



Quality First: **Codefreie Architektur für performantere IT-Services**

AUF EINEN BLICK

IT-Umgebung / Die Lösung

- Planung, Einführung und Umsetzung der Cherwell Service Management-Plattform
- Implementierung der Module Incident Management, Service Request Fulfillment und Change Management im Rahmen des DextraData »EasyStart-Paketes«
- Durchführung einer Tagesschulung sowie einer Administratorenschulung

Vorteile

- Kostensenkung und verbesserte Performanz
- einfache Skalierbarkeit dank code-freier Architektur
- durchgängige und transparente Prozesse
- lückenlose Dokumentation
- optimierter Mitarbeitereinsatz

Eine leistungsfähige IT-Architektur ist die Basis für sämtliche Geschäftsprozesse. Je performanter die IT und das IT-Service Management, desto agiler und konkurrenzfähiger kann am Markt agiert werden. Der IT-Service eines führenden Sozialunternehmens setzt beim ITSM auf die modulare und schnell aufzusetzende Software von Cherwell. Das Unternehmen profitiert nun von Kostensenkungen dank durchgängiger und transparenter Prozesse.

UNTERNEHMEN

Erfolgreiches Sozialunternehmen für lebendige Inklusion

Die Stiftung Pfennigparade aus München ist ein führendes Sozialunternehmen mit 16 Tochtergesellschaften, darunter die SIGMETA Informationsverarbeitung und Technik GmbH, die IT-Service-Support und -Betrieb sowie IT-Technik für das gesamte Unternehmen liefert. Mit den Schwerpunkten Bildung, Arbeit, Wohnen und Gesundheit setzt sich die Stiftung für ein selbstbestimmtes Leben von Menschen mit Körperbehinderung ein.

HERAUSFORDERUNG

Performanz der IT-Landschaft erhöhen

Ein indifferentes Ticketsystem, das Inkompatibilitäten mit dem neuen Server aufweist und Unternehmensprozesse, die nur bedingt von der Software abgebildet wurden: Bei der Stiftung Pfennigparade war man wenig zufrieden mit der Performance der eigenen IT-Landschaft. Deshalb sollte ein neues Ticketsystem aufgesetzt und zugleich eine optimale Grundlage für eine unternehmensweite Digitalisierung geschaffen werden. ►



LÖSUNG

Skalierbare Plattform, die mitwächst

Mit Cherwell, einer code-freien Plattform für das IT-Service Management (ITSM), können IT-Unternehmen ihre Infrastruktur einfach und zu einem Bruchteil der Kosten und Komplexität herkömmlicher ITSM-Software managen. Der Grund dafür: Die Cherwell Service Management-Plattform basiert auf einem metadatenbasierten Ansatz und kann je nach Prozess- und Integrationsanforderungen konfiguriert werden. Die Konfigurationen werden als Metadaten gespeichert und aus der Cherwell Service Management-Kerndatenbank abstrahiert, was zu weniger Pflege- und Verwaltungsaufwand führt und nahtlose Versions-Upgrades ermöglicht. Die Plattform ist dabei skalierbar und lässt sich einfach mit Dritt-Applikationen integrieren.

UMSETZUNG

Schnell, effektiv, flexibel

DextraData verantwortete die Planung, Einführung und Umsetzung der Cherwell Service Management-Plattform. Im Rahmen des »EasyStart«-Paketes wurden die Module Incident Management, Service Request Fulfillment und Change Management implementiert. Außerdem wurden eine Tages- und eine Administratorenschulung abgehalten. Die Durchführung des Projektes verlief schnell und strukturiert. Dabei ging es nicht nur um die technische Realisierung, sondern auch um strategische Hilfestellung, wie man etwas umsetzen kann.

»Das Projekt lief ganz nach Plan. Es ging uns dabei nicht nur um die technische Realisierung, sondern auch um Ideen und Impulse von DextraData, wie man unsere Anforderungen umsetzen kann.«

DR. PAUL TROMMLER, LEITER IT-SERVICE DER SIGMETA/PFENNIGPARADE

ERGEBNIS

Verbesserte Leistungsfähigkeit und Usability, geringere Kosten

Seitdem profitiert das Sozialunternehmen von performanten Workflows. Die Prozesse sind nun transparent und kostenoptimiert. Ein großes Plus ist vor allem die Dokumentation der Arbeitsleistung.

Die Pfennigparade kann nun leicht nachvollziehen, wie gewünschte Ergebnisse erreicht werden und profitiert von der daraus resultierenden Agilität. Dank Transparenz und Messbarkeit kann potenziellen Störungen aktiv entgegengetreten werden. Durch die verbesserte Performanz arbeitet der IT-Service für sich und seine Kunden wirtschaftlicher.

DEXTRADATA GMBH

STANDORT ESSEN

Girardetstraße 4
45131 Essen

Telefon +49 201 9 59 75 0
info@dextradata.com
www.dextradata.com

STANDORT BERLIN

Am Treptower Park 75
12435 Berlin

STANDORT HAMBURG

Heidenkampsweg 99
20097 Hamburg

STANDORT MÜNCHEN

Oskar-Schlemmer-Straße 3
80807 München