



# SVA: Erstklassiges Service Management sorgt für hohe Kundenzufriedenheit

*IBM Tivoli-Werkzeuge optimieren Arbeitsabläufe für zuverlässige und effiziente SLA-Erfüllung*

---

## Überblick

### Die Aufgabe

Die Servicemitarbeiter benötigten ein integriertes und flexibel an die eigenen Anforderungen anpassbares System, um gemeldete Störungen (Incidents) bei den Kunden in Abhängigkeit von den Service Level Agreements effizienter verwalten, bearbeiten und beheben zu können.

### Die Lösung

Verbindung von Service Desk und Asset Management durch die Implementierung von IBM Tivoli-Komponenten für transparentes, integriertes Incident-, Problem- und Change-Management, ITIL-konform und flexibel erweiterbar.

---

Im Support für das IT Service Management kommt es auf schnelle Reaktionen, durchgängige, standardisierte Prozesse und ein gut funktionierendes Teilen von Wissen an. Wer Service Management Lösungen für mittelständische Unternehmen anbietet, weiß besonders gut, welche Anforderungen an einen guten Support gestellt werden und mit welchen Tools dieser bevorzugt unterstützt werden kann. Wie zum Beispiel die SVA System Vertrieb Alexander GmbH. SVA ist IBM Premier Business Partner und einer der führenden Systemintegratoren Deutschlands im Bereich Data-Center-Infrastruktur. Die Schwerpunkte von SVA liegen in den Bereichen Hochverfügbarkeitsarchitekturen, High Performance Computing, Datensicherung und Disaster Recovery, Storage Area Networks, Virtualisierungslösungen im Server- und SAN-Umfeld sowie Consulting und Outtasking. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Wiesbaden wurde 1997 gegründet und beschäftigt heute rund 190 spezialisierte Mitarbeiter an 13 Standorten in Deutschland. Das Unternehmensmodell von SVA zielt darauf ab, mit hochwertigen IT-Produkten von führenden Herstellern, ausgewiesenem eigenem Projekt-Know-how und hoher Flexibilität optimale Lösungen für seine Kunden zu gestalten. Das Fachwissen der SVA-Mitarbeiter kommt den Kunden auch in Form von anspruchsvollen Dienstleistungen zugute. Dazu zählen zum Beispiel die Remote Services und die On-Site Services von SVA.

## Kontinuität in der Kundenbetreuung ist A und O.

Eines der bundesweit operierenden SVA-Teams ist spezialisiert auf IBM Produkte im Bereich Monitoring, Automation, Controlling, Asset Management und IT-Prozesse nach ITIL-Standards bis hin zu Enterprise Asset Management und Business Service Management. Es implementiert Lösungen sowohl bei den Kunden als auch für die SVA-eigenen Geschäftsbereiche wie On-Site Services und Remote Services, von der ersten Beratung bis zur Produktivschaltung. „In unserer Verantwortung liegt es unter anderem, die Infrastrukturen bereitzustellen, die eine möglichst sichere Einhaltung der Service Level Agreements garantieren, sowohl für den Kunden als auch für unsere SVA-Experten in den Back Offices“, erklärt Uwe W. Schmidt, Fachbereichsleiter Software Services und Consulting bei SVA.



---

*„Bei IBM Tivoli Service Request Manager und IBM Tivoli Asset Management for IT sind die Serviceprozessabläufe sehr gut abgebildet und lassen sich rasch so verfeinern, dass die Funktionalität und Handhabbarkeit für jede unserer Serviceeinheiten optimal ist.“*

– Uwe W. Schmidt, Fachbereichsleiter  
Software Services und Consulting,  
SVA System Vertrieb Alexander GmbH,  
Wiesbaden

---

Mit den Remote Services beispielsweise werden besonders den mittelständischen Kunden mit heterogenen und komplexen IT-Landschaften kostensparende Möglichkeiten zur Entlastung bei Support und Wartung angeboten. Sowohl bei regulären Wartungen als auch im Fall von Störungen (Incidents) können die Teams von SVA zur Systembetreuung eine Fernwartungsverbindung zum Kundensystem herstellen. Alle Leistungen werden im Einklang mit den jeweils mit den Kunden vereinbarten SLAs erbracht. Bundesweit betreuen rund 30 Remote Services Mitarbeiter etwa 50 Kunden.

„Weil die Anzahl unserer Kunden stetig gewachsen ist, waren die bisherigen Methoden nicht mehr ausreichend“, erläutert Uwe W. Schmidt. „Die Mitarbeiter teilen sich die Arbeit rund um die Uhr für verschiedene Kunden und benötigen eine gemeinsame Datenbasis, um die Kontinuität der Betreuung zu gewährleisten.“ Das gilt nicht nur für die Bearbeitung von Problemlösungen, sondern auch für Projektübergaben mit den zugehörigen Dokumentationen von laufenden Projekten. „Die Frage war, wie wir dies am intelligentesten lösen konnten.“ Bisher hatten die Teams ein Mail-System mit Tabellenkalkulationsblättern verwendet, das aber nicht in der Lage war, Störungsmeldungen, Verantwortlichkeiten, Nachverfolgungen und Zeitaufwände strukturiert zu verwalten.

### **Ticket-Funktion und Self-Service-Portal für Kunden erleichtern Arbeit für Servicespezialisten.**

Bei der Evaluierung möglicher Lösungen standen nicht wie selbstverständlich IBM Produkte im Fokus. Gesucht wurde eine Lösung, die die Anforderungen von SVA optimal erfüllen sollte. Nach der neutralen Prüfung verschiedener Tools fiel die Wahl der IT-Experten im September 2009 schließlich auf IBM Tivoli Service Request Manager V7. Mithilfe dieser Software werden Kundenanfragen (Service Requests), Störungen, Probleme und Lösungen, SLAs und ein Self-Service-Portal verwaltet. Das Self-Service-Portal wurde eingerichtet, damit ein Kunde jederzeit selbst den Status von einzelnen Projekten abrufen und gegebenenfalls Abstimmungen mit SVA vornehmen kann. Das System läuft seit Februar 2010 im Produktivbetrieb.

Wenn ein Kunde eine Anfrage oder eine Störungsmeldung per E-Mail oder Telefon an SVA leitet, wird diese Meldung im IBM Tivoli Service Request Manager über eine Support-Ticket-Funktion dokumentiert und mit den vertraglich festgelegten SLAs abgeglichen. Jedes Ticket ist einem verantwortlichen Mitarbeiter zugeordnet, der die erforderlichen Schritte je nach Priorisierung einleiten kann. Über Eskalationsketten können IT-Mitarbeiter und Management informiert werden, falls vereinbarte Service Level verletzt werden könnten. Für jedes Ticket lässt sich darüber hinaus der erforderliche Zeitaufwand je Mitarbeiter erfassen.

SVA implementierte darüber hinaus IBM Tivoli Asset Management for IT V7.2. Damit werden sowohl die SVA-eigenen als auch die Assets der Kunden verwaltet, die die Remote Services in Anspruch nehmen. So können Incidents und Probleme rascher gelöst werden, weil auf jegliche Bestands- und Konfigurationsdaten schnell und in einheitlicher Form zugegriffen werden kann. Das Asset Management soll auch auf

---

## Der geschäftliche Nutzen

- Optimale Verwaltung von Kundenanfragen und Störungsmeldungen entsprechend den vereinbarten Service Levels.
- Erhöhte Transparenz durch Berichterstellung über SLAs und Zeitaufwände pro Ticket.
- Entlastung der Servicemitarbeiter durch Möglichkeit für Kunden, über Self-Service-Portal online ihre Tickets einzusehen.
- Höhere Verfügbarkeit von Asset-Informationen sowohl hausintern als auch für Kunden-Assets, bessere Servicequalität intern und für externe Remote Services Kunden.
- Sicherstellung der Konformität aller Arbeitsprozesse mit dem ITIL-Framework (IT Infrastructure Library).

## Lösungskomponenten

### Software

- IBM Tivoli Service Request Manager V7
- IBM Tivoli Asset Management for IT V7.2

### Services

- Unterstützung bei Anforderungsdefinition, Lösungsdesign, Installation, Anwendungs-Setup und Konfiguration durch IBM Software Services for Tivoli; Administratorschulung durch IBM.
- 

den Bereich Nicht-IT-Assets ausgeweitet werden (IBM Maximo Asset Management). Beide IBM Tivoli-Werkzeuge wurden auf zwei bereits vorhandenen IBM System x3650-Servern im Rechenzentrum von SVA installiert, die über freie Ressourcen verfügten. IBM Software Services for Tivoli unterstützte SVA über einen Zeitraum von zehn Arbeitstagen bei der Definition der Anforderungen, dem Lösungsdesign, der Installation, dem Anwendungs-Setup und der Konfiguration. Zwei Mitarbeiter wurden von IBM für die Administration von IBM Tivoli Service Request Manager und IBM Tivoli Asset Management for IT weitergebildet.

### Prozessabläufe bereits sehr gut abgebildet für optimale Funktionalität.

„Für uns war es wichtig, dass wir die Lösung flexibel erweitern und auf die Kundenanforderungen abstimmen können“, betont Uwe W. Schmidt. „So bleiben wir unabhängig davon, welche Service Level wir mit den Kunden vereinbaren und wie sie in Zukunft ausgeweitet werden.“ Eine der wichtigsten Forderungen war die Mandantenfähigkeit. Bei besonders sicherheitssensiblen Themen und Kunden müssen die Service Desks klar getrennt sein. „Wir haben eine große Flexibilität in den Prozessen, in der Abbildung von Gruppen, bei Usern und Mandanten. Und wir konnten die Lösung durch das Asset Management flexibel ergänzen. Dieses wiederum ist angekoppelt an unser SAP System für Abrechnungen und Einsatzmeldungen sowie an unser Customer-Relationship-Management-System auf Basis von IBM Lotus.“

Das Werkzeug unterstützt SVA dabei, möglichst effizient ITIL-konform zu arbeiten und schnell eine produktive ITIL-Umgebung beim Kunden und bei SVA zu schaffen. „Bei IBM Tivoli Service Request Manager und IBM Tivoli Asset Management for IT sind die Serviceprozessabläufe sehr gut abgebildet und lassen sich rasch so verfeinern, dass die Funktionalität und Handhabbarkeit für jede unserer Serviceeinheiten optimal ist.“ So haben die Mitarbeiter den Kopf für die wesentlichen Aufgaben frei und müssen sich nicht über Gebühr mit Verfahren und Prozessen beschäftigen.

### Integriertes Wissensmanagement senkt Aufwand und spart Zeit.

„Nach unseren Erfahrungen lässt sich die Lösung generell schnell, effektiv und pragmatisch auf eine produktive Ebene führen“, so Uwe W. Schmidt. „Und diese Erfahrungen, kombiniert mit unseren Dienstleistungen und Best Practices, kommen direkt unseren Kunden zugute, die eine eigene Service-Desk-Lösung implementieren wollen.“ SVA hat die integrierte Wissensmanagement-Funktion gleich mit implementiert. Bereits bekannte Fehler und ihre Lösungen können in flexibel auf Kunden oder Kundengruppen einstellbaren Fehlerbeschreibungstabellen nachgesucht werden. Uwe W. Schmidt resümiert: „SVA hat im Endeffekt seine Servicequalität deutlich steigern können. Die Kundenzufriedenheit ist sehr hoch; das können wir an der Zahl der Eskalationen feststellen, die praktisch bei Null liegt. Die Kollegen von den Serviceeinheiten sind sehr zufrieden, und durch die klare Zuordnung von Zeitaufwänden und Tickets sind unsere Abrechnungen transparent und vollständig.“

## Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Tivoli Service Management erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter: [ibm.com/software/de/tivoli](http://ibm.com/software/de/tivoli)



---

© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Hergestellt in Deutschland  
August 2010  
Alle Rechte vorbehalten

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo, [ibm.com](http://ibm.com), System x, Tivoli, Maximo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

IT Infrastructure Library ist eine eingetragene Marke des Office of Government Commerce.

ITIL ist eine eingetragene Marke und eine eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce, welche beim US Patent and Trademark Office registriert sind.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.



Bitte recyceln