechen und die IT-Mitarbeitenden von aufwendigen Routine-Arbeiten zu entlasten. In Kombination mit dem Backend-System von Flowster führt der Einsatz der USU-Lösung zu signifikant schnelleren Prozesslaufzeiten, weniger Fehlern und nicht zuletzt auch zu höherer Mitarbeiterzufriedenheit.**

Christina Koch, Sachgebietsleiterin Service Strategy & Design, Mainova AG

### **Service-Automatisierung als wichtigstes Ziel**

Gerade bei Unternehmen aus dem Energiesektor sind mit der Transformation zum modernen digitalen Daseinsversorger auch vielfältige Herausforderungen im Software- und Servicemanagement verbunden. Die IT-Verantwortlichen von Mainova, einem der größten regionalen deutschen Energieversorger, legen großen Wert auf effiziente, zuverlässige und transparente IT-Serviceprozesse. Daher entschied sich der Konzern, diese konsequent zu automatisieren. Ziel war es, die IT-Belegschaft dadurch von manuellen, wiederkehrenden und fehleranfälligen Routinetätigkeiten zu befreien und so IT-Dienstleistungen schnell und in gleichbleibend hoher Qualität zur Verfügung zu stellen. Entsprechend hoch waren die Anforderungen an ein

professionelles, gut integrierbares ITSM-System, das sämtliche Service-Prozesse ITIL-konform unterstützen kann, flexible Anpassungen möglich macht und auch als SaaS in Deutschland betrieben wird. Aufgrund dieser Entscheidungskriterien fiel die Wahl nach einem umfassenden Auswahl-Prozess auf USU IT Service Management.

### **Incident und Service Request Management im Mittelpunkt**

Das Thema „Automatisierung“ ist für die Organisation ein konstanter Veränderungsprozess, dem die Mitarbeiter jedoch offen gegenüberstehen. Bereits in der intensiven Konzeptionsphase zu Beginn des Projekts wurden auch die Fachbereiche mit eingebunden, um zu definieren, wie die Prozesse und das jeweilige Berechtigungskonzept im Detail aussehen sollten. Schwerpunkt war die Umsetzung eines Incident und Service Request Managements. Für letzteres galt es, auf Basis einer Configuration Management Database einen Service Katalog als Shopsystem aufzubauen. „Unsere Devise lautete: Nichts anfordern ohne Katalog. Das bedeutete aber auch, dass alles von der ergonomischen Benutzerführung über die Prüf- und Genehmigungsprozesse und das Portfoliomanagement bis zum automatisierten Fulfillment stimmen muss, um die nötige Akzeptanz zu schaffen und den Mehrwert zu realisieren“, erläutert die verantwortliche Projektleiterin Christina Koch die Herausforderungen. Dazu gehörte auch die Anbindung an das Backend-Automatisierungssystem von Flowster. Dadurch kann die Gesamtlösung die Automatisierungskette abdecken, um Service Requests vollautomatisiert im Rechenzentrum zu verarbeiten.

## Mehr IT-Performance

Was früher häufig Stunden oder gar Tage benötigte, geht heute innerhalb weniger Minuten. Zum Beispiel ein Citrix-Zugang oder ein Domain-User inkl. Mailadresse für den Zugangscode zum Firmennetz, der für neue Mitarbeitende über die Schnittstelle zum HR-System automatisch generiert wird. Inzwischen verfügt der Service-Shop über etwa 1.800 Service-Angebote. Innerhalb von 36 Monaten seit Start der neuen Lösung wurden ca. 180.000 Bestellungen von Soft- bzw. Hardware ausgelöst und automatisiert verarbeitet. Davon entfiel ca. die Hälfte auf Software-Zuweisungen, die früher manuell im SCCM durchgeführt wurden oder Berechtigungen. Positive Effekte zeigen sich neben der Kostenreduktion vor allem in der Qualitätssteigerung der Abläufe. IT-Teams werden außerdem von Routine-tätigkeiten entlastet und können sich auf Innovations- und Steuerungsthemen konzentrieren – zum Beispiel der Analyse, wie viele Störungen an einem Gerät

gemeldet wurden, wie viele Tickets welcher Gruppe zugeordnet werden oder aus welchen Service Anfragen Mainova weitere Automatisierungsmöglichkeiten ableiten kann.

Der Anspruch von Mainova ist es, sich ständig weiter-zuentwickeln. Im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden dabei über ein Ticket-System ständig neue Ideen und Anforderungen aufgenommen, bewertet und sukzessive umgesetzt. Auf der Mittelfrist-Agenda stehen zum Beispiel die automatisierte Provisionierung von Cloud-Ressourcen oder die Implementierung von Knowledge Management und Self-Service-Prozessen. Im Jahr 2021 hat Mainova darüber hinaus die Prozesse im IT Change Management produktiv gesetzt und baut diese aktuell weiter aus. Auch hier sind Automatisierungen noch ange-strebt, die das Unternehmen in 2022 angehen will.



**Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gerne.**

[www.usu.com](http://www.usu.com)



**Smart businesses use USU**

[info@usu.com](mailto:info@usu.com) · [www.usu.com](http://www.usu.com)

**USU**