

# IT Service Management – Aligning IT with Business

Deutschland 2010

.....  
Unternehmensdarstellung und Fallstudie - gesponsert von Numara Software  
.....

- 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 Numara Software zur Verfügung gestellt wurden. Für diese Angaben übernimmt IDC keine Gewähr.

## NUMARA SOFTWARE

---

### Unternehmensdarstellung Numara Software

#### *Informationen zum Unternehmen*

Numara Software bietet nach eigenen Angaben Lösungen für IT-Unternehmen an, mit denen diese ihren Service auf der End-User-Seite verbessern können. Das Unternehmen verfügt weltweit über mehr als 250 Mitarbeiter und ist in Australien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Japan, Norwegen, Österreich, Südafrika, Spanien, Schweden und in der Schweiz vertreten. Numara Software hat nach eigenen Angaben weltweit mehr als 55.000 Kunden, diese setzen sich aus kleinen und mittelständischen Unternehmen sowie Abteilungen von Großunternehmen zusammen. Numara Software ist in den verschiedensten vertikalen Märkten implementiert, beispielsweise im Bildungswesen, im Gesundheitsbereich, in Behörden, im Finanzwesen, in der Herstellung, im Rechtswesen sowie in der Technologie- und der Einzelhandelsbranche.

#### *Positionierung im ITSM-Umfeld*

Die integrierten Softwareplattformen für IT Service Management und IT Asset Management von Numara Software sollen Organisationen die Möglichkeit geben, ein breites Spektrum IT-bezogener Aufgaben und Prozesse zu automatisieren sowie kompatible Lösungen aus einer Hand zu nutzen. Numara wirbt damit, dass die angebotenen IT-Lösungen für Benutzerfreundlichkeit und Erschwinglichkeit bekannt seien. Sie bieten kleinen wie großen Unternehmen eine schnelle Amortisierung ihrer Investitionen, umfassende Kontrollmöglichkeiten und ein verringertes Risiko, so das Versprechen von Numara.

#### *Darstellung des Portfolios im ITSM-Umfeld*

Zu den wichtigsten Lösungen von Numara Software zählen NumaraTrack-It!, Numara FootPrints und die Produkte, aus denen sich die Numara Asset Management-Plattform zusammensetzt. Diese Lösungen erleichtern nach Unternehmensangaben die erstmalige wie auch die unternehmensweite Automatisierung und können die Komplexität in den Bereichen Help Desk Management, Service Desk Management, IT Service Management, IT Asset Management, Inventory und Desktop Management, Compliance und Vulnerability-Management sowie Energiemanagement (Green IT) ergänzen.

#### *Referenzen im ITSM-Umfeld*

- Toshiba TEC Imaging Systems GmbH
- Crown Gabelstapler GmbH
- Balfour Beatty Rail GmbH
- Herbert Ospelt GmbH

## **Fallstudie: Toshiba TEC Corporation**

### ***Informationen zum Kunden***

Toshiba TEC Corporation wurde 1999 als Zusammenschluss von TEC Corporation und der Dokumentenmanagement Division der Toshiba Corporation gegründet. Beide Firmen blicken auf eine lange Geschichte von über 125 Jahren zurück. Das Unternehmen gehört nach eigenen Angaben zu den weltweit führenden Firmen im Bereich Drucken, Kopieren, Scannen und Faxen. Toshiba TEC Germany Imaging Systems GmbH ist zuständig für den Verkauf in Deutschland, Österreich, Spanien und ist gleichzeitig Sitz der europäischen Hauptniederlassung.

### ***Anforderungen des Kunden***

Mit dem Launch einer neuen Produktserie entschied sich Toshiba TEC, die europäischen Service-Desk-Prozesse einem intensiven Review zu unterziehen, um die technischen Neuerungen der Produkte im Service Desk angemessen abzubilden und die Prozesse effizienter zu gestalten. Das neue System sollte die in den letzten Jahren gewachsenen Anforderungen abdecken und die notwendige Flexibilität bieten, um neue Serviceprozesse „einfach“ zu integrieren. Entwickelt wurde ein mehrstufiges europäisches Konzept, welches die Service-Desk-Prozesse zwischen dem Global ToshibaTEC Helpdesk in Tokyo, der Europazentrale, den Landesniederlassungen/Distributoren und den Händlern regelt.

Auf der Suche nach einer übergreifenden Lösung wurde die Anzahl der möglichen Tools schnell auf einen engeren Kreis von vier Anbietern eingegrenzt. Nach eingehender Prüfung entschied man sich für das System FootPrints der Firma Numara Software.

### ***Darstellung der Lösung durch Numara Software***

Als zu 100 % internetbasierte Anwendung bietet Numara FootPrints nach eigenen Angaben umfassende Flexibilität für das Konsolidieren und Automatisieren von Geschäftsprozessen innerhalb des Unternehmens und darüber hinaus. Die ITIL V3-kompatible Lösung erfüllt die Anforderungen an zügige Produktivität, einfache Verwaltung und Verwendung sowie umfangreiche Workflow-Automatisierung, so der Software-Anbieter. Sie unterstützt die ITIL Service-Lebenszyklusstruktur auf der Basis der folgenden Prozesse:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Knowledge Management
- Service Level Management
- Service Catalog Management
- Request Fulfillment Management

- Release Management
- Service Portfolio Management
- Event Management
- Service Reporting Management

Die Lösungsdurchführung wurde in zwei Schritten konzipiert. Im ersten Schritt wurden 43 Landesniederlassungen und Distributoren an den Service Desk der Europäischen Zentrale angebunden. Im zweiten Schritt wird ein weiterer Support Level zwischen den Landeszentralen und den Händlern aufgebaut. Alle Service-Desk-Prozesse konnten ohne zusätzliche Programmierung abgebildet werden. Hierzu gehörten im Wesentlichen:

- Erfassung der Calls durch Mitarbeiter; Self-Service-Erfassung durch die Länder
- Unterschiedliche Workflows, je nach Produktgruppe, unter Einbeziehung des 2nd Level Testlabors
- Eskalation von Calls zum Headquarter über alle Ebenen
- Aufbau der Knowledgebase
- Sammlung von qualitätsrelevanten Daten auf Seriennummernbasis
- E-Mail-Benachrichtigungssystem
- Minutiöse Speicherung der Call-Historie

Die gesamte Einführung für die erste Projektphase nahm weniger als drei Monate in Anspruch.

Durch das Redesign der Service-Desk-Prozesse und Einführung von FootPrints konnten auch abseits des Tagesgeschäftes Verbesserungen erzielt werden. Viele Telefonate und E-Mails wurden überflüssig. Die Effizienz und Auskunftsfähigkeit wurde nach Unternehmensangaben um ein Vielfaches verbessert. Die Mitarbeiter haben mehr Zeit für die eigentliche Arbeit an der Problemlösung. Das übergreifende, konsolidierte Reporting ermöglicht das schnelle Erkennen von Schwachstellen sowohl in den Service-Prozessen als auch bei der Produkt- und Ersatzteilqualität. Die lückenlose Kette vom Händler bis zur Zentrale in Tokio reduziert erheblich den Verwaltungs- und Bearbeitungsaufwand, so Numara Software.

### ***Projekthighlights***

- ☒ Europäisches einheitliches Service-Desk- System für die Zentrale – Landesniederlassung – und Händler
- ☒ Reduzierte Turn-around-Zeiten, erhöhte Produktivität für über 3.000 Händler
- ☒ Aussagefähiges Reporting zur Steuerung des Service-Desks
- ☒ Detaillierte Daten zur Kontrolle der Produktqualität
- ☒ Kosteneinsparung
- ☒ Kundenzufriedenheit durch Transparenz und schnelle Problemlösungen

### ***Zitat des Kunden***

„Außer den Produktivitätssteigerungen und Kosteneinsparungen hat uns auch wirklich die Flexibilität von FootPrints überzeugt. So konnten wir neue Geschäftsprozesse wie das Garantiehandling zu einem Bruchteil der Kosten umsetzen gegenüber der ursprünglichen Planung. Deshalb ist FootPrints für uns die strategische Plattform für alle Service Desk relevanten Prozesse.“

Bernd Köhler, Senior Manager European CRM Center, European Customer Support Center

Toshiba TEC Germany Imaging Systems GmbH

---

## **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](mailto:kschmalen@idc.com).

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