



SFS services AG

Business Service Management als Schlüsselfaktor für den Erfolg der SFS services AG

Standort

Schweiz

Industrie

Industrielle Produktion und Vertrieb

Herausforderung

SFS services stand vor der Herausforderung, ihre Serviceleistungen für die drei operativen Gruppengesellschaften in dem sich rasch wandelnden Umfeld auf hohem Niveau zu halten und in einem zukunftsorientierten Schritt die Verfügbarkeit der IT-Systeme für die wachsenden Anforderungen der Geschäftsprozesse sicherzustellen.

Lösung

Wir betreiben Service Assurance (BMC Event Manager und BMC Performance Manager) und haben BMC Atrium Configuration Management Database (CMDB) als Kernstück der IT-Systemmanagement Infrastruktur sowie BMC Configuration Automation im Einsatz. In Planung sind der Einsatz von BMC Discovery, Remedy Change Management Application, BMC Remedy Service Desk und BMC Service Impact Manager.

Resultate

- > Leistungsverrechnung auf Knopfdruck
- > Zentrale Datenquelle für die gesamte IT-Infrastruktur
- > Verbesserte Möglichkeiten zur Gewährleistung der geschäftlichen Kontinuität
- > Verbesserte Priorisierung bei der Fehlerbehebung nach Zwischenfällen
- > Einfachere Überwachung von Applikationen
- > Reduktion der manuellen Kontrollen
- > Höhere Verfügbarkeit durch proaktive Wartung

Die SFS services AG erbringt weltweit zentrale Dienstleistungen für die gesamte SFS Gruppe. Dazu gehört auch die Informatik mit Entwicklung und Betrieb. Weil mehrheitlich die IT am Hauptsitz in der Schweiz konzentriert ist, werden effiziente Mittel und Werkzeuge benötigt, um die Niederlassungen der Gruppengesellschaften im In- und Ausland mit der notwendigen IT-Infrastruktur zu versorgen. Mit der Business Service Management-Lösung von BMC Software wird diese Herausforderung gemeistert.

Die SFS Gruppe setzt sich aus den vier Gruppengesellschaften SFS intec, SFS unimarket, SFS Locher sowie SFS services zusammen. Als reines Dienstleistungsunternehmen mit hoch qualifizierten Spezialisten ist SFS services zuständig für gemeinsame Aufgaben der operativen Gruppengesellschaften. Diese Bündelung erlaubt eine optimale Nutzung von Synergien und stellt eine professionelle Betreuung der einzelnen Gesellschaften sicher. Zu den Hauptaufgaben von SFS services zählen das Finanz- und Rechnungswesen, das Personalmanagement, Planung und Organisation, Marketing Services, Zentrale Dienste sowie der Aufbau und der Betrieb der gesamten Informatik.

Die IT-Abteilung von SFS services stand vor der Herausforderung, ihre Serviceleistungen für die Gruppengesellschaften den rasanten Veränderungen in der dynamischen Geschäftswelt anzupassen – bei gleich bleibenden Kosten versteht sich. Eine Aufgabe, der heute zahlreiche ähnlich strukturierte Unternehmen gegenüber stehen. Zur Lösung dieser Aufgabe entschied sich das Team um Informatik-Leiter Peter Biedermann für die Implementierung der Business Service Management (BSM)-Strategie – ein Mittel, um die IT-Systeme enger an die Geschäftsvorgänge zu koppeln, die sie unterstützen sollen.

AUF DER SUCHE NACH EINEM EINHEITLICHEN GESAMTSYSTEM

Verschiedene Überlegungen haben SFS services dazu bewogen, eine BSM-Lösung einzuführen. Zum einen war die Verfügbarkeit rund um die Uhr ein wichtiges Thema: „Unsere Niederlassungen auf der ganzen Welt werden zentral von der Schweiz aus mit IT-Dienstleistungen versorgt und verfügen selbst nur über ein Minimum an Informatik. Das setzt natürlich voraus, dass wir die Verfügbarkeit zu jedem Zeitpunkt gewährleisten können“, erläutert Peter Biedermann. „Zudem benötigen wir effiziente Instrumente – beispielsweise zur Installation neuer Software – für einen reibungslosen Betrieb an allen Standorten. Früher hatten wir verschiedene Einzellösungen als Hilfsmittel im Einsatz, zum Teil gab es da aber auch Lücken, wie zum Beispiel bei der bereits erwähnten Softwareverteilung.“

Ein weiterer Punkt betraf die gesamte Verrechnung. Weil die Leistungen von SFS services den jeweiligen Gruppengesellschaften verrechnet werden, wurde ein Werkzeug gesucht, das eine möglichst einfache und zuverlässige Rechnungsstellung erlaubt. Dazu Peter Biedermann: „Gefragt war nicht eine Sammlung von diversen Tools, sondern vielmehr ein Gesamtsystem, in welchem sämtliche relevanten Informationen zusammenlaufen und konsolidiert zur Verfügung stehen.“ Dazu war es aber erforderlich, eine intelligente Datenbasis aufzubauen, die den notwendigen Überblick über sämtliche IT-Komponenten verschafft und als zentrale Informationsquelle dient.

Auf der Basis dieser Anforderungen hat SFS services ein umfangreiches und detailliertes

Pflichtenheft mit klaren Zielvorgaben – schliesslich hat SFS services vereinbarte SLAs mit den Gruppengesellschaften – ausgearbeitet und das Projekt ausgeschrieben. In der Evaluationsrunde mit verschiedenen Anbietern konnte ITConcepts mit dem BSM-Ansatz von BMC Software am meisten überzeugen. „Der Auftritt von ITConcepts war sehr kompetent und professionell“, erinnert sich Peter Biedermann. „Man hat sofort gemerkt, dass die Mitarbeiter über viel Erfahrung bei der Umsetzung von BSM-Strategien verfügen. Und insbesondere die BMC Atrium CMDB (Configuration Management Database) als Herzstück zur Verwaltung der IT-Infrastruktur hat uns durch ihre Flexibilität und Leistungsfähigkeit überzeugt.“ Aus diesen Gründen hat ITConcepts dann auch den Zuschlag zur Durchführung des Projekts erhalten.

SYSTEMÜBERWACHUNG – SOFTWAREVERTEILUNG – INVENTARISIERUNG UND VERRECHNUNG

Das Gesamtprojekt bestand insgesamt aus drei Teilprojekten, die parallel realisiert wurden. Für die gesamte Systemüberwachung wurde die BMC Performance Manager Produkt-Suite implementiert. Diese gewährleistet optimale Leistung und Verfügbarkeit aller Services. So erhöht sie die Systemverfügbarkeit durch proaktive Warnung der Mitarbeiter vor potenziellen Problemen oder Ereignissen und verringert die Zeit für Problembehebungen dank detaillierter Informationen, um Probleme schnell orten und beseitigen zu können. Zudem minimiert die Suite Ausfallzeiten durch automatische Wiederherstellmassnahmen, um Services schnell wieder zu aktivieren und senkt ausserdem die Betriebskosten durch Vereinfachung der Managementtätigkeiten und Automatisierung redundanter Aufgaben.

Auslöser für die Einführung von BMC Configuration Automation, vormals BMC Marimba, war der weltweite Rollout von Microsoft Windows XP innerhalb der SFS Gruppe. „Bei der konzernweiten Umstellung auf XP waren wir auf eine leistungsstarke Lösung angewiesen, welche die erforderlichen Applikationen – Lotus Notes, Microsoft Office sowie rund 150 weitere Softwarepakete – automatisiert über das ganze Netzwerk verteilt“, erläutert Peter Biedermann. Zudem erfordern auch die immer kürzer werdenden Software-Entwicklungszyklen bei Client/Server-Anwendungen neue Wege für die Verteilung der Applikationen, weil sonst die Kosten für die Installation von neuen Anwendungen beziehungsweise Versionen immer weiter steigen. Das Konfigurationsmanagement (Discovery) erlaubt die Erfassung sämtlicher IT-Konfigurationen innerhalb der SFS Gruppe und stellt genaue Informationen über Konfigurationen zur Unterstützung der übrigen Service Management-Prozesse zur Verfügung.

Beim dritten Teilprojekt schliesslich handelt es sich um BMC Remedy IT Service Management, das SFS services bei der Überwachung und Verwaltung von Prozessen im Zusammenhang mit der Bereitstellung der erforderlichen IT-Services für die Unternehmensgruppe unterstützt. Die eingesetzten Anwendungen verwenden dabei gemeinsam die integrierte BMC Atrium CMDB, um Prozesse anhand einer einzigen Sichtweise zu koordinieren. „Insbesondere bei der Inventarisierung sowie bei der Verrechnung der erbrachten Dienstleistungen an die einzelnen Fachabteilungen leistet uns Remedy wertvolle Dienste“, beschreibt Peter Biedermann die Vorzüge. „Wir haben stets den Überblick über die Kostenentwicklung und können die Abrechnungen per Knopfdruck erstellen. Das spart uns sehr viel Zeit und damit auch Kosten.“

ÜBER DIE SFS GRUPPE

Die SFS Gruppe, die mit insgesamt rund 4'122 Mitarbeitenden im Jahr 2007 einen Umsatz von CHF 1,334 Milliarden erzielte, setzt sich unter dem Dach der SFS Holding AG aus vier Gruppengesellschaften zusammen: SFS intec ist ein leistungsfähiger Entwickler, Hersteller und Zulieferpartner von kundenspezifischen Präzisionsformteilen und Sonderschrauben sowie von Systemprodukten für die Bauwirtschaft. SFS unimarket ist ein spezialisierter Zuliefer- und Logistikpartner für Produkte der Befestigungstechnik, Werkzeuge und Beschläge sowie für DIY-Artikel und bedient Kunden aus den Sektoren Industrie, Handwerk und Gewerbe sowie den Gross- und Detailhandel. SFS Locher beliefert Kunden aus dem Bauhauptgewerbe, aus dem Stahlbau und der Metall verarbeitenden Industrie mit Bewehrungssystemen, Bauwerkzeugen und konfektionierten Stahlprodukten. SFS services ist der gruppeninterne Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen Finanzen, Controlling, Informatik, HR Management, Marketing Services und in den zentralen Diensten sowie in der Planung und Realisation von grossen Bauprojekten. Weitere Informationen unter www.sfsholding.biz.



To learn more about how BMC can help activate your business, visit www.bmc.com or call 1 (800) 841-2031

BMC, BMC Software, and the BMC Software logo are the exclusive properties of BMC Software, Inc., are registered with the U.S. Patent and Trademark Office, and may be registered or pending registration in other countries. All other BMC trademarks, service marks, and logos may be registered or pending registration in the U.S. or in other countries. IT Infrastructure Library® is a registered trademark of the Office of Government Commerce and is used here by BMC Software, Inc., under license from and with the permission of OGC. ITIL® is a registered trademark, and a registered community trademark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office, and is used here by BMC Software, Inc., under license from and with the permission of OGC. © 2008 BMC Software, Inc. All rights reserved. Origin date: 07/08

„Dank der Einführung der BSM-Strategie mit den dazugehörigen Tools verlief zum Beispiel die weltweite Umstellung auf Windows XP problemlos und konnte in einem Bruchteil der Zeit, die wir früher benötigt hätten, realisiert werden.“

— Peter Biedermann
Leiter Informatik
SFS services AG

Produkte

- > BMC Performance Manager
- > BMC Event Manager
- > BMC Configuration Automation
- > BMC Remedy IT Service Management
- > BMC Atrium Configuration Management Database (CMDB)

Partner

ITConcepts Switzerland

Über ITConcepts

ITConcepts zählt zu den führenden Business Service Management (BSM)-Integratoren in der Schweiz, Deutschland, Frankreich, den Benelux-Staaten und im Südasiatischen Raum. Das Unternehmen bietet kundenspezifische Beratungsprodukte und Technologielösungen an. Mit dem Konzept „Strategische Informatikführung“ verwendet ITConcepts zertifizierte Methoden (ITIL V3, ISO 20000), um die Barrieren zwischen Geschäftsprozessen und Technologie aus dem Weg zu räumen und aus der IT Service Providing Organisation einen strategischen Lieferanten von geschäftsrelevantem Nutzen zu machen. Weitere Informationen unter www.itconcepts.ch.

Über BMC Software

BMC Software Inc. (NYSE: BMC) ist ein führender Anbieter von Lösungen für das Enterprise-Management. Mit den Produkten von BMC Software steuern und verwalten Unternehmen ihre IT-Infrastruktur aus der Geschäftsperspektive. Die Business Service Management (BSM)-Strategie von BMC Software umfasst Lösungen für Enterprise Systeme, Anwendungen, Datenbanken und Service-Management. BMC Software wurde 1980 gegründet und ist weltweit tätig. Das Unternehmen erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2005 weltweit mehr als 1,46 Milliarden Dollar Umsatz. In Deutschland ist BMC Software seit 1984 vertreten. Die Zentrale befindet sich in Frankfurt am Main, weitere Standorte gibt es in Hamburg, München und Düsseldorf. Weitere Informationen unter www.bmc.com.

