

## Zentrales IT- und Multi-Provider-Management aus der Cloud

USU IT Service Management gewährleistet transparente Service-Prozesse



### Auf einen Blick

#### Die Organisation

Open Grid Europe GmbH  
www.oge.net/de

#### Branche

Fernleitungsnetzbetreiber

#### Kennzahlen

Ca. 2.200 Systeme,  
30.000 Komponenten,  
28.000 Tickets/Jahr

#### Lösung

USU IT Service Management  
USU Software Asset  
Management

### Herausforderung

Der Wandel zum Multi-Provider-Management erfordert eine ITSM-Lösung, die als zentraler Knotenpunkt dient, ITIL®-Standardprozesse wie Incident- und Asset-Management unterstützt, weitere externe Serviceprovider integriert bzw. steuert sowie ein übergeordnetes Ticket-Routing gewährleistet.

### Warum USU ausgewählt wurde

USU überzeugte durch umfassende Beratungsexpertise im Servicemanagement sowie der modularen Lösung USU IT Service Management. Für die angestrebte Digitalisierung der ITIL®-Prozesse und das Multi-Provider-Management spielten die funktionale Breite und Tiefe, die hohe Integrationsfähigkeit und die Verfügbarkeit der USU Software als SaaS-Lösung eine ebenso entscheidende Rolle wie der Nachweis einer erfolgreichen Realisierung ähnlich komplexer Kundenprojekte.

### Projektmeilensteine

- Aufsetzen der ITSM-Plattform mit Basis-Funktionalitäten und Implementierung von Incident Management und Asset Management
- Umsetzung von Knowledge Management und Self-Service inklusive Ticket-Routing
- Anbindung des Hauptdienstleisters durch eine Robotiklösung als Schnittstelle für Incident Management; Ablösung im späteren Projektverlauf durch eine direkte synchrone Schnittstelle
- Erweiterung durch Asset Management für Mobile Devices sowie Implementierung Software-Lizenzmanagement
- Service Request Management mit synchroner Schnittstelle zum Provider
- Change Management mit Providerintegration in USU IT Service Management
- Sukzessive Anbindung weiterer Serviceprovider

### Vorteile durch die USU Lösung

- Hohe technologische Zukunftsfähigkeit der Lösung USU IT Service Management
- Flexibilität bei der Schnittstellenanbindung und -steuerung in einem dynamischen Umfeld
- Transparenz über komplexe, heterogene Infrastruktur und vielfältige Services
- Effiziente IT-Service- und Providersteuerung durch Reporting und SLA-Überwachung
- Serviceoptimierung auf Basis durchgängiger Prozesse mit Providerintegration
- Etablierung von Self-Service und Reduzierung der Ticketbearbeitungsdauer

Die Open Grid Europe GmbH betreibt in Deutschland das größte Fernleitungsnetz für Erdgas mit einer Länge von rund 12.000 km. Über 1.400 Mitarbeiter gestalten die Infrastruktur für die Energieversorgung von heute und morgen – auch für Wasserstoff. Mit Hilfe der Lösung USU IT Service Management erbringt die IT umfassende Support-Services, gewährleistet eine effiziente IT-Steuerung auch externer Provider und sorgt für eine hohe Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der IT-Dienstleistungen.

„ Mit USU haben wir einen hochkompetenten Technologiepartner zur Seite, mit dem wir unsere IT-Servicemanagement-Prozesse zukunftsorientiert, nachhaltig und wertschöpfend gestalten können. USU IT Service Management ist unsere zentrale Instanz für die transparente Steuerung aller IT-Prozesse und externen Provider.

Dietmar Göntgen, Projektleiter Open Grid Europe GmbH

### Zentrale Steuerung der Servicemanagement-Aktivitäten

Der Name Open Grid Europe (OGE) ist Programm und Vision zugleich: Offenheit und Transparenz (Open) sind das Leitmotiv für den Zugang zum europäischen Erdgasnetz (Grid Europe), den OGE aktiv mitgestaltet.

Um die ehrgeizigen Unternehmensziele zu erfüllen, setzt OGE seit Jahren auf die Unterstützung durch verschiedene Dienstleister, welche die komplexe Landschaft der Geschäftsapplikationen betreuen. Durch diese Konstellation ergeben sich erweiterte und steigende Anforderungen an Steuerung, Controlling, Qualitätssicherung und Reporting, die das bestehende – ebenfalls durch einen Provider zur Verfügung gestellte – IT-Servicemanagement-(ITSM)-System nicht mehr erfüllen konnte. Daher evaluierten die Verantwortlichen bei OGE den ITSM-Markt. Ziel war



es, durch die Implementierung einer zukunftsfähigen, integrierten, zentralen und SaaS-basierten ITSM-Gesamtlösung die komplexe IT-Infrastruktur sowie die Vielfalt der unterschiedlichen Services transparent, ITIL®-konform und wirtschaftlich zu steuern. Außerdem sollte die Lösung künftig auch das Ticket-Routing KI-basiert automatisieren können. Nach einem umfassenden Proof-of-Concept-Verfahren entschied man sich für die Beratungsexpertise von USU und die Softwarelösung USU IT Service Management.

### Neugestaltung von Ticket-Prozess und Multi-Provider-Management

Die ITSM-Lösung USU IT Service Management sollte im Rahmen des Projekts schrittweise implementiert sowie kontinuierlich erweitert und ausgebaut werden. Neben den Basisaktivitäten – z. B. dem Anlegen eines Servicekatalogs und der Pflege der CMDB – galt es vor allem, den von OGE bereits definierten und an ITIL®-angelehnten Incident-Prozess zu konsolidieren sowie die Daten zu synchronisieren. Hierfür wurden vor allem jene Provider durch Schnittstellen angebunden, die aufgrund ihres hohen Ticketaufkommens eigene ITSM-Tools einsetzen. Zudem war die transparente Abbildung von SLAs wichtig, um die Provider und deren Services besser steuern zu können. Der komplette Ticket-Prozess wurde sukzessive umgesetzt inkl. der Zuordnung eingehender Tickets, die Integration von Self-Service-Funktionen sowie von Knowledge Management auf Basis einer Lösungsdatenbank. Nach umfassenden Tests und Schulungen startete der Produktivbetrieb im Sommer 2019 erfolgreich. In weiteren Schritten wurden anschließend die Prozesse Change Management und Service Request Management sowie das Contract Management detailliert konfiguriert und abgebildet. Nachfolgend wird auch noch Problem Management umgesetzt.

## Transparenz über interne und externe ITSM-Prozesse

Unternehmensweit optimiert OGE mit der USU IT Service Management heute nicht nur den ITIL®-konformen Betrieb der IT-Infrastruktur mit etwa 2.200 Client-Systemen und 30.000 Komponenten, sondern steuert auch die heterogene Dienstleisterlandschaft transparent und kosteneffizient. Das integrierte Multi-Provider-Management erlaubt qualitativ hochwertige Services auf Basis durchgängiger Prozesse für das Incident, Service Request und Change Management.

Verbessert wurde insbesondere das Incident Management durch eine effizientere Ticketbearbeitung. Die Integration von Knowledge Management in Kombination mit Self-Service-Funktionen unterstützt außerdem die Endanwender bei der Lösungssuche und -bearbeitung. Ergänzt wird das IT-Service Management bei OGE durch ein effizientes Software-Lizenzmanagement auf Basis der integrierten auf Basis unserer USU Software Asset Management Lösung, um die Compliance zu sichern und Lizenzkosten zu optimieren.



**Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gerne.**

[www.usu.com](http://www.usu.com)



**Smart Businesses use USU**

[info@usu.com](mailto:info@usu.com) · [www.usu.com](http://www.usu.com)

**USU**