



„Cherwell war für uns genau die richtige Lösung: mittelständisch, anpassungsfähig und unkompliziert. Die Software hat eine klare Struktur und unterstützt uns dabei, unsere Ziele auf dem besten Weg zu erreichen.“

Dr. Markus Grimm
CIO of IT4IPM

Branche

IT-Dienstleister für Verwertungsgesellschaften

Land

Deutschland

Kurz und Knapp

- Aufbau einer effizienten ITSM-Plattform für die kontinuierliche Messung der Service-Qualität und höhere Leistungstransparenz
- Strategische IT-Zusammenarbeit mit internationalen Partnern vereinfacht
- Erhöhte Wettbewerbsfähigkeit der GEMA durch effizientere IT-Services
- Einheitlicher Service-Katalog für alle Kunden
- Professionalisierung der IT und signifikante Steigerung des internen ITSM-Know-how

Integrationspartnerin:

PLAIN IT AG

www.plain-it.ch



Die 2014 gegründete IT4IPM – IT for Intellectual Property Management GmbH ist eine 100%ige Tochter der GEMA. Mit der Bereitstellung von professionellen IT-Lösungen für den Schutz von Urheberrechten unterstützt die IT4IPM die Verwertungsgesellschaft dabei, das geistige Eigentum von Musikschaaffenden zu schützen und eine angemessene Entlohnung für die Nutzung ihrer Werke zu garantieren. Als branchenspezifischer IT-Dienstleister bietet die IT4IPM auch maßgeschneiderte IT-Lösungen und Services für andere europäische Verwertungsgesellschaften und weitere Unternehmen, die sich mit Urheberrecht befassen. Die GEMA verwaltet in Deutschland die ihr übertragenen Rechte von mehr als 65.000 Komponisten, Textdichtern und Musikverlegern sowie rund zwei Millionen internationalen Künstlern.

Herausforderung

Um dem starken Wettbewerb mit anderen Verwertungsgesellschaften zu begegnen und besser mit Schwesterunternehmen zu kooperieren, begann die GEMA bereits 2012 mit einer Neuausrichtung ihrer IT-Strategie. Im Rahmen der „IT Architektur Roadmap“ sollten neben der Modernisierung der eigenen Infrastruktur auch Dienste für andere europäische Verwertungsgesellschaften entwickelt und in Betrieb genommen werden. Die größte Herausforderung war der Umgang mit den enormen Datenmengen, die bei der Lizenzierung von Streaming-Anbietern entstehen. Um die hochkomplexe Leistungsberechnung als digitalen Service abzubilden zu können, und Kernprozesse zukunftssicher zu machen, war neben der entsprechend modernisierten IT-Landschaft auch die Modellierung vollständig ITIL-basierender ITSM-Prozesse im Unternehmen notwendig.

Die Lösung

1) Mehrstufiger Auswahlprozess

Um Prozesse der GEMA zu digitalisieren und ein effizientes Management der IT-Infrastruktur und IT-Services zu gewährleisten, plante IT4IPM den Einsatz einer professionellen ITSM-Lösung. Bereits im Vorfeld hatte das Service-Management-Team des Dienstleisters deshalb bereits grundlegende Prozesse im Bereich Service-Management definiert sowie nötige Governance-Maßnahmen und Änderungen für eine neue ITSM-Organisation festgelegt. Die neuen Prozesse wurden unter anderem durch Schulungen organisatorisch vorbereitet und eingeführt.

Auf dieser Grundlage startete IT4IPM Anfang 2013 einen mehrstufigen Evaluationsprozess, in den Vertreter aller IT-Abteilungen einbezogen wurden. Cherwell konnte sich beim Auswahlverfahren erfolgreich und deutlich gegen 11 Mitbewerber – unter anderem FrontRange (Heat) und LandesK – durchsetzen. Entscheidend dafür waren Anpassungsfähigkeit, einfache Upgrade-Fähigkeit, ITIL-Zertifizierung sowie die Unterstützung virtualisierter Serverlandschaften. Zudem wurden die Vor-Ort-Präsentation und hohe Flexibilität vom Cherwell-Partner Plain-IT AG von allen Beteiligten sehr positiv aufgenommen.

„Cherwell hat unsere Bedürfnisse erkannt und bietet eine hochflexible, leicht bedienbare Lösung. Wir haben uns deshalb nicht für die preisgünstigste Variante, sondern die am besten passende entschieden.“ Jörg Nowak, IT Service Manager bei IT4IPM.

2) Die Umsetzung

Nach der Tool-Auswahl begann die Phase der Konzeption, Implementierung und Übernahme der Cherwell-Plattform in den produktiven Betrieb. Die Implementierung der ITSM-Lösung wurde durch Plain-IT AG realisiert und nach 12 Monaten erfolgreich abgeschlossen. Diese Phase gliederte sich in 3 Abschnitte: Bis Februar 2014 erfolgte die Einführung der ITSM-Prozesse bei der GEMA – darunter das Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, Change-Management. Außerdem wurde ein Service-Katalog erstellt und ein zentrales Ticket-Management mit klaren Service Level Agreements (SLA) eingeführt. Anschließend

folgte bis Januar 2015 die Anpassung der Kernprozesse und Systeme mit den europäischen Schwestergesellschaften der GEMA. Vor der endgültigen Übernahme in den Produktivbetrieb wurden Informationsveranstaltungen und Schulungen für die Tool-Anwender bei IT4IPM sowie die Key-User in den Fachabteilungen der GEMA organisiert.

„Wir haben den Prozess im laufenden Betrieb neu aufgesetzt und konnten Cherwell in einer Rekordzeit von nur 12 Monaten einführen. Jetzt verfügen wir über einen umfassenden Service Katalog, transparente Prozesse sowie ein flexibles, pragmatisches Tool.“ Dr. Markus Grimm, CIO von IT4IPM

Das Ergebnis

Mit Cherwell Service Management konnten die ambitionierten Ziele effizient umgesetzt werden. Neue IT-Services wurden erfolgreich den definierten Business-Prozessen zugeordnet und klare Service Level Agreements (SLA) definiert. Darüber hinaus erfolgte eine eindeutige Festlegung konkreter Verantwortlichkeiten sowie die Erarbeitung eines kontinuierlichen Optimierungsprozesses. IT4IPM ist darüber hinaus nun in der Lage, IT-Services für die Zusammenarbeit der GEMA mit Ihren europäischen Schwestergesellschaften bereitzustellen – und jederzeit weitere Verwertungsgesellschaften einzubinden. Dank der neuen ITSM-Organisation konnten auch Veränderungen im Bereich Governance erfolgreich vorangetrieben werden.

Cherwell Service Management bildet die zentrale Plattform zur Unterstützung der definierten ITSM-Prozesse. IT4IPM ist dadurch in der Lage, Service Requests transparent und nachvollziehbar abzurechnen. Zudem kann das Service-Management-Team auch die Einhaltung von SLAs nachverfolgen und gleichzeitig die Servicequalität messen. Mit der Einführung von Cherwell legte der Dienstleister zudem die Basis für ein zentrales Reporting – und kann damit für alle Beteiligten höchste Transparenz sicherstellen. Die neue Plattform hat auch die internationale Zusammenarbeit verbessert: Dank ITIL-basierender Service Management Prozesse spricht die IT4IPM eine gemeinsame IT-Sprache mit der International Copyright Enterprise (ICE), für die IT-Services erbracht werden

„Cherwell war für uns genau die richtige Lösung: mittelständisch, anpassungsfähig und unkompliziert. Die Software hat eine klare Struktur und unterstützt uns dabei, unsere Ziele auf dem besten Weg zu erreichen.“ Dr. Markus Grimm, CIO von IT4IPM

Cherwell wird bei IT4IPM derzeit von 128 Mitarbeitern im Alltagsgeschäft verwendet. Durch effizientere Prozesse und Workflows können aktuell monatlich bis zu 2.500 Incidents, 1.300 Service Requests und 415 Change Requests bearbeitet und über die ITSM-Lösung abgebildet werden.

„Cherwell bietet uns die Möglichkeit, neue Entwicklungs- und ITIL Prozesse mit geringen Anpassungen einzuführen, um so die strategische Weiterentwicklung der IT flexibel zu unterstützen“, sagt Mercedes Eisert, Abteilungsleiterin IT Strategie & Architektur bei IT4IPM.

Als nächste Schritte sind der Ausbau des Service-Kataloges und die Implementierung eines Service Level Managements geplant. Darüber hinaus will IT4IPM die Lösung um neue Module, wie das Service Asset Configuration, erweitern und die heute noch rudimentäre Configuration Management Database (CMDB) ausbauen.



„Cherwell bietet uns die Möglichkeit, neue Entwicklungs- und ITIL Prozesse mit geringen Anpassungen einzuführen, um so die strategische Weiterentwicklung der IT flexibel zu unterstützen“

Mercedes Eisert
Abteilungsleiterin IT Strategie & Architektur bei IT4IPM.