

IT Service Management – Aligning IT with Business

Deutschland 2010

.....
Unternehmensdarstellung und Fallstudie - gesponsert von FrontRange Solutions
.....

- ANGABEN OHNE GEWÄHR -

IDC Multi-Client-Projekt ▪ Juni 2010 ▪ Analyst: Matthias Kraus

METHODIK

Das nachfolgend dargestellte Unternehmensprofil sowie die Fallstudie basieren auf Informationen, die von FrontRange Solutions zur Verfügung gestellt wurden. Für diese Angaben übernimmt IDC keine Gewähr.

FRONTRANGE SOLUTIONS

Unternehmensdarstellung FrontRange Solutions

Informationen zum Unternehmen

FrontRange Solutions entwickelt seit mehr als 20 Jahren Softwarelösungen und Dienstleistungen für mittelständische Unternehmen und für Unternehmen mit verteilten Standorten.

FrontRange hat seine Hauptniederlassung in Pleasanton, Kalifornien (USA). Das Unternehmen ist in den Gebieten Help Desk, Service Management, IT Asset Management, Customer Service, VoIP und CRM tätig. Der Anbieter hat weltweit mehr als 15.000 Help Desk-, Service Management- und Infrastrukturmanagement-Kunden.

Die FrontRange Solutions Deutschland GmbH ist eine hundertprozentige Tochter der amerikanischen FrontRange Solutions. Die deutschen Niederlassungen in Unterschleißheim bei München und Filderstadt sind mitverantwortlich für die Region Zentral- und Osteuropa (CE Europe).

Der Ansatz von FrontRange ist nach eigenen Angaben eine Kombination aus Innovation und Automatisierung auf Grundlage von Standards. Damit sollen Geschäftsprozesse wie das IT Service Management, IT Asset Management, Customer Relationship Management, und Customer Service vereinfacht werden. Über 150.000 Benutzer greifen auf die Lösungen und Dienstleistungen von FrontRange zurück, um die Interaktion mit externen und internen Kunden zu verbessern und den Unternehmenserfolg auszubauen.

Positionierung im ITSM-Umfeld

Die FrontRange Lösungen zielen darauf ab, die IT Services auf die Geschäftsprozesse abzustimmen. Automatisierte Prozesse machen Workflows effizienter, sparen Zeit und Kosten. Der Ansatz von FrontRange ermöglicht nach eigenen Angaben zudem die Verwaltung der IT-Infrastruktur und soll Unternehmen somit eine bessere Kostenkontrolle bieten. Die FrontRange Lösung basiert auf einer service-orientierten Architektur (SOA), die eine flexible, konfigurierbare Entwicklungsumgebung bereitstellen soll. Die FrontRange ITSM-Lösungen sind je nach Unternehmensgröße und Anforderungen erweiterbar und anpassbar. Damit lassen sich Anwendungen im Vergleich zu anderen Lösungen am Markt schneller und zu einem Bruchteil der Kosten integrieren, so das Versprechen von FrontRange.

Darstellung des Portfolios im ITSM-Umfeld

Service Desk-Lösung

Die Service Desk-Lösung umfasst Incident Management, Problem Management und Voice. Ergänzenden Funktionalitäten bilden hier die Module Knowledge Management und Desktop- und Server-Management, Remote Control und Self Service.

Customer Interaction

Die Customer Interaction Lösung umfasst Service Catalog, Self Service sowie Reports. Ergänzungen bilden auch hier die Module Knowledge Management und Desktop- und Server-Management.

Infrastructure Control

Die Infrastructure Control Module umfassen Change Management, Configuration Management und Discovery. Erweitert werden kann diese Lösung um die Funktionalitäten Voice, Asset Management, Desktop- und Server-Management sowie Software Lizenzmanagement.

Servicequalität

Die Service Quality Lösung umfasst Service Level Management, Availability Management, Reports und Surveys.

FrontRange Foundation

Die FrontRange Foundation bietet eine flexible Entwicklungs- und Anpassungs-Plattform. Damit können die FrontRange ITSM-Module laut Anbieter schnell auf die spezifischen Geschäftsanforderungen des Kunden zugeschnitten werden. Die Foundation bietet zudem Dashboard- sowie Reportingfunktionen und unterstützt Nutzer dabei, ihre Geschäftsprozesse zu automatisieren. Zudem lassen sich die FrontRange Anwendungen mit bereits bestehenden Systemen verbinden.

ITSM-SaaS

FrontRange Solutions plant ab Mitte 2010 ITSM als Software as a Service anzubieten.

Referenzen im ITSM-Umfeld

- ☒ Sal. Oppenheim
- ☒ Villeroy & Boch
- ☒ Merz Pharma-Gruppe
- ☒ CSL Behring
- ☒ Liquigas

Fallstudie: Villory & Boch

Informationen zum Kunden

Seit mehr als 260 Jahren steht Villeroy & Boch für edle und hochwertige Keramikprodukte im Bereich Bad und Tischkultur. Was in einer Manufaktur begann, ist heute ein globales Unternehmen mit moderner IT. An 24 Produktionsstätten in Europa, Thailand und Mexiko mit rund 9.000 Arbeitsstellen verlassen sich die Mitarbeiter von Villeroy & Boch auf funktionierende Hard- und Software. Für den Support sorgt dabei die IT Service Management Lösung von FrontRange Solutions.

Anforderungen des Kunden

Um Transparenz, Standardisierung und Konsolidierung zu erzielen, suchte Villeroy & Boch nach einer ITIL-konformen Service Management Lösung. Wichtig war dabei vor allem, dass die Lösung alle Fehlerberichte von Mitarbeitern übersichtlich zusammenfassen konnte. Zudem sollte auf einen Blick erkennbar sein, wer sich bereits mit welchem Erfolg an der Problemlösung versucht hatte. Obendrein musste die Lösung nicht nur den ITIL-Anforderungen genügen, sondern sich auch durch eine möglichst nahtlose Integration in das bestehende Inventory-System auszeichnen. Beim Bezug der Software setzte Villeroy & Boch auf ein herkömmliches, sogenanntes On-Premise-System, das jedoch auch einen Zugriff per Web-Interface erlaubt. Nur so ist es auch mobilen Mitarbeitern unkompliziert möglich, Incidents zu bearbeiten. Den Forderungen nach umfangreichen Funktionen stand die Anforderung an eine möglichst leichte Bedienung gegenüber: Auch Praktikanten und Auszubildende sollten ohne große Einarbeitung mit dem Tool arbeiten können.

Darstellung der Lösung

Bei Villeroy & Boch werden die Inventory-Daten in verschiedene Datenbanken eingepflegt. Dieses bestehende System sollte auch weiterhin genutzt werden. Deshalb wurden die Daten periodisch in FrontRange ITSM importiert und den einzelnen Endanwendern zugeordnet. Damit erhält das Service Desk beim Öffnen eines Tickets eine direkte Übersicht von allen zugeordneten IT-Assets.

Um diese Daten auch im FrontRange ITSM verfügbar zu machen, wurde die Datenbank als externe Datenquelle in FrontRange ITSM eingebunden und die benötigten Daten über Datenbank-Views als eigene Objekte dargestellt. Auf der Grundlage von Benutzernamen werden sämtliche Clients, die zu dem Endanwender gehören, im Incident angezeigt. Der Service Desk hat somit direkt im Incident Zugriff auf die Informationen des PCs.

Ein anderer Bereich, in dem das System die Arbeit der IT-Abteilung wesentlich erleichtert hat, ist das Anlegen von neuen Angestellten. Während dazu früher mehrere umständliche Schritte nötig waren, genügt heute das Generieren eines entsprechenden Incidents. Damit wird ein Workflow gestartet, der vom Eintrag in das Active Directory bis zur Installation eines Telefonanschlusses alle Schritte umfasst.

Projekthighlights

- ☒ Den FrontRange-Spezialisten passten in zehn Tagen das System an die Bedürfnisse von Villeroy & Boch an.
- ☒ Kleinere Anpassungen können Dank der Bedienerfreundlichkeit der FrontRange-Lösung inhouse erledigt werden. Kosten für einen externen Support fallen somit nicht an.

Zitate des Kunden zum Projekt

- ☒ "Bei der FrontRange-Lösung hat uns einfach vieles am besten gefallen."
- ☒ „Besonders gepunktet hat die dot.net basierte Foundation-Plattform, die Erweiterung und Anpassungen einfach ermöglicht. Zudem ist das System modular aufgebaut, wodurch wir künftig jederzeit unser System durch weitere ITIL-Module erweitern können.“

Christian Wilkin, Leiter IT-Service bei Villeroy & Boch

Copyright Hinweis

Die externe Veröffentlichung von IDC Information und Daten – dies umfasst alle IDC Daten und Aussagen, die für Werbezwecke, Presseerklärungen oder anderweitige Publikation verwendet werden, setzt eine schriftliche Genehmigung des zuständigen IDC Vice Presidents oder des jeweiligen Country-Managers bzw. Geschäftsführers voraus. Ein Entwurf des zu veröffentlichenden Textes muss der Anfrage beigelegt werden. IDC behält sich das Recht vor, eine externe Veröffentlichung der Daten abzulehnen.

Für weitere Informationen bezüglich dieser Veröffentlichung kontaktieren Sie bitte: Katja Schmalen, Marketing Manager, +49 (0)69/905020 oder kschmalen@idc.com.

Urheberrecht: IDC, 2010. Die Vervielfältigung dieses Dokuments ist ohne schriftliche Erlaubnis strengstens untersagt.