

myCMDB als zentrales IT Service Management Tool bei der Oerlikon Leybold Vacuum

Oerlikon ist ein höchst innovativer, auf Maschinen- und Anlagenbau spezialisierter Industriekonzern. Der Konzern ist in fünf Geschäftsfeldern tätig: Textilmaschinen für die Herstellung von Chemiefasern, Antriebs- und Getriebesysteme und -bauteile, Vakuumsysteme, Dünnschicht-Beschichtung und Nanotechnologie. 2012 erzielten rund 12.700 Mitarbeitende an 160 Standorten in 34 Ländern einen Umsatz von rund 2,9 Mrd. CHF.

Die IT Organisation tritt innerhalb des Oerlikon Konzerns als interner Dienstleister und Serviceerbringer auf und betreut weltweit ca. 10.000 Clients und rund 400 Server. Mit 150 Mitarbeitern, die in Business Units weltweit dezentral aufgestellt sind, verantworten die einzelnen Standorte eigenständig die Kernbereiche Client Engineering und Serverbetrieb sowie die Netzwerkverfügbarkeit und, einen der größten Bereiche, das SAP Management und das SAP Hosting. Geplant ist eine globale IT Organisation mit Hauptsitz in der Schweiz, die einzelne Teams in den weltweiten Standorten steuern soll.

> Der Service Desk der Oerlikon Leybold Vacuum – weltweit im Einsatz

An weltweit 15 Standorten werden ca. 1.600 Arbeitsplätze und rund 120 Server sowie diverse Service Applikationen, das Monitoring sowie die Telefonanlage betreut. Anfragen, Problem-meldungen und Anforderungen werden via Email oder Telefon an den Service Desk in englischer Sprache gestellt. Pro Tag nimmt der First Level ca. 40-50 „Calls“ unterschiedlichster Themen entgegen, wie zum Beispiel Anwenderanfragen, Server-Problematiken, Projektanfragen oder auch Angelegenheiten mit SAP. So genannte „Helping Hands“, IT-Mitarbeiter aus allen Standorten, koordinieren die eingehenden Anfragen mit dem zentralen Service Desk in Köln.

Die Mitarbeiter des Service Desk priorisieren und klassifizieren alle eingehenden Calls anhand definierter

Service Levels und leiten diese an die entsprechenden Call-Gruppen, die teilweise dem Second Level angehören, zur Bearbeitung und Abschließung weiter. Definierte Workflows dienen zur Orientierung und Abarbeitung einzelner Schritte, zum Beispiel bei der Ausführung von Changes oder dem Einrichten neuer Arbeitsplätze.



> Self Service – nur für SAP Key User

Der Service Desk bietet für Key User, die den Bereich SAP als Hauptansprechpartner in Köln betreuen, einen Self Service an, um Tickets selbständig erstellen zu lassen. Diese ca. 50 Personen starke SAP-Mannschaft ist spezialisiert auf die im Konzern eingesetzte SAP-Infrastruktur und kann auftretende

Probleme direkt an die entsprechenden Call-Gruppen, die wiederum unterschiedliche SAP-Module betreuen, zuweisen. Dies dient dem Service Desk als Vor-klassifizierung.

> myCMDB als zentrales IT Service Management Tool

„Das Vorgängertool von myCMDB, INSEL, ist in die Jahre gekommen, HTML und der Aufbau des Systems waren nicht mehr zeitgemäß“, spricht Daniel Bergerhausen, verantwortlich für die Einführung von myCMDB bei Oerlikon Leybold Vacuum. INSEL war als Help Desk Tool im Einsatz und sollte von einem moderneren System abgelöst werden. Bergerhausen

und das Team schauten sich einige Lösungen am Markt an und entschieden sich für myCMDB, auch wegen der Übernahme der Altdaten aus INSEL, da dies eine Vorgabe der IT-Leitung war. Die Installation von



myCMDB und die Migration der vorhandenen Ticket-Daten aus INSEL konnte mit nur einem halben Tag Downtime realisiert werden. „Die Software war vorkonfiguriert und konnte an einem halben Tag direkt auf den Server aufgespielt werden. Alles weitere wurde remote erledigt, was uns die Arbeit enorm erleichterte. So hatten wir die Möglichkeit, uns in der Zwischenzeit mit myCMDB anzufreunden und die Software kennenzulernen“, kommentiert Bergerhausen und lobt das Team von OMEGA für die zuverlässige Erreichbarkeit bei der Umstellung auf myCMDB.

Die IT-Abteilung von Oerlikon Leybold Vacuum organisiert mit myCMDB nicht nur ihren gesamten Service Desk, sondern verwaltet auch die komplette Hardware- und Software-Infrastruktur. Lizenz-, Leasing- und interne Verträge zur Verrechnung der Hardwarenutzung werden ebenfalls in myCMDB abgebildet, durch Reports ausgelesen und zur Verrechnung an die einzelnen Kostenstellen entsprechend an das Controlling weitergeleitet. Alle Incidents und Vorfälle werden in myCMDB gespeichert – bisher sind bereits über 500.000 erfasste Calls in der Datenbank.

Auch das Thema mobile Geräte steht bei Oerlikon Leybold Vacuum im Raum. „Wir testen gerade die Integration mobiler Endgeräte wie Tablet-PCs und Smartphones. Wenn wir uns entscheiden mobile Firmengeräte einzusetzen, erfassen und

pflegen wir diese ebenso in myCMDB wie feste Arbeitsplätze. Es kann immer vorkommen, dass ein User seine PIN oder PUK verlegt, dann sind wir auskunftsfähig und in der Lage, Hilfestellung zu geben“.

> Statement des Projektleiters, Daniel Bergerhausen:

„Die Zusammenarbeit mit OMEGA bei der Umstellung von INSEL auf myCMDB war einwandfrei. Sobald ein Problem auftauchte, wurde uns schnelle Hilfe angeboten. Unser Ziel war es, alle Funktionalitäten, die in INSEL abgebildet waren, auch in myCMDB zur Verfügung zu haben, nur mit modernerer Struktur. Dieses Ziel haben wir erreicht, wir sind mit myCMDB und der neuen Oberfläche sehr zufrieden. Besonders hervorheben möchte ich die Historienfunktion von myCMDB, denn wir sehen auf einen Blick – auch anhand der grafischen Darstellung – wie die Zugehörigkeiten untereinander aussehen. Auch die Reports in myCMDB sind ein echtes Highlight“.

Oktober 2013