



**PLAIN IT**

Militärstrasse 5  
CH-3600 Thun

Telefon +41 (0)33 224 01 24  
Fax +41 (0)33 224 01 25

inbox@plain-it.ch  
www.plain-it.ch

## REFERENZ CASE



## CHERWELL SERVICE MANAGEMENT® - DER SCHLÜSSEL ZUR ZUKUNFT FÜR GILGEN DOOR SYSTEMS

### **DIE GILGEN DOOR SYSTEMS AG LÖST HELPLINE MIT CHERWELL SERVICE MANAGEMENT® AB.**

Um den Servicekatalog von Gilgen Door Systems AG zu erweitern, erschien der Aufwand, dies in der bestehenden Service-Management-Lösung zu implementieren, zu gross. Oliver Sommer, Leiter Informatik der Gilgen Door Systems AG, entschied sich, andere Alternativen zu prüfen. Die PLAIN IT AG überzeugte als bereits bestehender Partner im Service-Management-Bereich – und konnte Oliver Sommer mit der Standardlösung Cherwell Service Management® begeistern.

### **AUSGANGSLAGE UND PROBLEMSTELLUNG**

Die Gilgen Door Systems (bis zum 1. April unter dem Namen KABA Gilgen AG bekannt) wollte ihre Service-Management-Lösung im Bereich Servicekatalog erweitern. Der Aufwand, um den Servicekatalog im bestehenden Service Management zu implementieren wurde als sehr hoch eingeschätzt. Dies veranlasste die Firma Gilgen Door Systems AG, Schwarzenburg, Alternativen zu prüfen.

«Für uns stand klar ein Partner im Vordergrund, welcher die Firma bereits kennt und die Fachkompetenz mitbringt, um die Anforderungen umsetzen zu können. Da die PLAIN IT AG die Gilgen Door Systems bereits mit helpLine unterstützte, war klar, dass wir weiterhin mit der PLAIN IT als Partnerin agieren wollen», sagt Oliver Sommer (Leiter Informatik, Gilgen Door Systems). Die Softwarelösung wurde als zweitrangig betrachtet. Das bestehende Service-Management-Tool war zum Zeitpunkt der Lösungsauswahl nicht genügend ausgereift, die Anforderungen nachhaltig und sinnvoll abzubilden. Mit Cherwell Service Management® konnten noch zusätzliche Anforderungen aufgenommen und umgesetzt werden.

## WECHSEL ZU CHERWELL SERVICE MANAGEMENT® ALS PILOTIN DER SCHWEIZ

Auf die Frage, was Herrn Sommer von Cherwell Service Management® überzeugt hat, antwortete dieser: «Die ersten positiven Eindrücke waren das Layout und die Farbgebung der Lösung. Richtig spannend wurde es danach aber mit dem Einblick in die Tiefe des Tools. Anhand von Demos konnte uns ein weiteres Bild von Cherwell Service Management® aufgezeigt werden. Die Einfachheit des Tools und die Möglichkeit, ohne zu programmieren das Tool zu nutzen und weiterzuentwickeln, hat uns überzeugt. Die Grundbasis des Tools ist gut verständlich und mit Cherwell Service Management® steht mir fast alles offen. Diese Punkte waren dann ausschlaggebend für unsere Entscheidung! Für uns wichtig war auch, dass von der PLAIN IT AG gespürt wird, was die Gilgen Door Systems erwartet und benötigt. Es wurden keine Standardszenarien vorgestellt und es wurde das Gefühl vermittelt, spezifisch auf unsere Bedürfnisse einzugehen. Dies ist klar ein Vorteil, wenn man eine kleinere Firma wie die PLAIN IT AG als Partnerin für solch ein wichtiges, komplexes Projekt an der Seite hat.» Speziell an diesem Projekt war auch, dass die Gilgen Door Systems AG der Pilot für Cherwell Service Management® in der Schweiz war. Gilgen Door Systems erhielt die Erstinstallation in der Schweiz.

«Es war den Verantwortlichen von Beginn an bewusst, dass die eine oder andere Runde mehr gedreht werden musste, damit wir am Ende die Lösung finden konnten», sagt Oliver Sommer. «Es wurde aber nicht unendlich viel diskutiert, es wurde rasch konkret und die Lösung konnte sauber umgesetzt werden. Wir haben das Projekt sehr partnerschaftlich abgewickelt und nicht als Lieferant- Kunde-Beziehung, was als sehr positiv einzustufen ist», meint Oliver Sommer. «Eine solche Zusammenarbeit ist anzustreben, da man langfristig gemeinsam am selben Projekt arbeitet. Gerade in der Thematik Service Management kann man Situationen verschieden angehen, diese entsprechend auch unterschiedlich interpretieren und umsetzen. Aber gemeinsam das Optimale aus der Situation respektive aus dem Vorhaben herauszuholen, sollte das Ziel sein», ist Oliver Sommer überzeugt.



### Übergabe der Cherwell Service Management® - Urkunde.

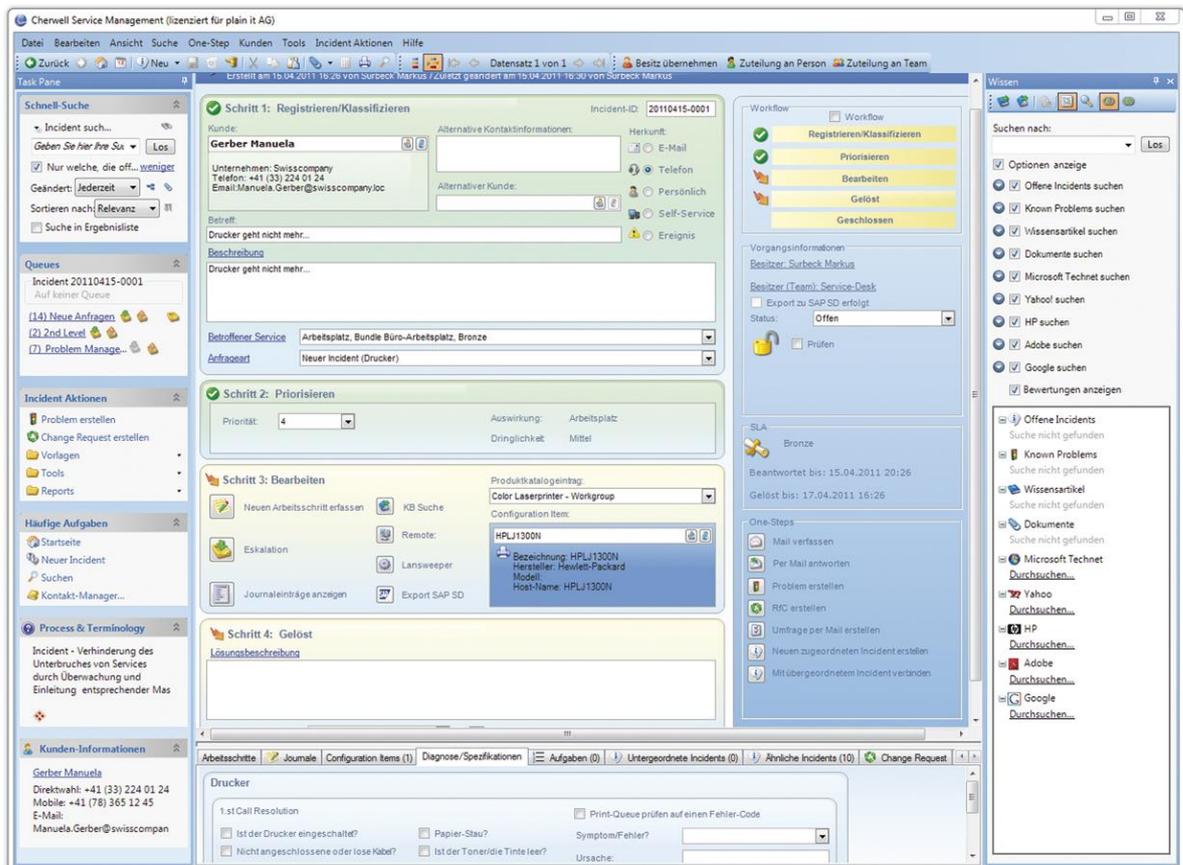
Von links: Stephan Gerber, PLAIN IT AG, Oliver Sommer, Gilgen Door Systems AG, Marcel Dällenbach, Gilgen Door Systems AG, Fritz von Allmen, PLAIN IT AG

Vonseiten der Gilgen Door Systems AG wurde der Pilotcharakter des Projektes keinesfalls als negativ gewertet, obschon das Unternehmen das erste war, welches das Image adaptiert hat. Über das ganze Projekt gesehen, war dies für Oliver Sommer eine klare Win-Win-Situation für beide Parteien. Es konnten beidseitig wichtige Erfahrungen gesammelt werden.

## PROZESSABLAUF IM PROJEKTMANAGEMENT – LÖSUNGSWEGE UND PROJEKTUMSETZUNG

Das Projekt wurde in verschiedenen Teilschritten umgesetzt. Zuerst wurde die Systemadaption formuliert respektive das Konzept mit den Anforderungen erstellt, das System wurde adaptiert und danach wurde eine Erstinstallation vorgenommen. Im Projekt lag immer ein gewisses iteratives Vorgehen: Anforderungen ins Systemkonzept aufnehmen, System umsetzen, Systemtest und danach die Einführung. Diese Teilschritte wurden von Herrn Sommer während der Projektumsetzung wahrgenommen und er bewertet den Projektablauf als richtig so: «Nicht alles auf einmal, sondern ein Schritt nach dem anderen, durch die iterative Projektabwicklung hatten wir die Möglichkeit, die einzelnen Prozessschritte laufend anzupassen und zu ergänzen. Die Ausgangsfrage für die Abwicklung eines

solchen Projekts ist stets: Will ich grundsätzlich im Standard fahren oder nicht? Den Prozess ändern, anpassen oder nicht?»



#### Incident Management mit Cherwell Service Management®

Die Gilgen Door Systems AG ist zu 90 Prozent im Standard geblieben. Dies hat in der Organisation von der Prozessebene her keiner grossen Anpassungen bedurft, da die Nicht-Standardprozesse eher Add-ons usw. waren, um die Prozesse zu unterstützen oder sie zu automatisieren.

Im Projekt seitens Gilgen Door Systems waren vor allem zwei Personen involviert. Herr Oliver Sommer und Herr Marcel Dällenbach. Die anderen Mitarbeiter wurden für die Projektumsetzung relativ wenig eingebunden, weil es keinen Sinn gemacht hat. «Herr Dällenbach hat sehr viel Prozess- und technisches Wissen und wir beide im Team haben uns für die Projektumsetzung zusammen mit der PLAIN IT AG sehr gut ergänzt», erzählt Herr Sommer. «Weiter war es mit der PLAIN IT AG so, dass wir das Gefühl hatten, wir sprächen dieselbe Sprache.

Die PLAIN IT AG ist auf unsere Wünsche und Bedürfnisse eingegangen und wir haben während der Projektplanung positiverweise sozusagen unseren Standard festgelegt. Aus diesem Grund hatten wir relativ wenige Iterationen.»

Als einzelne Knacknüsse während der Umsetzung aufgetreten sind und es darum ging, gewisse Probleme zu lösen, empfand Herr Sommer die Umsetzung der Lösung immer als relativ zackig und «innerhalb von 24 Stunden wurde der Lösungsweg gefunden und der Fehler war behoben», sagt er begeistert. «Ein- oder zweimal hat die Problembesehung etwas länger gedauert, aber dies waren grössere Probleme, die gelöst werden mussten. Ansonsten war alles immer tiptopp und die Probleme wurden ohne Rückfragen gelöst. Wichtig ist, dass man mit dem Partner spricht und sich untereinander austauscht. Das hat mit der PLAIN IT immer sehr gut geklappt. Heute steht in der Vereinbarung Lösung nach best effort, und die Erfahrungen waren bisher immer sehr, sehr positiv», meint Oliver Sommer.

## **NUTZUNG VON CHERWELL SERVICE MANAGEMENT® BEI DER GILGEN DOOR SYSTEMS AG**

Heute arbeiten bei der Gilgen Door Systems AG, Schwarzenburg, 15 Personen mit Cherwell Service Management®. Die Clients sind auf drei Teilbereiche aufgeteilt: die reine IT, den SAP Support und die Telefonnummernverwaltung. «Im Moment reichen unsere Lizenzen noch, aber wahrscheinlich müssen wir schon bald die Menge erhöhen oder vielleicht können wir schon bald «iCherwell» verwenden.» Die App ist seit Neustem bei Apple verfügbar und ist verwendbar mit iPhone, Blackberry, Nokia und Android.

### **KÜNFTIGE BEDÜRFNISSE NACH DER PROJEKTUMSETZUNG**

Bisher war das Projekt 1:1 Migration und die Bedürfnisse, welche im Ursprungspflichtenheft aufgeführt sind, wurden nun umgesetzt. Aber die Gilgen Door Systems AG möchte künftig mit Cherwell Service Management® und der PLAIN IT AG noch Financial Management und Lizenzmanagement umsetzen. «Danach», meint Oliver Sommer, «ist bald mal fertig», und er fügt an: «Was auch Sinn macht.»

### **MESS- UND SPÜRBARER NUTZEN**

Seit der Einführung von Cherwell Service Management® funktioniert die Telefonnummernverwaltung bei der Gilgen Door Systems AG optimal, was vor Cherwell nie der Fall war. Diese Verwaltung läuft nun komplett über Cherwell. «Das ist für uns ein sehr grosser Nutzen», sagt Oliver Sommer, «vorher hatten wir dies nicht im Griff.»

«Für uns ist die Möglichkeit, Reports selber erstellen zu können oder einen zu generieren, ein grosser Vorteil in unserer täglichen Arbeit.» Herr Sommer findet das Dashboard toll, die Schnellansicht, die Einfachheit und Schlichtheit des Tools. «Meine Mitarbeiter haben sich zum Tool auch sehr positiv geäussert, sie haben Spass, mit Cherwell Service Management® u arbeiten.» Die Qualität der Daten hat sich in der Gilgen Door Systems AG seit der Einführung gemäss Aussage von Herrn Sommer sehr gesteigert. So unterstützt heute Cherwell u. a. auch den Lifecycle eines Mitarbeiters, von dessen Eintritt bis zum Austritt. «Cherwell Service Management® ist in dem Sinne ein Schritt weiter zur Automatisierung, hin zu Cherwell als Dreh- und Angelpunkt der IT. Cherwell ist das IT-ERP und beliefert alle anderen Systeme, dem sind wir schon jetzt einen rechten Schritt näher gekommen. Jetzt geht es noch darum, das «Kleingemüse» wie Memorysticks, Navigationssysteme und Digicams, alles was man zusätzlich braucht, auch noch anzuhängen».

### **DIE WAHL DES PARTNERS IST EINER DER WICHTIGSTEN PUNKTE**

Eine gute Zusammenarbeit mit dem Partner und vor allem die richtige Wahl des Partners erachtet Herr Sommer als einen der wichtigsten Entscheidungsschritte für eine erfolgreiche Projektumsetzung in dieser Grösse. «Die Zusammenarbeit mit PLAIN IT war von Beginn an positiv; wir sprachen dieselbe Sprache und die Mitarbeiter der PLAIN IT haben verstanden, was wir wollen. Wenn die Zusammenarbeit und die Kultur untereinander nicht übereinstimmen, dann gibt es bei einem Projekt noch mehr Aufwand, als wenn man es alleine machen würde. Wenn Kultur als solche geschätzt wird, dann ist es genial! – Und so hat es bei unserer Projektumsetzung mit der PLAIN IT AG optimal funktioniert.»

**FAZIT DER GILGEN DOOR SYSTEMS AG VON OLIVER SOMMER**

«Ich würde das Projekt, genauso, wie wir es abgewickelt haben, auch als Pilotprojekt wieder machen. Die Sache mit dem Prototypen ist für uns eher positiv als negativ gelaufen, wir konnten durch die Situation sehr viel lernen und auch mitarbeiten. Das ganze Projekt war definitiv eine Win-Win-Situation und wir waren miteinander unterwegs und nicht als Lieferant und Kunde. Das hat die Partnerschaft nochmals verstärkt. Bei der PLAIN IT AG merkt man, dass die Firma sich als Mitarbeiter des Kunden identifiziert, und das hat zusätzlich positive Auswirkungen auf die Partnerschaft. Eine Firma mit einer solchen Kultur findet man selten auf dem Markt!»