

Cloud-Computing-Services für FUJITSU Österreich und Schweiz

entwickelt durch das Fujitsu Competence Center for BMC Remedy



Prozessoptimierung durch BMC Remedy Action Request System

Muss es immer Eigenentwicklung sein?



»Nachdem auch Fujitsu seinen Kunden Cloud-Computing-Services näherbringen will, haben wir einzelne Dienste zunächst im eigenen Unternehmen getestet. Vor einem Jahr wurde unter anderem ein System für das Management von Arbeitszeit der Mitarbeiter in Österreich und der Schweiz auf Cloud-Service umgestellt. Die Anwendungen laufen nun in einem Rechenzentrum, sind nicht mehr lokal auf den Servern in den Zweigstellen installiert und werden flexibel über die Internet-Browser auf den Endgeräten aufgerufen. Das Ergebnis ist: Das System läuft wunderbar.«

Johannes Baumgartner, Managing Director Österreich, Fujitsu Technology Solutions

Die Ausgangssituation

Effizienzsteigerung und Zeitersparnis bei den administrativen Aufgaben für die Benutzer von HR und weiteren internen System- und Supportprozessen – ein Ziel, das heutzutage bei vielen großen Unternehmen konsequent verfolgt wird und die Anforderungen an die IT-Abteilungen stetig wachsen lässt. Unterstützende IT-Applikationen im Sinne einer Prozessoptimierung, speziell im Servicebereich.

Die Herausforderung

In äußerst knappen Zeitplänen effektive Applikationen zu entwickeln, die eine nachhaltige Effizienzsteigerung sowie längerfristig eine Kostensenkung mit sich bringen.

Fujitsu Österreich hat beispielsweise nach dem Umstieg vom im Siemens-Verbund genutzten HR-System auf ein eigenes Fujitsu-HR-System folgenden Anforderungskatalog an das Competence Center for BMC Remedy übermittelt:

- Zentrale Lösung in der Fujitsu Cloud
- Effizienzsteigerung der Prozesse
- Kurze Entwicklungs- und Implementierungszeiten sowie enge Budgetvorgaben
- Sicherstellung einer einzigen Benutzer-, Rechteverwaltung und Mandantentrennung
- Kostensenkung von 10 bis 20%
- Flexibles Reporting
- Suche nach einer Lösung für eine effiziente Produktivierung der Technikerstunden
- Gewährleistung eines einfachen Datenaustausch innerhalb der Applikationen und einer einfachen Erweiterung der Lösung bei zukünftigen neuen Anforderungen
- Sicherstellung der Benutzerfreundlichkeit durch eine einfache, übersichtliche Oberfläche (einheitliches „look & feel“)

Effizientere Abläufe durch eine Common Application Platform

Die Projektdetails im Überblick



Vorteile auf einen Blick:

- Common Application Platform
- Eine Benutzer- und Rechteverwaltung
- Zentrale Datenpflege an einer Stelle
- Einfacher Datenaustausch



BMC Remedy AR System®

DER KUNDE

Fujitsu Österreich und Fujitsu Schweiz
<http://at.fujitsu.com> / <http://ch.fujitsu.com>

DER PARTNER

Fujitsu Competence Center for BMC Remedy in Österreich:
Beratungs- und Integrationsdienstleistungen aus einer Hand

DAS PROJEKT

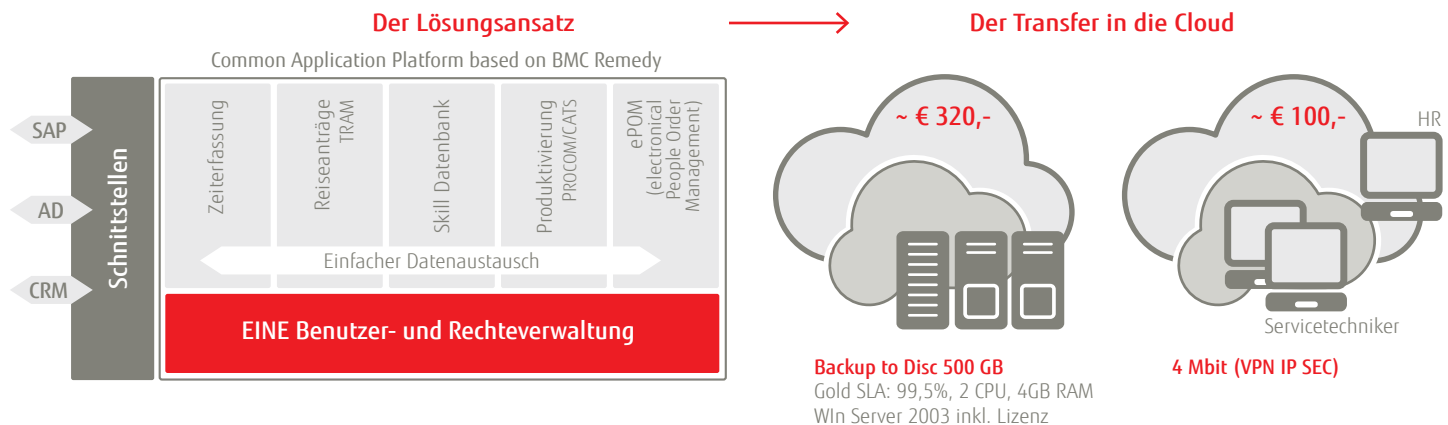
Entwicklung und Implementierung einer unternehmens-
unterstützenden Applikation basierend auf BMC Remedy

DIE LÖSUNG

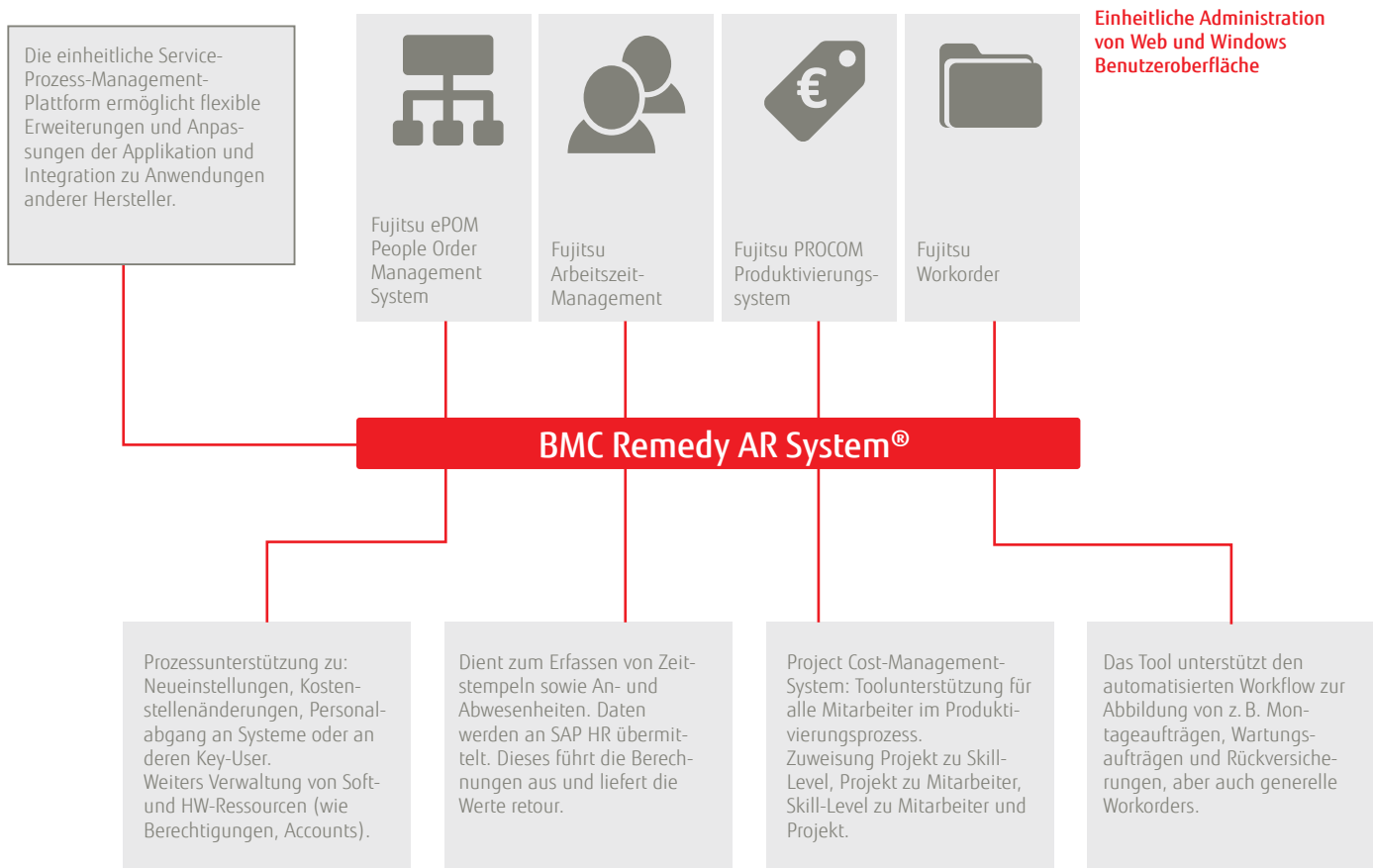
Entwicklung einer Common Application Platform auf Basis des
Action Request (AR) System von BMC Remedy zur internen
Prozessoptimierung bei Fujitsu Österreich und Fujitsu Schweiz

Unsere Cloud-Computing-Lösung

Die neue Fujitsu-Applikation

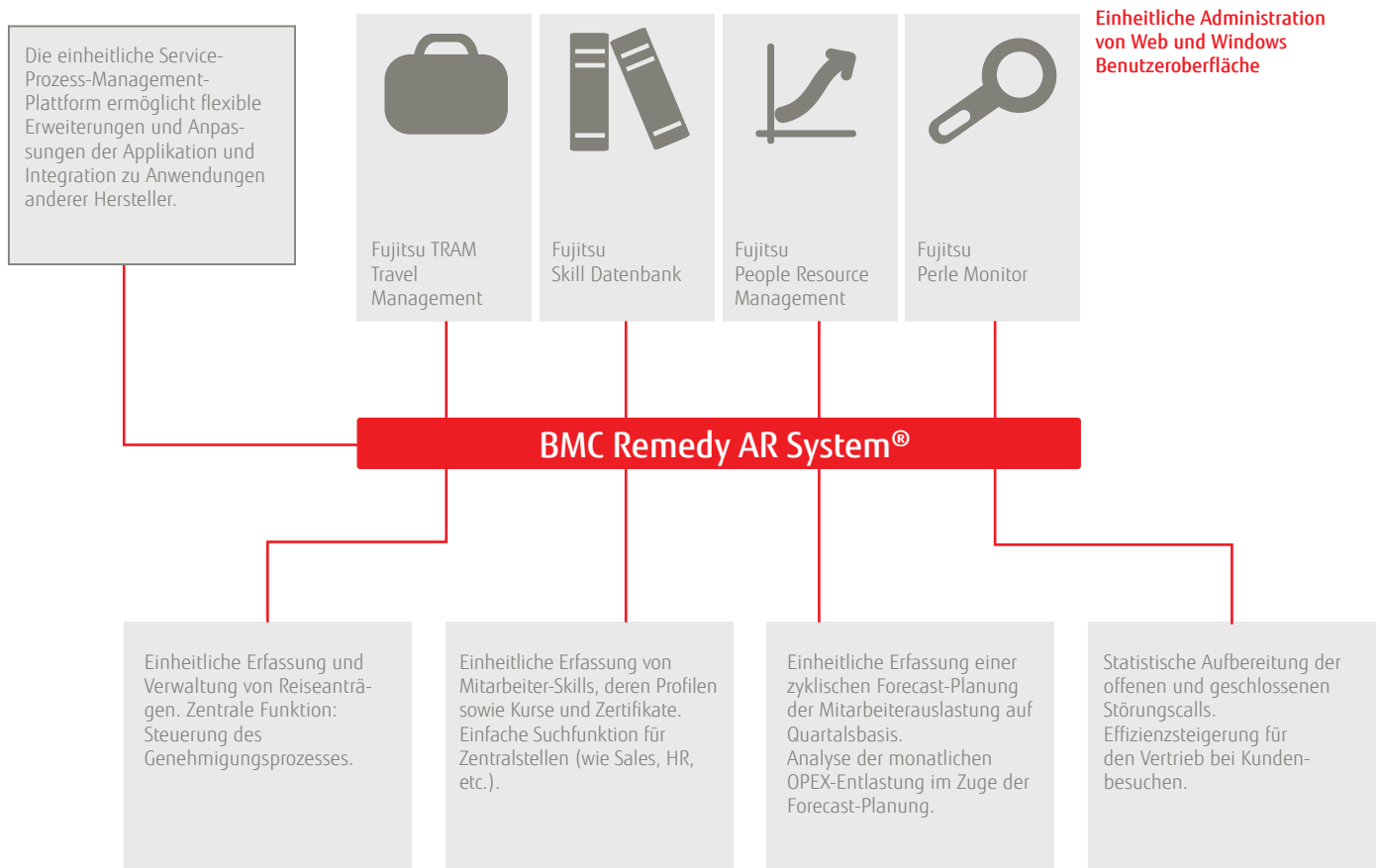


Der neue Bestandteil der Fujitsu-Verfahrenslandschaft



Unsere Cloud-Computing-Lösung

Weitere Vorteile durch den modularen Aufbau



Kundennutzen und Projektüberblick

Harmonisierte Prozesse durch ein mandantenfähiges System

Kundennutzen

- Effizienzsteigerung der internen Prozesse in allen Abteilungen und Entlastung der Mitarbeiter
- Einheitliche Benutzer- und Rechteverwaltung
- Zentrale Verwaltung von Software- und Hardware-Ressourcen
- Einheitliche Schnittstellen
- Kosteneinsparungen bei Lizenzen um 15%
- Akzeptanz und Erhöhung der Benutzerfreundlichkeit
- Zentrale Ablage und Pflege von Daten und Ressourcen
- Einheitlicher Überblick über die verfügbaren Skills der Mitarbeiter
- Einfachere Ermittlung des Schulungsbedarfes
- Flexibles Reporting
- Geschätzte Einsparungen von ca. € 35.000,- p. a. (z. B. durch Eliminierung der CATS-Lizenzen)
- Einheitlicher Überblick über alle Reiseanträge und zentrale Ablage
- Genaue Zusammenfassung über die monatliche OPEX-Entlastung

Möglichkeit des Applikationsbetriebes bis zur Oberkante des Betriebssystems in einem Rechenzentrum.

Ihr Vorteil: Einstellen des dezentralen Betriebs der derzeitigen Insellösung.



Projektüberblick

- Entwicklung einer einheitlichen Service-Prozess-Management-Plattform
- Möglichkeit der flexiblen Erweiterungen und Anpassungen der Applikation
- Integration zu Anwendungen anderer Hersteller
- Schnittstellen auch via Web Services verfügbar
- **Our key to success:** BMC Remedy Action Request System – die einheitliche Service-Prozess-Management-Plattform für Fujitsu

Warum BMC Remedy Action Request System?

Die Auswahlkriterien auf einen Blick

»Um Sicherungen und Serverwartung müssen sich die einzelnen Standorte nicht mehr kümmern. Und die Anwender sind ebenfalls zufrieden. Sie haben den Unterschied, dass die Anwendung nun in einer virtuellen Umgebung läuft, nicht einmal bemerkt.«
Dipl.-Ing. (FH) Michael Raschka

Das Action Request (AR) System repräsentiert ein flexibles und leistungsfähiges System, das den Aufbau einer EDV-basierenden Serviceorganisation unterstützt und deren Betrieb automatisiert. Konzipiert als verteilte Client- und Serveranwendung, übernimmt beim AR System der Server die Aufgabe der zentralen Archivierung aller relevanten Informationen. Dabei kann ein Server über eine TCP/IP-Verbindung eine unbegrenzte Anzahl von Clients (auch verschiedenen Typs) bedienen, wodurch ein Maximum an Flexibilität garantiert wird.

Das AR System bietet Schnittstellen, welche die Integration in andere Anwendungen gewährleistet. Außerdem erlaubt der DDE- und OLE-fähige AR-Client eine schnelle Einbindung zu anderen Desktop-Anwendungen (z.B. Excel).

Vorteile des AR System

- Effizienter Ablauf und einfache Konfiguration von komplexen Service- und Betriebsprozessen
- Flexible Anpassung an bestehende Service-Organisation
- Offene Architektur ermöglicht eine homogene und problemlose Integration
- Flexible Lizenzierung ermöglicht effizienteres Preis-Leistungs-Verhältnis
- Maximum an Flexibilität in heterogenen Rechnerumgebungen
- Keine speziellen Programmierkenntnisse notwendig
- Datenbank- und Plattformunabhängigkeit erlauben auch später einen einfachen Umstieg
- Umfangreiche Report- und Statistikmöglichkeiten
- Applikationen können rasch in das „Web“ gestellt werden

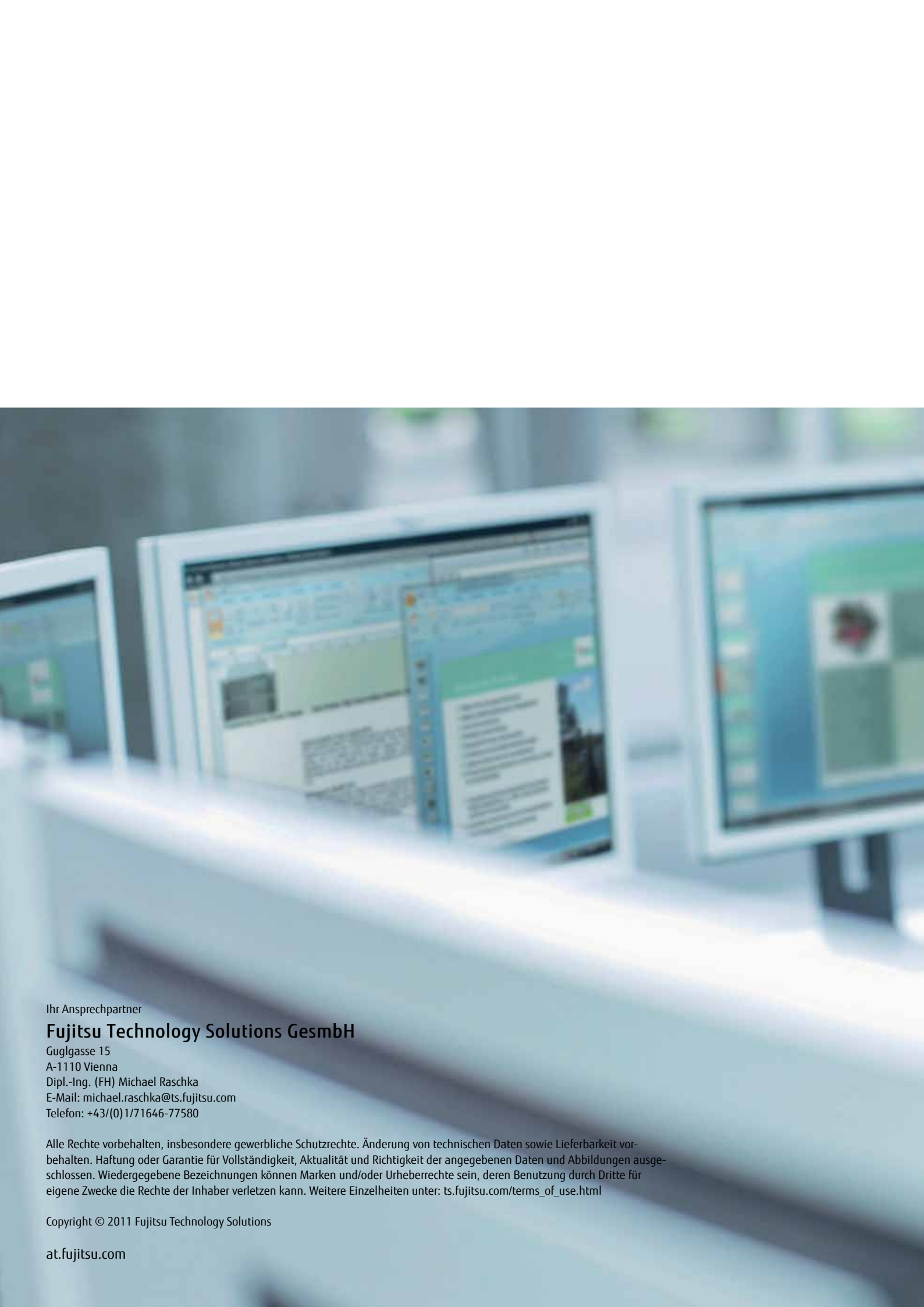


Dipl.-Ing. (FH) Michael Raschka
Manager Business & Application Services
Competence Center for BMC Remedy
Fujitsu Technology Solutions

Die Umsetzung durch Ihren kompetenten Partner – Das Fujitsu Competence Center for BMC Remedy

Ihr Mehrwert durch

- Nationale und internationale Referenzprojekte
- Umfassendes Prozess-Know-how als Service-Desk-Betreiber
- Langjährig erfahrene & zertifizierte Experten (ITIL Service Manager, Remedy Approved Consultant, Senior Remedy Developer, etc.)
- Best-Practice-Know-how:
 - Betreiber des Siemens Service Desk auf Basis einer Remedy Lösung (> 100.000 End-User, > 100 Firmen, > 800 User)
 - Tiefgreifendes und profundes Know-how im IT-Service-Prozess-Bereich
 - Bereitstellung von Experten für die verschiedensten Integrationsanforderungen



Ihr Ansprechpartner

Fujitsu Technology Solutions GesmbH

Guglgasse 15

A-1110 Vienna

Dipl.-Ing. (FH) Michael Raschka

E-Mail: michael.raschka@ts.fujitsu.com

Telefon: +43/(0)1/71646-77580

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere gewerbliche Schutzrechte. Änderung von technischen Daten sowie Lieferbarkeit vorbehalten. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen Daten und Abbildungen ausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann. Weitere Einzelheiten unter: ts.fujitsu.com/terms_of_use.html

Copyright © 2011 Fujitsu Technology Solutions

at.fujitsu.com