

hp success story



**Reibungsloser Umstieg
mit INSOTEC:
TÜV NORD GRUPPE
optimiert Call-Management
mit HP OpenView**

Beim Support ihrer Mitarbeiter/innen ebenso wie ihrer externen Dienstleister verlässt sich die TÜV NORD GRUPPE auf die Helpdesk-Komponente von HP OpenView Service Desk. Die zügige und systematische Lösung anfallender Calls ist dabei oberstes Gebot. Auch der stetig wachsenden Mobilität der TÜV-Außen-dienstmitarbeiter trägt die ITIL-konforme Call-Management-Lösung der TÜV NORD GRUPPE Rechnung.

Die durch den Zusammenschluss des TÜV Nord e.V. mit dem TÜV Hannover / Sachsen-Anhalt entstandene TÜV NORD GRUPPE schützt mit ihrer Sachkompetenz Menschen, Umwelt und Sachgüter vor Gefahren aus Herstellung, Errichtung und Betrieb technischer Einrichtungen und Anlagen. Bei der Planung, Abwicklung, Erfassung und Auswertung technischer Prüfungen verlassen sich die TÜV-Mitarbeiter auf modernste IT-Infrastrukturen. Wenn bei der Nutzung dieser Infrastruktur Probleme auftreten, ist schnellstmögliche Abhilfe die oberste Maxime. Schließlich geht es um die zügige, lückenlos nachvollziehbare Abwicklung gesetzlich vorgeschriebener Kontrollen und Abnahmen, für die der Kunde Zeit und Geld aufbringt.

Expansion auf vertrautem Terrain

Die Vorzüge der IT Infrastructure Library (kurz: ITIL) weiß die TÜV NORD GRUPPE bereits seit Einführung von HP OpenView IT Service Manager (ITSM) 1999 zu schätzen. Die ITIL-Methodik bildet einen systematischen Rahmen für die schnelle und effiziente Call-Bearbeitung. Mit Bildung der geografisch weiter ausgreifenden TÜV NORD GRUPPE stand die Einführung einer erweiterten Gesamtlösung an, die auch den Ansprüchen der deutlich gewachsenen Organisationsstrukturen gerecht werden sollte.

Die Wahl fiel auf den "natürlichen Nachfolger": HP OpenView Service Desk. Maßgebend für den schnellen, reibungslosen Rollout von Service Desk waren nicht zuletzt die Erfahrung und Kompetenz der in Köln ansässigen INSOTEC Software & Consulting GmbH.

Reibungsloser Wechsel

Der Umstieg auf HP OpenView Service Desk erfolgte binnen weniger Tage im Herbst 2001 durch die Mitarbeiter von INSOTEC. "Die Übernahme der Daten sowie noch laufender Calls aus HP OpenView IT Service Manager ging dank bewährter Migrationstools rasch und reibungslos über die Bühne. Auch die Anbindung des Microsoft Systems Management Servers an HP OpenView Service Desk ging zügig von der Hand. Natürlich kamen uns dabei unsere Erfahrungen aus zehn bereits absolvierten Umstellungen auf Service Desk zu Gute", schildert Heinz-Georg Kunz, Geschäftsführer der INSOTEC.

Seitens der TÜV NORD GRUPPE waren Frank Büssenschütt, Teamleiter des Bereichs Client System Management, sowie zwei seiner IT-Administratoren aktiv an der Umstellung zu HP OpenView Service Desk beteiligt. "Wir haben alle bisherigen fünfundzwanzig Concurrent User von Service Manager auf Service Desk umgestellt. Die sofortige Akzeptanz belegt die Zufriedenheit der Benutzer. Im Rahmen des weiteren Ausbaus sind inzwischen fünf weitere Concurrent User und zwanzig Named User hinzugekommen", so Frank Büssenschütt.

Zum Thema ITSM hielt INSOTEC für die TÜV NORD GRUPPE ein Basistraining ab. Auf eine Nachschulung in HP OpenView Service Desk konnte verzichtet werden: "Look and Feel" von Service Desk lehnt sich stark an Microsoft Outlook an; daher ist die Bedienung weitgehend selbsterklärend. Die Einweisung der TÜV-Supportleute erfolgte direkt am Arbeitsplatz.

Support für Zuwachs und Mobilität

Die Datenbank- und Anwendungsserver befinden sich in Hamburg und Hannover. Von diesen beiden Hauptstandorten aus betreut das IT-Team der TÜV NORD GRUPPE derzeit ca. 4200 Benutzer. Davon sind rund 700 an den beiden Hauptstandorten tätig, die übrigen Benutzer sind über weitere 40 dezentrale Standorte verteilt, die über WAN-Strecken angebunden sind.

Die rund 80 Mitarbeiter des IT-Bereichs erfüllen Support-Aufgaben. Für den Second Level Support stehen dazu 20 Named User Lizenzen sowie 25 Concurrent User Lizenzen zur Verfügung. Der Benutzersupport, einschließlich Hotline-Aannahme, wird während der üblichen Bürozeiten, mit telefonischer Bereitschaft bis 19:00 Uhr, geleistet. Die Mehrzahl der über 300 Calls pro Woche werden telefonisch entgegengenommen. Mehr als 80% dieser Calls werden binnen sieben Tagen gelöst.

Stets aktuell

Die an den einzelnen Benutzer übermittelte Call-Bestätigung weist stets einen Link auf, mit dem der Benutzer Nachträge anfügen oder eine Status-Mail mit dem aktuellen Call-Status aufrufen kann.

**"HP OpenView Service Desk hilft uns,
systematische Fehler zu erkennen und
gezielt anzugehen."**

Frank Büssenschütt

Teamleiter Client System Management

TÜV NORD GRUPPE



Die TÜV NORD GRUPPE

Mit etwa 4.000 Mitarbeitern und einem Umsatz von 390 Millionen EUR positioniert sich die TÜV NORD GRUPPE als kompetenter Dienstleister für technisch-naturwissenschaftliche und sicherheitstechnische Aufgabenstellungen und für Management-Systeme. Insgesamt bietet die Gruppe über 500 Dienstleistungen an.

Nicht nur Betreiber von Großanlagen sind Kunde bei den Ingenieuren und Naturwissenschaftlern des TÜV, auch Hersteller kleiner Geräte – das TÜV-GS-Zeichen auf Mikrowellen, Computern oder Inline-Skates zeigt, dass die Marke TÜV in jedem Haushalt zu Hause ist und dass sich jeder gern auf die Kompetenz verlässt, die hinter den drei Buchstaben "T Ü V" steckt: Beratung, Begutachtung, Prüfung, Schulung, Zertifizierung.

www.tuev-nord.de



Sämtliche von den Benutzern über das Active Directory in Windows 2000 eingepflegten Kenndaten (wie Raumnummer, Telefon- und Mobilfunknummer, Zugehörigkeit zur Organisationseinheit) werden jeweils nachts in HP OpenView Service Desk importiert. Anhand der ebenfalls nachts importierten Inventar- und Bestandsdaten erfolgt die Zuordnung zwischen Rechnern und Calls nach dem Prinzip: Welcher Rechner meldet welchen Fehler?

Anwendungsprobleme schnell im Griff

Für Microsoft fungiert die TÜV NORD GRUPPE als strategischer Referenzkunde. Im Datenbankbereich wird der Microsoft SQL Server eingesetzt. Im Datenmanagement verlässt sich die Gruppe auf den Microsoft Systems Management Server 2.0 (SMS) und 2003, der beispielsweise in der Inventarisierung wertvolle Dienste leistet.

Anwendungsseitig kommen u.a. SAP Classic, SAP CRM und SAP Mobile TÜV, eine von SAP und der TÜV NORD GRUPPE gemeinsam entwickelte Konfiguration, aufbauend auf der SAP CRM Funktionalität, zum Einsatz. Dazu Frank Büssenschütt: "Mobilität spielt beim TÜV Nord eine ganz wesentliche Rolle. Allein bei unserer TÜV-Tochter, der TÜV NORD STRASSENVERKEHR GmbH, sind rund 1.000 Sachverständige mobil im Kraftfahrzeug- und Straßenverkehrsbereich tätig. Wenn ein Sachverständiger beispielsweise vor Ort in einer KFZ-Werkstatt Hilfe braucht, dann sofort. Ohne methodische Call-Lösung mit hoher Lösungsquote wäre das nicht zu bewältigen. HP OpenView Service Desk hilft uns, systematische Fehler zu erkennen und gezielt anzugehen."

Bei Fehlermeldungen aus einer SAP Applikation wird automatisch eine E-Mail als Call an HP OpenView Service Desk abgesetzt. Ermöglicht wird dies durch eine vom TÜV Nord selbst entwickelte Direktverbindung. Auch externe Dienstleister, die für den TÜV Nord tätig sind, werden in diesen Automatismus einbezogen: Nach der Call-Erfassung benachrichtigt der in Service Desk integrierte Regelmanager den externen Dienstleister automatisch.

Kompetente Beratung, exzellenter Service

Bereits bei der Einführung von HP OpenView IT Service Manager hatte sich das in Köln ansässige Systemhaus INSOTEC beim TÜV Nord durch Know-How, Schnelligkeit und engagierte Betreuung profiliert. Insbesondere begrüßt der TÜV Nord die schnelle Fehlerbehebung, den verlässlichen Service und die aktive Informationspolitik von INSOTEC. Auch nach dem Umstieg auf HP OpenView Service Desk ist INSOTEC weiterhin projektbegleitend und beratend für die TÜV NORD GRUPPE tätig.

"Gewisse Einstellungen kann INSOTEC per Remote-Zugriff von Köln aus realisieren. Von dieser Möglichkeit machen wir nur bei klar definierten, kurzfristigen Aufträgen Gebrauch. Im Schnitt fallen pro Jahr für Neuerungen und Umstellungen insgesamt ca. zehn Tage an Consulting-Aufwand an. Die TÜV NORD GRUPPE hat mit INSOTEC einen Installations- und Wartungsvertrag abgeschlossen. Als SVI-Partner von HP bieten wir für HP OpenView Service Desk den First-Line-Support an – nicht nur für den TÜV, sondern auch für 25 weitere Unternehmen in der Bundesrepublik. In rund 97% der Fälle lösen wir die Calls selbst. Im Eskalationsfall oder wenn wir Patches brauchen, wenden wir uns an die HP Hotline", so Heinz-Georg Kunz.

Weitere Planung

Die TÜV NORD GRUPPE unternimmt derzeit wesentliche Schritte in Richtung Service Level Agreements. Im Service Level Management wird dabei HP OpenView Service Desk eine tragende Rolle spielen.

In naher Zukunft soll die ITIL-Infrastruktur der TÜV NORD GRUPPE um die Disziplinen Change Management, Asset Management und Configuration Management erweitert werden.

Projektanforderungen

Der Zusammenschluss des TÜV Nord e.V. mit dem TÜV Hannover / Sachsen-Anhalt erforderte eine deutliche Kapazitätssteigerung der Helpdesk-Lösung sowie einen höheren Automatisierungsgrad im Call-Management. Ferner galt es, neue, TÜV-spezifische Anwendungen nahtlos einzubinden.

Erzielte Vorteile

Der mit Hilfe der INSOTEC GmbH absolvierte Umstieg auf HP OpenView Service Desk hat sich für die TÜV NORD GRUPPE ausgezahlt. Die gesteigerte Effizienz im Support und die schnellere Call-Lösung werden von den Supportkräften ebenso begrüßt wie von den Endbenutzern.



Die INSOTEC Software & Consulting GmbH

Die INSOTEC GmbH mit Sitz in Köln ist ein branchenübergreifend tätiger Software- und Lösungsanbieter. Als zertifizierter HP-Partner vertritt die INSOTEC GmbH seit 1994 HP OpenView Software Produkte und bietet ihren Kunden alle damit verbundenen Beratungsleistungen.

Seit 1996 konzipiert und implementiert die INSOTEC GmbH Lösungen, die das ITIL-Konzept umsetzen. In der Bundesrepublik hat INSOTEC mehr HP OpenView Service Desk Installationen durchgeführt als jeder andere HP Partner.

INSOTEC ist HP Services Integrator (SVI).

www.insotec.de

Änderungen vorbehalten.

© Hewlett-Packard GmbH 2003

Aller Rechte vorbehalten.

Reproduktion, Änderung oder Übersetzung ohne vorherige schriftliche Genehmigung ist verboten, soweit sie nicht durch das Urheberrecht erlaubt ist.

Hinweise:

Alle genannten Warenzeichen sind Eigentum des jeweiligen Unternehmens

Publikationsnummer: 5981-6115DEDE

Gedruckt in der Bundesrepublik Deutschland 2003

