



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



AXPO OPTIMIERT IHR SERVICE MANAGEMENT MIT CHERWELL SERVICE MANAGEMENT®

DIE AXPO INFORMATIK AG ERBRINGT MITHILFE DER FLEXIBLEN SERVICE-MANAGEMENT-LÖSUNG VON CHERWELL SOFTWARE™ QUALITATIV HOCHWERTIGE IT-DIENSTLEISTUNGEN IM BEREICH SUPPORT UND SERVICES FÜR DIE LEISTUNGSERBRINGER IM ENERGIEWESEN INNERHALB DES AXPO-KONZERNVERBUNDES.

Mithilfe des Service Desk als zentraler Anlaufstelle werden rund 5500 Benutzerinnen und Benutzer des Axpo-Konzerns mit den auf die Bedürfnisse des Energiesektors zugeschnittenen Anwendungen und der notwendigen Informatikinfrastruktur an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr, kompetent beraten und unterstützt.

Die Axpo Informatik AG bietet als Service Provider der Axpo-Gruppe den Elektrizitätswerken des Kantons Zürich (EKZ), dem Kantonalwerk AEW Energie AG sowie einem Drittmarktkunden umfassende Serviceleistungen und Lösungen für den Energiebereich an, der die Leistungskomponenten Produktion, Verteilung und Vertrieb von Strom, auch im internationalen Energiehandel, beinhaltet. Die erbrachten Dienstleistungen im Informatikumfeld sind individuell anpassbar und flexibel auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten, wobei eine spezifische Abstimmung auf die Businessprozesse erfolgt. Zu den Kompetenzen der Axpo Informatik AG zählen qualitativ hochwertige Dienstleistungen, wie die Einführung und der sichere Betrieb der Infrastruktur. Das Angebot umfasst neben der IT-Beratung auch die Planung und die Umsetzung komplexer Projekte, den Betrieb der IT-Infrastruktur und die Unterstützung bei der effektiven Entwicklung und Umsetzung von marktorientierten Service- und Informatiklösungen für den Energiewirtschaftssektor auf nationaler und internationaler Ebene.

AUSGANGSLAGE

Die bisher eingesetzte ITSM-Lösung war 10 Jahre im Einsatz und geprägt von vielen Erweiterungen und Anpassungen, um die Bedürfnisse der Axpo Informatik AG abzudecken. Während dieses Zeitraumes stiegen die Anforderungen an die bestehende Lösung stetig und die Anpassungen der bestehenden und zukünftigen Bedürfnisse konnten nur mit grossem Aufwand sowie mit hohen Kosten realisiert werden. Neben der zunehmenden Komplexität wurden keine notwendigen Softwarepflegemasnahmen über einen Zeitraum von fünf Jahren durchgeführt. Am Ende dieses Zeitraumes war die bestehende Lösung schliesslich nicht mehr releasefähig, was letztlich die Evaluation einer neuen, moderneren Lösung als sinnvoll erscheinen liess.

ZIELSETZUNG UND PROJEKTENTSCHEID

Basierend auf der Ausgangslage entschied sich die Axpo Informatik AG für eine Ausschreibung, um eine moderne mandanten- und releasefähige Service-Management-Lösung zu evaluieren. Im Rahmen eines Pflichtenheftes wurden aufgrund von Erfahrungen die Anforderungen an eine zukünftige Lösung in einem Kriterienkatalog mit der entsprechenden Gewichtung festgehalten. Im Zentrum des Interesses einer zukünftigen Lösung stand idealerweise die vollständige Abdeckung von integrierten standardmässigen «out-of-the-box»-IT-Service-Management-Prozessen. Änderungen hinsichtlich der Anpassbarkeit sollten einfach und selbständig, ohne Programmierung, realisiert werden können. Durch den Einsatz einer neuen Lösung sollten Einsparungen bei den Beschaffungskosten erzielt werden. Die finale Entscheidung fiel letztlich zugunsten von Cherwell Service Management® zusammen mit der von der PLAIN IT AG offerierten Lösung aus, die als umfassendes Paket mit Beratungs- und Unterstützungsleistungen angeboten wird. In diesem Zusammenhang kommentierte Stefan Spiess, Senior-Projektleiter, den Entscheid zugunsten von Cherwell Service Management® und der PLAIN IT AG als kompetenter Lösungsanbieterin von Cherwell entsprechend: «Wir suchten eine moderne, intuitiv zu bedienende Lösung, die releasefähig ist und ohne Programmierung (Codeless) möglichst einfach und effizient an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden kann. Für die Umsetzung des Projektes war es uns wichtig, einen spezialisierten, kompetenten Integrationspartner in unserer Nähe mit ausreichender Erfahrung für das Vorhaben zu finden.»

DIE PROJEKTUMSETZUNG

Während der Projektinitialisierung sowie innerhalb der Konzeptionsphase wurden die genaueren Anforderungen und ihre Umsetzung im IT-Service-Management-System diskutiert und präziser spezifiziert.

Wegen des anspruchsvollen Zeitplanes stellten die Prozess- und Datenaufbereitungsvorlagen der PLAIN IT AG für die Umsetzungsphase eine grundlegende Hilfe bei der Spezifikation im Bereich Asset & Configuration Management dar. Die Aufbereitung der Datenstruktur für den Import der erforderlichen Daten wurde durch die Vorlagen als wichtiger Bestandteil für den weiteren Projektverlauf unterstützt. Während der Konzeptionsworkshops konnten die Prozessvorlagen, welche die «out-of-the-box»-ITIL®-V3-2011-Prozesse dokumentieren, zeitsparend und effizient an die Prozesse der Axpo Informatik AG angepasst werden. Daraus ergab sich der Mehrwert einer aktualisierten Prozessdokumentation, in der das Delta der vorgenommenen Abweichungen zu der standardmässigen «out-of-the-box»-Systemkonfiguration gleichzeitig dokumentiert wird.

Die Anpassung des Datenmodells und die damit verbundenen Services hatten einen grösseren Einfluss auf den vorhandenen Verrechnungsprozess. Mithilfe des neuen Datenmodells und der Definition von einfach messbaren Services konnte eine Optimierung der Verrechnung über zahlreiche Schnittstellen hinweg erreicht werden.

LESSONS LEARNED

Um die Qualität der Daten zu gewährleisten, musste bei der Datenmigration vom alten in das neue System ein grosser Aufwand für die Aufbereitung und Bereinigung der Configuration-Daten innerhalb des Projektes eingeplant werden. Die Komplexität bei der Einführung eines neuen Systems sollte möglichst niedrig gehalten werden, indem nicht zu viele Veränderungen durch zusätzliche Anforderungen während der Einführungsphase parallel abgewickelt werden müssen. Während der Umsetzungsphase kann ein konsequentes Change Management bei der Realisierung des Projektes einen wichtigen Beitrag leisten.

INTERVIEW MIT STEFAN SPIESS, SENIOR-PROJEKTLEITER, AXPO INFORMATIK AG



Was war Ihr Beweggrund, eine Service-Management-Lösung bei Ihnen einzuführen?

Wir hatten bereits eine ITSM-Lösung, welche jedoch nicht mehr ohne grössere Aufwände release-fähig war. Aus diesem Grund hatten wir uns entschlossen, zu prüfen, ob wir die bestehende Lösung auf den neusten Stand bringen können oder eine neue Lösung suchen sollten.

Was hat Sie an Cherwell begeistert und überzeugt, diese Lösung bei Ihnen zu implementieren?

Wir haben eine klassische Evaluation durchgeführt. Dabei haben uns Preis und Leistung am meisten überzeugt. Aber sicherlich haben die modernen Entwicklungswerkzeuge (Codeless, Blueprint-Mechanismen, Finite State Machine) überzeugt.

Wie beurteilen Sie die Umsetzung des Projekts, welches die PLAIN IT AG in Ihrem Auftrag realisiert hat?

Wir haben das Projekt der Migration und Prozessanpassung der neuen Cherwell-Lösung mit den Spezialisten der PLAIN IT AG sowie internen Entwicklern, welche sich während des Projekts das Know-how der Cherwell-Entwicklungsumgebung aneigneten, ausgeführt. Die Konzepterstellung sowie die Umsetzung der definierten Veränderungen und Erweiterungen der „Standard“-Lösung konnten kompetent und zeitgerecht zum Erfolg gebracht werden.

Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit der PLAIN IT AG?

Die Zusammenarbeit mit den Geschäftsverantwortlichen, der Projektleiterin sowie den Entwicklern war jederzeit konstruktiv und zielführend.

Was sind die Lessons learned aus dem Projekt? Wo lagen die Schwierigkeiten?

Die grösste Schwierigkeit im Projekt lag bei der Datenmigration von der Datenstruktur des abzulösenden Systems in das Konstrukt der Neulösung. Die Komplexität und der Aufwand der Überführung waren grösser als geschätzt. Ebenso wurde teilweise versucht, zu viele Veränderungen (Prozesse, neue Funktionen) gleichzeitig mit der Einführung der Neulösung durchzuführen.

Welchen mess- und spürbaren Nutzen sehen Sie seit der Einführung?

Die Datenqualität der CMDB-Daten hat dank der verbesserten Überwachungs- und Kontrollmechanismen klar zugenommen. Die Datensuche und die Klärungen von möglichen Ungereimtheiten können einfacher und effizienter ausgeführt werden. Ebenso konnten mehr in den Prozess involvierte

Stellen direkt mit dem Tool vertraut gemacht und die benötigten Auskünfte so effizienter gestaltet werden.

Was ist Ihr «Lieblingsfeature/-prozess/-mechanismus» von Cherwell?

Die Suchen und One-Steps mit all den Möglichkeiten der Veränderung der Daten und dem E-Mail-Versand – ebenso die Eventsteuerung.

In welchem Bereich möchten Sie Cherwell in Zukunft noch (vermehrt) einsetzen?

Mit der Einführung von Cherwell ist der Hunger noch nicht gestillt. Folgende Erweiterungsthemen sind in Diskussion: Webshop für Servicebestellungen, vereinfachte Servicevertragserstellung und -überwachung, Automatisierungen im Serviceablauf, zum Beispiel von Softwarebestellungen und -rückgaben.

Fazit von Stefan Spiess

Die Einführung der modernen Cherwell-ITSM-Suite bei der der Axpo Informatik AG ist eine gelungene Lösung, welche uns auch für die Erweiterungen noch viel Freude und Nutzen bereiten wird.