

# OMNITRACKER bei tesa europaweit erfolgreich im Einsatz

## Transparenz in den ITIL Prozessen



### tesa AG

#### Branche:

Industrie

#### Produkte:

Mehr als 6000 Produkte im Bereich selbstklebender Systemlösungen

#### Mitarbeiter:

3.700 weltweit

#### Umsatz:

846 Mio. EUR



### Fazit

„Durch die Einführung von OMNITRACKER wurden die Strukturen wieder klarer und einfacher. Die Benutzerakzeptanz wurde gesteigert, da viele Prozesse automatisiert werden konnten. Es können mit OMNITRACKER jetzt auch die Prozesse Problem- und Changemanagement abgebildet werden sowie einfach und schnell Reports und Statistiken erzeugt werden.“

Steffen Koßin,  
DATAGROUP  
IT Services + Solutions

### Aufgabenstellung

Durch die Einführung von ITIL-Prozessen in der IT-Organisation der tesa AG wurde ein Tool benötigt, das die eingeführten Prozesse abbilden und unterstützen konnte.

Seit einigen Jahren war zwar bereits ein Tool zur Unterstützung des IT Service Managements bei tesa im Einsatz, allerdings wuchs die Struktur im IT-Bereich im Laufe der Jahre mit dem Unternehmen. Das bestehende Tool war den neuen Anforderungen nicht mehr gewachsen. Die Arbeitsmasken waren eher unübersichtlich und man benötigte sehr viele Klicks, um ans Ziel zu gelangen. Eine Automatisierung von Prozessen war nur in geringem Maße möglich, was insgesamt zu einer niedrigen Benutzerakzeptanz führte. Weiterhin wurden in der eingesetzten Lösung verschiedene ITIL-Prozesse nicht unterstützt, z. B. Problem- oder Change Management waren ebenso nicht vorhanden wie eine Email-Schnittstelle. Hinzu kam, dass die Erstellung von Auswertungen sehr kompliziert war und auch ein Ansprechpartner im Bereich Support auf Lieferantenseite fehlte.

### Lösung

Eine neue Lösung sollte eine schnelle Einarbeitung ermöglichen und die Anbindung von anderen Systemen über CTI-Schnittstelle gewährleisten. Weiterhin sollten Anpassungen einfach und schnell umgesetzt und Prozesse und Workflows individuell nach Kundenwünschen abgebildet werden können. Der Bereich Service Management wird bei der tesa AG durch die IT-Firma DATAGROUP betreut.

Die DATAGROUP Unternehmensgruppe besteht bereits seit 15 Jahren erfolgreich am Markt und bietet ein modular aufgebautes IT-Leistungsspektrum, zu dessen Kerngeschäft neben dem Servicemanagement auch die Bereiche IT-Security und Systemhaus gehören.

### Realisierung des Anforderungskatalogs

Bei der tesa AG hat die DATAGROUP auf Basis einer Analyse der Ausgangssituation unterstützend bei der Auswahl des neuen Tools ihr Know-how zur Verfügung gestellt. Nach Prüfung der Ist-Situation wurde ein Anforderungskatalog erstellt. Man entschied sich für die IT Service Management Lösung OMNITRACKER mit integriertem ITIL Help Desk-Template, weil OMNITRACKER die kundenseitigen Anforderungen optimal erfüllen konnte.

Zusätzlich finden die Mitarbeiter durch das an Microsoft angepasste Look-and-Feel eine vertraute Arbeitsumgebung vor und

können so schnell in OMNITRACKER angeleitet werden. Auch ein kompetenter Ansprechpartner im Support bei technischen Fragen steht bei OMNINET zur Verfügung.

### Umsetzung und Implementierung

Die Implementierung von OMNITRACKER bei tesa wurde vollständig über DATAGROUP abgewickelt, dazu wurde ein Pflichtenheft erstellt. Anforderungen aus dem Pflichtenheft waren unter anderem:

- Datenübernahme aus dem alten System
- Reporterstellung
- Maskenanpassung an Kundenbedürfnisse
- SAP-Anbindung
- Anbindung an die zentrale HR Datenbank
- Anbindung an die Lizenzmanagement DB
- Schulungen der kundenseitigen Administratoren

Eine spezielle Anforderung der tesa AG war z. B. die SAP-Anbindung. Hier werden Parameter zu Requests for Change, die das SAP System betreffen, direkt vom OMNITRACKER an das SAP System gesandt und dort bearbeitet. Im SAP System wird eine Q-Meldung (Request for Change) erzeugt. Nach Abschluss des RfCs wird durch den Zustandwechsel eine Email in SAP erzeugt und an den OMNITRACKER gesandt mit der Meldung „Statusübergang Implementation successful“.

### Aktivierung von OMNITRACKER

Die Inbetriebnahme von OMNITRACKER bei tesa erfolgte fristgerecht innerhalb von 40 Tagen und wurde sowohl in zahlreichen tesa -IT-Gruppen in Deutschland als auch an verschiedenen internationalen Standorten implementiert. Bei der DATAGROUP, die die komplette Servicemanagement-Dienstleistung bei tesa abwickelt, wird OMNITRACKER insgesamt in folgenden Bereichen eingesetzt:

- Service Desk
- Client Support
- Infrastruktur Support
- Beschaffungsmanagement
- Service Management



Email: [sales@omninet.biz](mailto:sales@omninet.biz)  
Web: <http://www.omninet.biz>