



Projektbericht: 02/2009
Kunde: Otto GmbH & Co KG
Freigegeben

Branche: Logistik

Wachstum durch Geschäftsprozessüberwachung

„Klar, um unseren Kunden weiterhin unsere IT-Dienstleistungen innerhalb der vereinbarten Verfügbarkeitslevel bereitzustellen, benötigten wir eine ganzheitliche Geschäftsprozessüberwachung und somit ein standardisiertes Referenzmodell zur Einführung. Natürlich wollen wir auch unser Investitionsbudget bei Erweiterung der Lösung möglichst gering halten“, so der Division-Manager eines großen, international tätigen Logistik und Handelsunternehmens aus Hamburg.

Die konkreten Anforderungen:

- Standardisiertes Vorgehensmodell zur Einführung und Betrieb für Geschäftsprozessüberwachung, Schwerpunkte sind hier die Geschäftsprozesse „Retourenstelle“ und „Telefonische Auftragsannahme“ als wesentliche Bestandteile der Wertschöpfungskette im Kundenunternehmen.
- Einheitliche Sicht über den Zustand der Geschäftsprozesse
- Überwachung und Reporting der Verfügbarkeit und der Performance der Geschäftsprozesse
- Zuordnung und Darstellung der Relationen und Abhängigkeiten der Technologiekomponenten zu Geschäftsprozessen
- Identifizierung messbarer Geschäftsparameter
- Planung, Konzeption und Implementierung BMC Patrol (Performance Manager) als Grundlage der Geschäftsprozessüberwachung

Kennzahlen zum Projekt:

Dauer des Projektes: 30 Monate

Anzahl Mitarbeiter, die direkten Nutzen des Projektes haben: 5.000 Mitarbeiter

Projektmitarbeiter: 5

Projekthinhalte

Die SteiCon Solution GmbH wurde mit der Planung, Koordination und Umsetzung folgender Aktivitäten beauftragt:

Systemmanagement

- Aufbau und Konzept Monitoring Grundsystem auf Basis BMC Patrol
- Konzept, Aufbau und Realisierung Alarmierungsmanagement
- Schulung der Mitarbeiter

Technische Geschäftsprozessüberwachung

- Identifizierung und Dokumentation der Geschäftsprozesse mit den beteiligten Betriebsmitteln und deren Abhängigkeiten und Relationen

- Konzeption, Planung und Umsetzung der Event-Korrelation
- Planung und Koordination der Abbildung der Geschäftsprozesse in der BMC BSM Solution
- Schulung der Mitarbeiter

Erreichtes Projektziel

Die Standardisierung zur Einführung der Geschäftsprozessüberwachung und des Systemmanagements ist erfolgt. Weitere zu überwachende Betriebsmittel können auf Basis der bestehenden Standardisierung ohne höheren Aufwand eingepflegt werden. Es ist minimaler Aufwand bei der Integration neuer Geschäftsprozesse in die Überwachung und bei Änderung und Hinzufügen von Technologiekomponenten zu den überwachten Geschäftsprozessen notwendig. Durch die Überwachung der Verfügbarkeit der Geschäftsprozesse ist die Möglichkeit geschaffen worden, die vom Kunden erwartete Qualität der Geschäftsprozesse sicherstellen zu können.

Über SteiCon Solution GmbH

Die SteiCon Solution GmbH ist eine unabhängige IT-Unternehmensberatung mit Sitz in Sankt Augustin, Bonn. Wir unterstützen unsere Kunden in Deutschland, Österreich und Schweiz seit mehr als 15 Jahren in der Planung, Konzeption und Einführung im Rahmen des IT Service Managements und des IT Strategie Managements.

Projekterfahrungen

- Konzeption, Einführung, Umsetzung und Delivery IT Service Management Prozesse
- Planung, Konzeption und Durchführung von IT Service Transition Projekten
- Planung, Konzeption und Einführung von Business Process und IT Service Monitoring
- Abbildung der IT Service Management Prozesse im ITSM Werkzeug
- Betriebsunterstützung und Schulung IT Service Management Prozesse

Zu den Kunden der SteiCon Solution GmbH gehören unter anderem die Deutsche Telekom, T-Systems, Schenker AG, LVM Versicherung, DAK-Gesundheit, AMB Generali, Otto Gruppe, MAN Nutzfahrzeuge und die Bundesdruckerei Berlin.

Kontaktdaten:

Frank Steinbeck
frank.steinbeck@steicon-solutions.de
www.steicon-solutions.de
Telefon +49 2241 2327 602

