

ITSV GmbH | IT & Enterprise Service Management Top-Prozesse für Top-Service

Service-Lösungen für das Gesundheitswesen

Die ITSV (IT-Services der Sozialversicherung GmbH) steuert und koordiniert als innovatives Technologieunternehmen die IT-Aktivitäten der österreichischen Sozialversicherung. Als zentrale Anlaufstelle für EndanwenderInnen aus verschiedenen Organisationen der österreichischen Sozialversicherung betreibt die ITSV ein Service Desk mit einem Ticketvolumen von ca. 100.000 Tickets pro Jahr.

“

Insbesondere das hervorragende Know-how und die Kompetenz im Bereich ITSM-Prozesse im Kontron-Team in Verbindung mit der partnerschaftlichen Kooperation machten den termingerechten Go-live der neuen Servicemanagement-Plattform möglich.

Harald Stift
Service Manager & Projektleitung, IT-Services der Sozialversicherung GmbH

Umfassendes Service-Tool

Gefragt war eine neue, zentrale Servicemanagement-Lösung, die nicht nur sämtliche Prozesse ITIL-konform abbilden, sondern auch unternehmensweit in Richtung Enterprise Service Management (ESM) wachsen kann. Im Rahmen einer Ausschreibung erhielt der IT-Dienstleister Kontron AG den Zuschlag zur Einführung von USU Service Management als neue Plattform.

USU Service Management bot dank seiner Integrationsfähigkeit, Customizing-Möglichkeiten und seines flexibel erweiterbaren funktionalen Umfangs die optimale Grundlage für die ITSV, um auch über die üblichen ITSM-Prozesse hinaus weitere Servicebereiche im Unternehmen abdecken zu können.

Smarte Prozessdigitalisierung

Für eine bestmögliche Service-Bereitstellung analysierten Kontron und ITSV im ersten Projektschritt alle relevanten IT-Prozesse. Als Ergebnis entstand ein neu überarbeiteter Servicebaum. Dieser bildete die Grundlage der zu implementierenden Prozesse für Incident, Service Request, Problem und Change Management, welche zügig in der USU Service Management Suite umgesetzt wurden. Dabei konnte auch eine höhere toolseitige Unterstützung bei der Abarbeitung der Prozesse erreicht werden. Neben dem Service Desk der ITSV wurden auch weitere, im Umfeld der österreichischen Sozialversicherung tätigen, Service Desks abgebildet. Die Definition ihrer jeweiligen Zuständigkeit konnte in der USU-Servicelösung problemlos erreicht werden.

Top-Prozesse für Top-Service

Durch einen täglichen Import der Client-Assets erhält die ITSV tagesgenaue Informationen zur aktuellen Gerätelandschaft. Der Service Desk wird so bei der Zuordnung eines Servicetickets zu einem IT-Arbeitsplatz bestmöglich unterstützt und kann Tickets wesentlich schneller und effizienter bearbeiten. Die von Kontron eingesetzte Reporting-Lösung USU Analytics ermöglicht, basierend auf BI Cubes, der ITSV darüber hinaus, auf Reporting-Anforderungen flexibler und rascher reagieren zu können sowie entsprechende Informationen zielgerichtet für bestimmte Personen oder Bereiche als Report oder integriertes Dashboard in der USU-Oberfläche bereitzustellen.

Sowohl Datensensibilität als auch die Anforderung ein organisationsübergreifendes Arbeiten an Tickets zu bewerkstelligen, machten ein korrektes und gut zu administrierendes Berechtigungssystem zu einem wesentlichen Erfolgskriterium des Projektes. Die mannigfaltigen Möglichkeiten des Autorisierungssystems von USU Service Management bildeten die perfekte Basis für eine erfolgreiche Implementierung, um alle Sicherheits- und Datenschutzvorgaben im Umgang mit sensiblen Daten abzudecken.

Die Anbindung von unterschiedlichen Partnersystemen (div. weitere Ticketsysteme, An-wendungen zur Jobsteuerung sowie generische Inbound Schnittstellen) konnte durch den Einsatz des SIAM Proxy Moduls von Kontron mühelos durchgeführt werden (s. u.). Des Weiteren realisierte Kontron eine Anbindung an das Active Directory, um auf den Personenstamm zugreifen sowie User effizient authentifizieren zu können.

Nützliche Erweiterungen

Auch von Kontron entwickelte Erweiterungen der USU-Lösungen wurden bei der ITSV zum Einsatz gebracht: Für eine einfache Ablaufsteuerung von IT-Tickets, implementierte

Kontron Ticket Flow, eine hochkonfigurierbare „No-Code“-Erweiterung auf Basis von USU IT Service Management, mit der beliebig komplexe Incident-, Problem-, Change- und Request-Prozesse modelliert werden können. Mit dem Software-Feature SIAM Proxy ist es möglich, aus Ticket Flow direkt mit internen Systemen oder solchen von Partnern zu kommunizieren. Das Modul erlaubt eine Anbindung an andere Systeme per REST, SOAP oder strukturiertem E-Mail – ohne Programmierung, nur durch Konfiguration.

“

Mit der USU-Lösung als zentrales Service Management Tool erhielt die ITSV eine hervorragende Basis zur Optimierung der toolseitigen Unterstützung der bestehenden Prozesse sowie zur Implementierung weiterer Prozesse, auch außerhalb der IT.

Hannes Föttinger
Business Unit Manager ITSM & Business,
Kontron AG

Fit für Enterprise Service Management

Durch die flexiblen Einsatz- und Anpassungsmöglichkeiten der USU-Lösung wurden im weiteren Projektverlauf zusätzliche Prozesse aus anderen Fachbereichen auf Basis von USU Service Management umgesetzt (z. B. Lieferantenmanagement). Dabei konnten die z. T. noch manuellen Abläufe systemgestützt abgebildet, standardisiert und weitgehend automatisiert werden. Weitere Prozessimplementierungen, bspw. zur Rechtevergabe von Zutrittsbefugnissen, sind geplant.

Über Kontron Services Österreich

Kontron Services zählt als Teil des Technologiekonzerns Kontron AG zu den führenden IT-Dienstleistern Österreichs. Als unabhängiges Systemhaus bietet Kontron aus einer Hand ein umfassendes und komplettes IT-Leistungsportfolio, u. a. in den Bereichen IT-Consulting, Rechenzentrumsbetrieb und Workplace- bzw. POS-Management. Darüber hinaus zählen SAP-Betrieb, Digital-Signage-Lösungen, die Beschaffung und Integration von IT-Produkten, Softwarelösungen für Enterprise Service Management und Dokumentenmanagement sowie Individualsoftwareentwicklung zum Dienstleistungsspektrum. Kontron Services ist Microsoft Tier-1 Cloud Solution Provider sowie autorisierter Apple-Partner.