



EIN NEUES SERVICE-MANAGEMENT-HERZ FÜR DIE OTTO GROUP IT

In nur sieben Monaten wurde die langjährige on-premise Cherwell Implementierung durch den cloudbasierten Ivanti Service Manager abgelöst, der nun das neue Service-Management-Herz der Otto Group IT darstellt. Die Gentlemen Group GmbH mit ihren übergreifend arbeitenden Zellen sowie die Partner five(9)s GmbH und Lomnido GmbH bündelten ihre fachliche und menschliche Kompetenz für eine erfolgreiche Projektumsetzung mit besonderen Herausforderungen.

AUSGANGSSITUATION

Die langjährige on-premise Cherwell Installation der Otto Group IT war in die Jahre gekommen. Es wurde ein moderneres, aktuelleres und leistungsstärkeres ITSM-System gewünscht, da im Laufe der Zeit die Cherwell Konfiguration sehr individuell und damit komplex geworden war. Unter dem Motto KISS (Keep it short and simple) galt es, alte Zöpfe abzuschneiden, aber gleichzeitig Liebgewonnenes zu erhalten. Das

neue ITSM-System sollte sich möglichst reibungslos in die aktuelle CMDB-Landschaft und die angebundene Systeme integrieren – was insgesamt nicht mehr und nicht weniger als 17 geplante Schnittstellen bedeutete. Das Team der Otto Group IT suchte einen Partner, der ihr in einem gewachsenen und heterogenen Umfeld bei einem sehr engen Zeitplan zur Seite steht und auf Augenhöhe berät.

PROJEKT-HIGHLIGHTS

- Ablösung eines on-premise ITSM-Systems durch Ivanti Service Manager im SaaS Umfeld
- Anbindung von insgesamt 13 Systemen (on premise und in der Cloud)
- Nur sieben Monate Implementierungszeit
- Gewachsenes Alt-System mit einer Vielzahl an Schnittstellen
- Workstream-orientierte Projektmethodik mit bestmöglicher Methodik pro Stream

otto group

„Wir haben uns für Ivanti und die GentlemenGroup entschieden – nicht, weil ihr die Günstigsten wart, sondern weil wir es Euch in der Kombination zutrauen.“

Otto Produktmanager ITSM

Statt eine großflächige und langwährende Toolauswahl zu starten, setzte die Otto Group IT bewusst auf vereinfachte Use Cases und valide Antworten ihrer designierten Dienstleister, um in eine erfolgreiche Partnerschaft zu starten. Hier punktete das LIGA-Team mit Schnelligkeit und Kompetenz, denn

innerhalb von nur drei Stunden nach ihrer Anfrage erhielt die Otto Group IT bereits fundierte Antworten zu ihren Use-Cases. Auf dieser Basis wurden die Inhalte weiter abgestimmt und verifiziert und schließlich in einem Demo-System abgebildet.

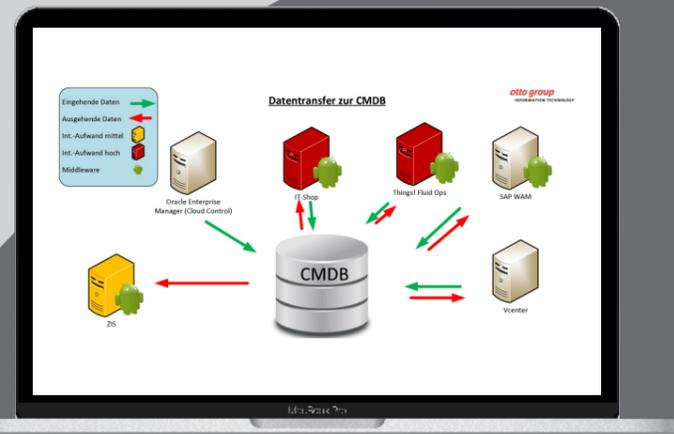
DIE KONZEPTION: KISS – KEEP IT SHORT AND SIMPLE

Der Ivanti Service Manager, betrieben im SaaS-Umfeld des Herstellers Ivanti, bildete die Basis der Implementierung. Flankierend wurden die beiden Middleware-Lösungen SIAM Broker und Spider des Herstellers Lomnido eingesetzt.

Durch eine Workstream-orientierte Projektmethodik wurde im ersten Schritt der Ivanti Service Manager in einer Iteration 1 zur Verfügung gestellt. Basierend auf diesem Stand begann der Stream „Schnittstellen“ seinen Auftrag. Der Ivanti Service Manager sollte als das führende System sein grundlegendes Layout zur Verfügung stellen. So konnten die zuliefernden Systeme bereits auf die wesentlichen Funktionen und Felder aufbauen. Schlussendlich wurden 13 der initial geplanten Schnittstellen implementiert – Teile der Schnittstellen konnten zusammengelegt werden oder waren nicht mehr notwendig, da sie anderweitig ersetzt werden konnten.

Der Ivanti Service Manager wurde parallel in zwei weiteren Iterationszyklen bis zur Go-Live-Readiness entwickelt. Im Rahmen des Schnittstellen-Workstreams wurde ein agiler Ansatz verfolgt. So wurden thematisch die besten Ansätze für die jeweilige Aufgabenstellung genutzt.

Auch im Nachgang zum Projekt konnten sich die Otto Group IT auf die GentlemenGroup verlassen. Im Anschluss an den Go-live startete eine dreiwöchige Hyper-Care-Phase, in der weitere Quickwins erreicht wurden und die System-Stabilisierung im Fokus stand. Die GentlemenGroup unterstützt seit Juli 2022 die Otto Group IT im Rahmen eines Betriebsvertrags beim Ausbau und der Weiterentwicklung ihres neuen ITSM-Systems.



ERFOLGSFAKTOR MENSCH

Bereits in der PreSales-Phase lernten sich viele Projektmitarbeitende kennen und es bildete sich ein erstes Vertrauensverhältnis – ein elementarer Baustein, wenn mit solch straffen Rahmenparametern gearbeitet wird. Für die Otto Group IT war die Kommunikation und Beratung der GentlemenGroup auf Augenhöhe sehr gut. Mit ihrem wertorientierten Handeln konnte die GentlemenGroup überzeugen, denn sie steht für Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit und es wird nichts versprochen, was nicht auch gehalten werden kann.

FAZIT

Abschließend lässt sich festhalten: Die gesetzten Ziele und Erwartungen wurden erreicht und teilweise sogar übertroffen. Die Otto Group IT besitzt nun ein modernes und zukunftssicheres ITSM-Tool, das aus „der Cloud“ heraus operiert und die bestehenden Prozesse bestmöglich unterstützt. Die angeschlossenen Systeme sind im Wesentlichen über eine Enterprise Middleware-Lösung miteinander gekoppelt und werden entsprechend verwaltet.

Innerhalb der GentlemenGroup punktete die besondere Organisationsstruktur des Unternehmens. Mehrere Zellen arbeiteten hier übergreifend zusammen. Jede Aufgabe wurde optimal besetzt, um ein bestmögliches Ergebnis zu erreichen. Das daraus resultierende hohe Maß an Kommunikation wurde hervorragend umgesetzt.