



EVALUIERUNG ITSM

Für den Köln Bonn Airport evaluiert Computacenter die richtige Lösung für das unternehmensweite IT-Servicemanagement



Köln Bonn Airport

SERVICES

- Battle-Day-Methode zur Software-Evaluierung
- Zusammenführung aller Services für ITSM
- Monitoring von Störungen

ANWENDERERFAHRUNGEN

- Bewertung zur Disposition stehender Software
- Auswahl der geeigneten Software

GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Beratungsaufwand hat sich rentiert
- Wichtige Markterfahrung von Computacenter
- Herstellerübergreifender Beratungsansatz

ZIEL

Der Köln Bonn Airport beabsichtigte, sämtliche Prozesse für das IT- Servicemanagement in einer zentralen Lösung zusammenzuführen. Auf diese Weise sollten für die rund 1.000 Anwender in allen relevanten Servicebereichen gleiche Qualitätsstandards und Servicelevels bei den Abläufen sichergestellt werden, gleichzeitig galt es, das Nebeneinander diverser Tools zu beenden.

LÖSUNG

Aufgrund positiver Erfahrungen in einem Teilprojekt, bei dem das Lizenzmanagement neu aufgebaut wurde, entschied sich die Flughafengesellschaft im Rahmen einer Ausschreibung erneut für Computacenter.

Im Laufe des Projekts hat Computacenter anhand zuvor definierter Kriterien und Abläufe aus der Vielzahl möglicher Anbieter den richtigen ermittelt. Das Verfahren der Battle-Day-Methode mit ihrer strukturierten und gezielten Vorgehensweise hat es ermöglicht, das richtige Tool auszuwählen.

ERGEBNIS

Der Beratungs- und Auswahlaufwand durch Computacenter hat sich bezahlt gemacht. Angesichts der hohen Investitions- und Lizenzkosten, die ein unternehmensweites ITSM-Tool erfordert, kann eine Fehlentscheidung in diesem Bereich mit hohen Verlusten einhergehen.

„Die sehr gründliche Auswahl der Lösung nach den Vorgaben von Computacenter bedeutet echten Investitionsschutz.“

Roswitha Dunkel
Leiterin IT Services, Köln Bonn Airport

Battle-Day-Methode

für die Auswahl der passenden Software

ZIEL

Bei der Auswahl eines neuen Tools für das IT-Service-Management sollten neun relevante IT-Prozesse wie etwa Auftragsmanagement und Incident-Management einheitlich abgebildet und zusammengeführt werden. Bis dato waren beim Köln Bonn Airport diverse Lösungen unterschiedlicher Anbieter im Einsatz. Damit unterschieden sich auch die Prozesse in den unterschiedlichen Bereichen zum Teil sehr stark.

„Die Verbindung dieser Prozesse sollte mehr Transparenz bei den damit verbundenen Servicelevels bringen. Zudem fehlte ein zentrales Monitoring über die Bearbeitung von auftretenden Störungen und anderen Abläufen“, sagt Dirk Giese, Projektleiter von Computacenter.

Die optimale Unterstützung der IT-Service-Management-Prozesse durch ein zentrales Tool sollte nicht zuletzt auch die Lizenz- und Wartungsaufwände reduzieren. Die neue Lösung musste zudem zu den spezifischen Anforderungen des Flughafenbetriebs mit seinen rund 1.100 IT-Clients in zentralen und dezentralen Strukturen und Einheiten passen. Rund 60 User sollten als Prozessverantwortliche künftig mit der neuen Lösung arbeiten.

LÖSUNG

Bereits im Jahr 2011 hatten der Köln Bonn Airport und Computacenter gemeinsame positive Erfahrungen bei der Auswahl eines Lizenzmanagement-Tools gemacht. Deshalb fiel auch dieses Mal die Entscheidung für Computacenter.

In einer Reihe von Workshops, die Computacenter mit den Beteiligten des Flughafens veranstaltet hatte, wurden in einer ersten Kriterienliste 70 Punkte erarbeitet, die die künftige ITSM-Lösung erfüllen musste.

„Das war die Basis für unsere Auswahl nach der sogenannten Battle-Day-Methode, die wir in solchen Fällen anwenden“, so Projektleiter Dirk Giese. Aus einer Vorauswahl von 15 Anbietern verblieben letztlich vier Hersteller, die jeweils zu einer Live-Präsentation ihrer Lösung geladen wurden. Ziel war es, unter realen Bedingungen die Leistungsfähigkeit und Ergonomie jeder Software zu testen, und zwar direkt aus Anwendersicht und mit deren Beteiligung. So gab es Pflichtkriterien als Maßstab für die Vorauswahl der Hersteller.

„Reine Versprechen wollten wir auf diese Weise ausschalten, ebenso wie vorbereitete Präsentationen, die wenig aussagen“, so Dirk Giese. So konnten sich die Anwender die Bedienung ebenso erläutern lassen wie den Ablauf konkreter Anwendungsfälle, etwa bei der Beschaffung – von der Anforderung im internen Portal bis zur Dokumentation der Auslieferung.

„Gemeinsam mit den Verantwortlichen des Flughafens haben wir also das ‚Drehbuch‘ der Live-Präsentation vorgegeben. Die Anwender konnten dann exakt bewerten, wie weit die jeweilige Lösung die Anforderungen abdeckt. Zudem sollten sie ganz subjektiv urteilen, wie ihnen eine Lösung gefällt“, sagt Dirk Giese.

Köln Bonn Airport

Der Köln Bonn Airport ist einer der größten Verkehrsflughäfen Deutschlands und liegt mit rund 10,3 Millionen Passagieren pro Jahr bundesweit auf Platz sieben. Mit rund 758.000 Tonnen Luftfracht hält Köln/Bonn hinter Frankfurt und Leipzig Platz drei. Am Köln Bonn Airport sind etwa 13.424 Menschen direkt beschäftigt, davon rund 1.800 Mitarbeiter bei der Flughafengesellschaft.

NUTZEN

Mit der von Computacenter angewandten Battle-Day-Methode sind die Verantwortlichen des Köln Bonn Airports auf der sicheren Seite, da sie bis zuletzt die Auswahl des Produkts bestimmen konnten.

„Oft zeigt sich bei der Softwareauswahl, dass die Versprechen von Herstellern nur teilweise auf die Kundenanforderungen passen. Die Unternehmen sind dann gezwungen, ihre Prozesse an die begrenzten Möglichkeiten der Lösungen anzupassen, da sie sich vertraglich gebunden haben. Diese Szenarien wollen wir vermeiden“, sagt Projektleiter Dirk Giese und betont weiter: „Der Gesamtprozess hat in diesem Fall etwa 20 Personentage benötigt. Im Verhältnis zu den Kosten, die ein Tool mit diesem Funktionsumfang mit sich bringt, machen diese Beratungskosten nur einen Bruchteil aus und rentieren sich direkt nach der Anschaffung einer wirklich passenden Lösung.“

Als herstellerübergreifender Dienstleister hat Computacenter seine umfangreiche Markterfahrung in Bezug auf ITSM-Tools in den Auswahlprozess einbringen können.

Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich per Mail an communications.germany@computacenter.com
