



**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® IM TÄGLICHEN EINSATZ

### **DIE INTERNATIONAL TÄTIGE SCHNEEBERGER GRUPPE VERTRAUT SEIT EINEM JAHR AUF CHERWELL SERVICE MANAGEMENT®**

#### **AUSGANGSLAGE**

Die in Roggwil BE, Schweiz, zentralisierte Informatik hat vor einem Jahr ein IT-Service-Management-Projekt gestartet, um die IT-Service-Management-Prozesse zu vereinheitlichen und sich nach ITIL® V3 und Best Practices zu orientieren.

Ein Projektteam unter der Leitung von Marco Flury, Leiter Informatik der Schneeberger AG, erhielt den Auftrag, dieses interessante IT-Service-Management-Projekt gruppenweit umzusetzen. Die neue Service-Management-Lösung soll möglichst flexibel, einfach und laufend auf die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst werden können, und zwar durch Mitarbeiter der Schneeberger AG. Die Einführung und der Unterhalt der Lösung sollten schlank und wirtschaftlich erfolgen.

#### **PROJEKTORGANISATION, -INHALT UND –ABLAUF**

Schneeberger hatte den Vorteil, dass praktisch auf der „grünen Wiese“ begonnen werden konnte und keine bestehende und hoch integrierte ITSM-Lösung ersetzt werden musste. Das international zusammengesetzte Projektteam konnte rasch eine für die Schneeberger Gruppe passende Service Management-Lösung evaluieren. Die Wahl fiel auf die Software Cherwell Service Management® und PLAIN IT AG als Integrationspartnerin.

In kurzer Zeit wurde für die Umsetzung eine Projektorganisation, bestehend aus Mitarbeitern der Schneeberger AG, der deutschen Schneeberger GmbH und PLAIN IT AG, gebildet und die Aufgaben, die Verantwortung und die Kompetenzen der einzelnen Projekt-Rollen definiert. Ein phasenweises Projektvorgehen mit Projektplan und Terminen wurde entworfen. Die gesamte Projektmethodik wurde ganzheitlich von PLAIN IT AG übernommen, welche auf mehr als 10 Jahre Projekterfahrung und „Best Practices“ aufgebaut ist.

In einer ersten Projektphase sollten die folgenden Prozesse und Funktionen eingeführt werden:

- Service Portfolio / Catalogue Management
- Service Asset & Configuration Management
- Service Level Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- SAP-Benutzer-Verwaltung
- Service Reporting

Das gesamte Projekt wurde in die folgenden Phasen unterteilt:

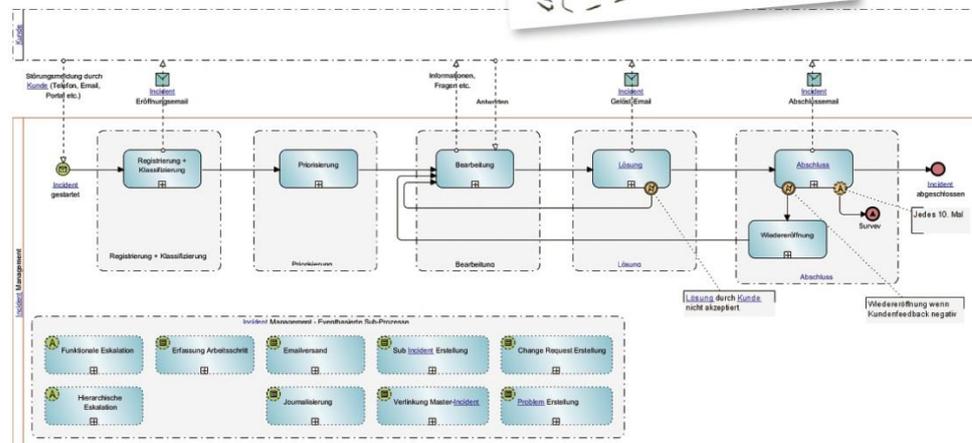
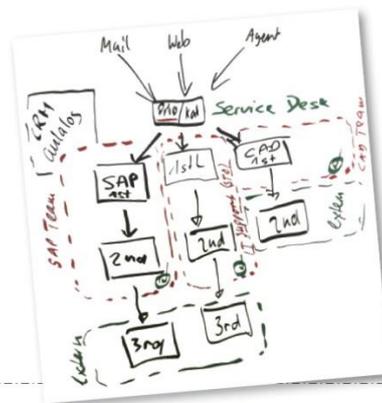


Jede Projektphase enthielt klar definierte Lieferobjekte:

1. Ergebnis des Lieferobjektes
2. Aufwandschätzung
3. Ausführende/-r
4. Termin

Sämtliche Projektabweichungen wurden sofort mittels Change Request festgehalten und den Verantwortlichen Projektmitarbeitern kommuniziert. Die Change Requests wurden laufend beurteilt und bei einer Bewilligung im Projekt eingeplant.

Vom Entwurf zum Prozess:



Zusätzlich wurde fortlaufend eine Pendenzenliste für das Projekt geführt.

## VON DER IDEE ZUR UMSETZUNG

Die Herausforderung und entscheidend für einen Projekterfolg ist, die ausgewählte Service-Management-Lösung den Kundenbedürfnissen entsprechend zu adaptieren und einzuführen. Daher ist es sehr wichtig, in diese Phase genügend Zeit zu investieren und das Konzept Systemadaption Cherwell Service Management® detailliert zu erstellen. Die betroffenen Benutzer müssen mit einbezogen werden, dies fördert die Benutzerakzeptanz. In einem Anforderungsworkshop wurden die Kundenanforderungen durch einen Solution-Architekten der PLAIN IT AG detailliert aufgenommen und dokumentiert. Als Referenzmodell wurde Cherwell Service Management® out-of-the-box verwendet, teilweise wurden Prototypen in Cherwell erstellt.

In verschiedenen Konzeptworkshops wurde anschliessend die Grundlage für die Parametrisierung, das Konzept Systemadaption Cherwell Service Management®, erstellt. Darin werden sämtliche relevanten Informationen festgehalten, um Cherwell Service Management® kundenspezifisch zu parametrisieren. Es sind dies:

- Systembeschreibung und –architektur
- Schnittstellen
- Objekt- und Datenmodell
- Rollen- und Berechtigungsmodell
- Delegation und Eskalation
- Prozesse und Funktionen
- Reporting

Ist das Konzept Systemadaption Cherwell Service Management® geprüft und abgenommen, ist es für die Solution Engineers der PLAIN IT AG eine Fleissarbeit, Cherwell Service Management® zu parametrisieren. Teile der Parametrisierung konnten bereits durch den Kunden nach entsprechender Ausbildung selbstständig ausgeführt werden.

Aufgrund von strukturierten Testvorlagen und -abläufen wurde Cherwell Service Management® vom Kunden ausführlich getestet, abgenommen und in die Produktion überführt.

## KEINE EINFÜHRUNG OHNE AUSBILDUNG

Eine sorgfältig geplante und auf die Kundenbedürfnisse bezogene Ausbildung ist für einen Projekterfolg unerlässlich. Eine gute Ausbildung erleichtert die Einführung und erhöht die Benutzerakzeptanz. Der folgende Ausbildungsbedarf musste im Projekt berücksichtigt und geplant werden.

Es wurde entschieden, dass der Administrator von Cherwell Service Management® an einer öffentlichen Cherwell-Administratoren- Ausbildung der PLAIN IT AG teilnimmt und dass für die Agenten eine individuelle und benutzerspezifische Ausbildung basierend auf den Standardausbildungsunterlagen im Hause der Schneeberger AG durchgeführt wird.

Ausführende/-r	Ausbildung	Dauer
Administrator Cherwell Service Management®	Cherwell-Administratoren-Ausbildung	3 Tage
Agenten (Anwender von Cherwell Service Management®)	Cherwell-Benutzer-einführung	½ Tag

In jedem Fall ist der gewählte Zeitraum für die Durchführung der Ausbildungen sorgfältig zu planen, damit die ausgebildeten Mitarbeiter zeitnah das Gelernte in die Praxis umsetzen und auch nutzen können.

## KORREKTUREN «ON THE FLY»

Während der Umsetzungsarbeiten wurden auch neue Detailanforderungen (Change Requests) verarbeitet, die erst während der gemeinsamen Konzeption und Parametrisierung auftauchten. Parallel dazu wurden die Abnahmekriterien verfeinert und geprüft, so dass Abnahme und Abschluss des Projektes nur noch eine Formsache waren.

## KONSOLIDIERUNG, OPTIMIERUNG UND ERWEITERUNG

Nach der erfolgreichen Einführung von Cherwell Service Management® kommen die Phasen der Konsolidierung, Optimierung und Erweiterung.

Cherwell Software mit ihrer einzigartigen Codeless Business Application Technology (CBAT) erlaubt, diese Teile der Umsetzung step by step durch die eigenen Mitarbeiter der Schneeberger AG auszuführen. Eine dreitägige Cherwell-Administratoren-Ausbildung sowie der Know-how-Transfer während des Projektes genügte, um diese Arbeiten nun selbstständig zu erledigen. Die Fachleute der PLAIN IT AG werden nur noch bei Spezialfällen zur Unterstützung beigezogen.

## INTERVIEW MIT HERRN MARCO FLURY, LEITER INFORMATIK, SCHNEEBERGER AG



### Schneeberger AG – seit 1923 weltweit führend in der Lineartechnologie

Mit den ersten vor über 88 Jahren von Schneeberger konzipierten und entwickelten Linearführungen wurde die Grundlage für die heutige Lineartechnologie gelegt. Schneeberger-Normen ermöglichen den Bau von Linearführungen, die in Bezug auf Belastbarkeit, Zuverlässigkeit und Wirtschaftlichkeit damals neue Maßstäbe setzten und schon bald den noch heute gültigen Industriestandard festsetzten. Damals wie heute ist der Name Schneeberger weltweit ein Synonym für moderne Lineartechnologie.

Die Firmengruppe mit Hauptsitz in Roggwil BE, Schweiz, ist in überschaubare, selbstständig operierende Unternehmenseinheiten gegliedert.

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

Schneeberger AG ist ein weltweit führendes Technologieunternehmen im Bereich Lineartechnologie und muss seine internen und externen Services stetig überprüfen, um die hohen Anforderungen des Marktes erfüllen zu können. Die Bedürfnisse und Anforderungen an die intern erbrachten IT Services nehmen deshalb stetig zu.

Im Rahmen einer Neuausrichtung des IT Service Management wurde das Projekt IT Service Management gestartet und ein internationales Projektteam gebildet. Das Ziel dieses Projektes war es, die IT-Service-Management-Prozesse über die verschiedenen Standorte zu vereinheitlichen und ein den Bedürfnissen und der Grösse des Unternehmens angepasstes IT Service Management Tool zu evaluieren und möglichst schlank einzuführen. Die eingeführte Lösung musste out-of-the-box die Service-Management-Prozesse nach ITIL® V3 erfüllen und durch eigene Mitarbeiter einfach gepflegt und angepasst werden können. Wir haben daraufhin eine klassische Evaluierung einer geeigneten IT-Service-Management-Lösung und eines Lösungspartners durchgeführt. Aufgrund unserer Evaluationsergebnisse fiel die Wahl auf Cherwell Service Management® und die PLAIN IT AG als Lösungspartner.

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

Cherwell Service Management® hat unser internationales Projektteam auf Anhieb in Sachen Technologie, out-of-the-box Funktionsumfang und Flexibilität überzeugt. Besonders die Codeless Business Application Technology (CBAT) konnte uns begeistern. Diese erlaubt uns, Anpassungen und Erweiterungen selbstständig und ohne Programmierung bzw. Scripting durchzuführen.

**Wie beurteilen Sie die Umsetzung des Projekts, welches die PLAIN IT AG im Auftrag von Ihnen realisiert hat? Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit der PLAIN IT AG?**

Ein IT-Service-Management-Projekt ist ein Organisationsprojekt und stellt hohe Anforderungen an die involvierten Projektmitarbeiter und die Partnerschaft zwischen Kunde und Lösungspartner. Wir lernten die Mitarbeiter der PLAIN IT AG als kompetente und erfahrene Spezialisten im Service-Management-Umfeld kennen. Die Erfahrung und das Wissen der PLAIN IT AG brachten uns einen echten Mehrwert und vor allem auch Sicherheit für eine erfolgreiche Projektumsetzung. Die Zusammenarbeit machte Freude und als Resultat ergab sich eine erfolgreiche Projekteinführung.

**Welches sind die Lessons Learned aus dem Projekt? Wo lagen die Schwierigkeiten?**

Wir lernten schnell, dass eine Software nur so gut parametrisiert werden kann, wie beispielsweise die Prozesse, die Service-Architektur, die Schnittstellen, das Rollenmodell etc. vorgängig spezifiziert wurden. Daher ist es absolut wichtig, sich für dieses Spezifikationsarbeiten genügend Zeit zu geben. Mit einzelnen Themen muss man sich zwingend intensiv beschäftigen. Die PLAIN IT AG, als erfahrene Projektpartnerin, konnte uns diesbezüglich hilfreich unterstützen und beraten. Die Codeless Business Application Technology (CBAT), alle Anpassungen und Erweiterungen ohne Programmierung/Scripting auszuführen, ist nicht nur ein Versprechen, sondern bestätigte sich als Wahrheit in der Praxis. Wir konnten schnell im Projekt mitarbeiten und Anpassungen und Erweiterungen basierend auf CBAT selbstständig ausführen.

**Sie benutzen Cherwell nun seit etwa einem Dreivierteljahr. Welchen mess- und spürbaren Nutzen sehen Sie?**

Zusammengefasst können wir bestätigen, dass wir die richtige Service-Management-Lösung gewählt haben, welche unsere Erwartungen erfüllt. Cherwell Service Management® unterstützt uns täglich in unserer Tätigkeit als Service Provider unserer internationalen Kunden und erlaubt uns, unsere Leistungen transparent zu machen und zu messen.

**Welches ist Ihr «Lieblingsfeature, -prozess, -mechanismus» von Cherwell?**

Insbesondere in den Bereichen Change Management und Incident Management konnten wir seit deren Einführung deutliche Verbesserungen in der Abwicklung und eine enorme Effizienzsteigerung feststellen.

Unser Change-Management-Prozess für die SAP Software ist mächtig und umfassend ausgefallen und wird über die Cherwell-Lösung optimal unterstützt. Ebenso nutzen wir Cherwell, um den Change-Management-Prozess im CAD-Bereich zu unterstützen.

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

Eine IT-Service-Management-Lösung können Sie zu Beginn nicht hundertprozentig perfekt implementieren; sie unterliegt einem stetigen Verbesserungsprozess. Zurzeit werden die eingeführten Prozesse noch weiter verbessert und Cherwell Service Management® optimiert. Dabei werden Teile der Anpassungen und Erweiterungen bereits durch unsere Mitarbeiter, basierend auf der Codeless Business Application Technology (CBAT), selbstständig ausgeführt. Die Implementierung von weiteren ITSM-Prozessen sowie die Inbetriebnahme von zusätzlichen Cherwell-Funktionalitäten sind geplant. In unmittelbarer Zukunft werden wir den Change-Management-Prozess auch auf andere Bereiche ausweiten.

Cherwell Service Management® ist, auch ausserhalb der Informatik im Bereich Business-Prozessunterstützung, flexibel einsetzbar. Daher prüfen wir regelmässig, ob Cherwell Software bei neu geforderten Prozessunterstützungen eingesetzt werden kann.