

ITSM auf Basis von Jira Service Desk

Zukunftsfähige Lösung für maximale Kunden- und Service-Orientierung

ITENOS

Die ITENOS GmbH mit Hauptsitz in Bonn ist seit über 24 Jahren am Markt und ein erfahrener Spezialist für sichere IT- und Telekommunikationslösungen. ITENOS plant, realisiert und betreibt kundenindividuelle Lösungen in den Bereichen Datacenter (Connectivity, Colocation und Housing in Deutschland), Networks (IP-Netz-Lösungen für Unternehmen mit Filialstrukturen) und Managed IT-Services (Planung, Aufbau und Betrieb von hybriden Managed Hosting- und IaaS-Lösungen). ITENOS beschäftigt heute 195 Mitarbeiter und gehört als eigenständiges Unternehmen zum Konzernverbund der Deutschen Telekom AG.

Durchgängige Digitalisierung

Im Rahmen einer Digitalisierungsoffensive plante das Unternehmen, eine neue durchgängige Lösung für IT-Service-Management (Kunden-Service-Desk sowie interner IT-Service-Desk) einzuführen. Die bisher eingesetzte Software konnte die Anforderungen der ITENOS nicht mehr erfüllen.

„Wir suchten eine ITSM-Lösung, die es uns ermöglicht, verschiedene Systeme, wie beispielsweise die Configuration-Management-Database (CMDB), über APIs anzubinden und den Live-Datenbestand dieser Systeme in Echtzeit nutzen zu können“, erklärt Andreas Klug, Leiter Prozesse & IT bei der ITENOS GmbH.

Ein weiterer Grund, sich für eine neue Lösung zu entscheiden: ITENOS wollte flexibler sein und sicherstellen, die Lösung selbst betreuen und weiterentwickeln zu können – unabhängig von der Unterstützung des Softwareanbieters. Zudem konnte das bisher eingesetzte Produkt im Rahmen der zukünftigen Anforderungen keine Hochverfügbarkeit gewährleisten. „Das ist ein Zustand, der für einen ITK-Spezialisten mit einem 24/7-Helpdesk an 365 Tagen im Jahr nicht tragbar ist. Wir können uns keine Downtime von mehreren Stunden leisten, um ein Update einzuspielen“, kommentiert Andreas Klug von ITENOS.

Hohe Anforderungen an Flexibilität, Erweiterbarkeit und Ausfallsicherheit

In einer dreimonatigen Evaluierungsphase hat ITENOS verschiedene Lösungen, die Anforderungen an die Anwendung und deren Umsetzungsmöglichkeiten bewertet. Die Entscheidung fiel auf Jira Service Desk und Confluence von Atlassian sowie catworkx als Dienstleistungspartner für die Unterstützung der Projektumsetzung.

Jira Service Desk (JSD) bietet alle Funktionen, die IT-Teams für das Management von Serviceanfragen, Störungen sowie Problemen und Änderungen benötigen. Kunden können Anfragen beispielsweise auch über ein Kundenportal übermitteln.



„Wir suchten einen Partner mit langjähriger Erfahrung und hoher Durchschlagskraft, der uns im Projekt mit Entwicklungsleistungen, Support und Schulungen unterstützen konnte. Denn wir wussten, dass die Standard-Konfiguration der Atlassian-Tools nicht ausreichen würde, um unsere Anforderungen abzudecken und wir einige Anpassungen benötigen würden.“

Torsten Macht, System Engineer – Applikationen, ITENOS GmbH

Zudem bietet JSD vorkonfigurierte IT- und Kundenservicevorlagen, Vorschläge für Geschäftsprozesse und Automatisierungsregeln sowie eine integrierte E-Mail-Unterstützung.

Neben dem Jira Service Desk nutzt ITENOS auch Confluence, die Content-Collaboration-Software von Atlassian, um eine Wissensdatenbank für den internen Service-Desk aufzubauen. ITENOS hat sich zudem dazu entschieden, die Bereitstellungsoption Data Center (DC) für Hochverfügbarkeit und Skalierbarkeit zu nutzen. Dank des Active/Active-Clusterings haben Mitarbeiter damit unterbrechungsfreien Zugriff auf die für ihre Arbeit benötigten Tools. Zudem kann ITENOS damit jederzeit dem Data Center-Cluster weitere Knoten hinzufügen und so die Kapazität für den gleichzeitigen Zugriff der Anwender erhöhen und die Reaktionszeit bei steigenden Nutzeraktivitäten verbessern. „Wir haben uns für die Data Center-Deployment-Option entschieden, um künftig die Last besser verteilen zu können und keine Downtime bei Updates riskieren zu müssen“, ergänzt Andreas Klug von ITENOS.

catworkx als starker Partner

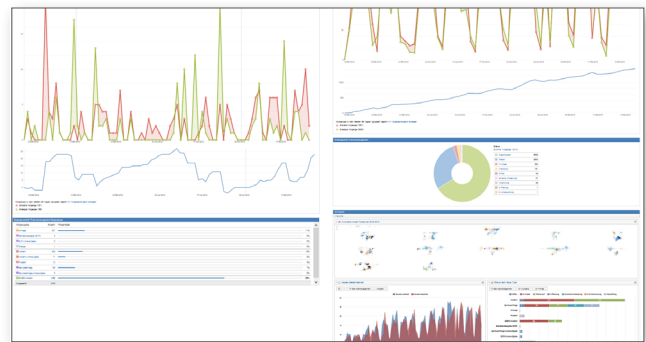
Um einen Partner für die Unterstützung der Projektumsetzung zu finden, hat ITENOS sich umfassend über die Partner-Basis von Atlassian informiert. „Wir suchten einen Partner mit langjähriger Erfahrung und hoher Durchschlagskraft, der uns im Projekt mit Entwicklungsleistungen, Support und Schulungen unterstützen konnte. Denn wir wussten, dass die Standard-Konfiguration der Atlassian-Tools nicht ausreichen würde, um unsere Anforderungen abzudecken und wir einige Anpassungen benötigen würden“, erläutert Torsten Macht, System Engineer – Applikationen bei der ITENOS GmbH.

„catworkx konnte uns mit seinen Leistungen überzeugen. Die catworkx-Mitarbeiter sind kompetent, gehen auf unsere Anforderungen ein und sind reaktionsschnell. Die Beratung, Workshops und Schulungen seitens catworkx haben uns sehr

dabei unterstützt, spezifische Aufgabenstellungen umzusetzen – zum Beispiel die Anbindungen an andere Systeme.“

Die neue Lösung für serviceorientiertes Arbeiten

Die ITSM-Lösung umfasst heute einen Service-Desk in dem Vorgänge sowohl für Mitarbeiter als auch für Kunden erfasst werden. Der Service-Desk ist an die Configuration-Management-Database (CMDB) angebunden. Die CMDB umfasst alle Informationen zu den technischen Lösungen der Kunden sowie die Kundendaten, die SLAs und die Vertragsdaten. Erstellt ein Kunde ein Ticket, kann er dies über verschiedene Kanäle tun (Telefon, E-Mail, Kundenportal) – vom First- bis zum Third-Level-Support. Mitarbeiter haben zusätzlich die Möglichkeit, einen Vorgang gezielt über ein Self-Service-Portal zu eröffnen.



Jira-Dashboard: Um relevante KPIs im Blick zu behalten.

Neben der CMDB mit über 1.500.000 Datensätzen wurde auch ein neues Kunden-Portal in die Gesamtlösung über eine API eingebunden, das bei der Erstellung eines neuen Tickets auch die Verbindung zur CMDB herstellt und die Daten verknüpft. Zudem hat ITENOS weitere Telekom-Systeme angebunden. „Diese Schnittstellen und Anbindungen an andere Systeme zu schaffen war für uns sehr wichtig – und gleichzeitig auch sehr komplex. Hier hat uns catworkx umfangreich unterstützt“,



„Ein großer Vorteil von Atlassian – und für uns ein wichtiges Entscheidungskriterium – war es auch, dass es eine sehr große Community an Partnern und Drittanbietern gibt, die im Atlassian Marketplace ergänzende Tools und Apps anbieten. Damit haben wir die Möglichkeit, weitere Features in unser Next-Gen-Ticket-System einzubinden, ohne selbst einen hohen Entwicklungsaufwand betreiben zu müssen.“

Andreas Klug – Leiter Prozesse & IT, ITENOS GmbH

erläutert Torsten Macht. Um die vollständige Systemlandschaft, die eigenen Netzwerk-Infrastrukturen und Rechenzentren überwachen zu können und beispielsweise die Last und die Performance im Blick zu haben, setzen die IT-Verantwortlichen die Monitoring-Plattform Icinga ein. Diese ist ebenfalls an Jira Service Desk angebunden und stellt die erforderlichen Informationen bereit. Auch die Kommunikation mit den Kunden erfolgt über Jira. ITENOS hat eine Lösung geschaffen, um E-Mail-Benachrichtigungen an Personengruppen im Kundenunternehmen – abgestuft nach Prioritäten – senden zu können. Neben Jira Service Desk und Confluence nutzt ITENOS auch einige Apps des Atlassian Marketplace.

„Ein großer Vorteil von Atlassian und für uns ein wichtiges Entscheidungskriterium, war es auch, dass es eine sehr große Community an Partnern und Drittanbietern gibt, die im Atlassian Marketplace ergänzende Tools und Apps anbieten. Damit haben wir die Möglichkeit, weitere Features in unser Next-Gen-Ticket-System einzubinden, ohne selbst einen hohen Entwicklungsaufwand betreiben zu müssen“, erläutert Andreas Klug. „Zudem leisten diese Partner auch sehr gute Unterstützung bei Fragen jeder Art.“ Heute nutzt das Unternehmen ScriptRunner von Adaptavist für die Automatisierung von Workflows, die Jira Workflow Toolbox von der Decadis AG, nFeed von Valiantys für die Abfrage externer Daten sowie eazyBI von EazyOne für zusätzliche Reports, Charts und Dashboards.

Obleich die Lösung noch erweitert wird, nutzen heute bereits 30 Mitarbeiter im Helpdesk die neue Lösung, insgesamt arbeiten 200 Mitarbeiter mit der Software. Andreas Klug resümiert: „Wir konnten innerhalb nur eines Jahres das Altsystem vollständig ablösen und eine komplett neue Lösung einführen –

DETAILS IM ÜBERBLICK

Der Kunde

ITENOS GmbH
www.itenos.de

Die Anforderungen

- Aufbau einer neuen ITSM-Lösung
- Anbindung verschiedener interner sowie externer Systeme
- Live-Datenversorgung der angebotenen Systeme in die Prozessbearbeitung
- Schnelle Ablösung des bestehenden Altsystems

Die Lösung

- Jira Service Desk Data Center (Atlassian)
- Confluence Data Center (Atlassian)
- Marketplace Apps: ScriptRunner (Adaptavist), Jira Workflow Toolbox (Decadis AG), nFeed (Valiantys), eazyBI (EazyOne)

Der Nutzen

- Intuitive und skalierbare Lösung
- Herstellerunabhängige Projektumsetzung und Projekterweiterung
- Serviceorientierte Arbeitsweise

das ist im Vergleich zu anderen Großprojekten für unsere IT ein kurzer Zeitraum. Zudem hat sich unsere Arbeitsweise im Unternehmen verändert, denn unsere neue Lösung fördert serviceorientiertes Denken und Handeln.“

catworkx – Atlassian Solutions & Services

catworkx ist einer der größten Atlassian Platinum und Enterprise Solution Partner in der DACH-Region, mit Standorten in Deutschland (Hamburg, München, Köln), Österreich (Wien) und in der Schweiz (Winterthur), der sich zu 100 Prozent auf Atlassian-Lösungen spezialisiert hat. Wir sind Atlassian-Partner der ersten Stunde und gehören seit 2002 zu den führenden Anbietern im deutschsprachigen Raum. Unser Leistungsangebot ist ganzheitlich und umfasst die Prozess-Beratung und -Implementierung, App-Entwicklung, Plattformlösungen für den Betrieb, offizielle Atlassian-Trainings sowie umfassende Lizenzierungsdienstleistungen für die gesamte Atlassian-Produktpalette.



Platinum
Solution Partner
ENTERPRISE