

## Case Study

# Automatisierung von IT- und Enterprise-Services

IT-Service-Provider S&T AG steuert alle Serviceprozesse mit USU



## Auf einen Blick

### Die Organisation

S&T AG  
www.snt.at

### Branche

IT-Dienstleister

### Lösung

USU IT Service Management  
USU IT & Service Monitoring

### Herausforderung

S&T möchte ein IT- und Enterprise-Service-Management Competence Center in der DACH-Region etablieren und benötigt hierfür eine praxiserprobte zentrale Anwendung. Individuelle Kundenprozesse und der Wunsch, die Lösung für weitere Servicemanagement-Bereiche einzusetzen, erfordern ein ausgefeiltes Multi-Mandantenkonzept sowie eine hohe Integrations- und Anpassungsfähigkeit der Software.

### Warum USU ausgewählt wurde

USU IT Service Management unterstützt sämtliche ITIL®-Prozesse professionell. S&T kann die Lösung darüber hinaus flexibel als Entwicklungsplattform für weitere Module und Einsatzszenarien nutzen und so die individuellen Anforderungen abdecken. Neben der Technologie überzeugt USU durch eine hohe Servicebereitschaft und umfassende Beratungsexpertise.

### Projektmeilensteine

- Tool-Evaluierung und anschließender Proof of Concept in nur drei Wochen
- Sukzessive Umsetzung der ITSM-Disziplinen, beginnend mit Incident-, Problem- und Change-Management, und Umsetzung eines Service-Shops
- Entwicklung und Anpassung vieler Schnittstellen zu unterschiedlichen Quellsystemen mit Grafikerunterstützung
- Know-how-Transfer für eigene, selbstständige S&T-spezifische Erweiterungen bzw. Entwicklung neuer Module

### Vorteile durch die USU Lösung

- USU IT Service Management bildet als zentrale, mandantenfähige Plattform die Basis für das kundenorientierte Serviceportfolio der S&T.
- Die USU Lösung ermöglicht ein skalierbares Wachstum, reduziert Komplexität und schafft Transparenz.
- Die Automatisierung von Serviceabläufen und eine einheitliche Datenhaltung reduzieren die Prozesskosten.
- Die hohe Flexibilität und Anpassungsfähigkeit von USU IT Service Management erlauben einen breiteren, bedarfsgerechten Einsatz zur Optimierung von IT- und Enterprise-Service-Prozessen.

Die S&T AG ist mit ca. 4.800 Mitarbeitern in mehr als 25 Ländern einer der führenden Anbieter von IT-Dienstleistungen und -Lösungen in Zentral- und Osteuropa. Das Leistungsspektrum umfasst unter anderem die Bereiche Rechenzentrumsbetrieb, Workplace Management, Beschaffung, Integration und Wartung von IT-Produkten, SAP-Betrieb bzw. -Implementierung sowie Softwareentwicklungen. Bei der Umsetzung seiner IT- und Enterprise-Service-Vision wird das Unternehmen seit 2017 von USU unterstützt.

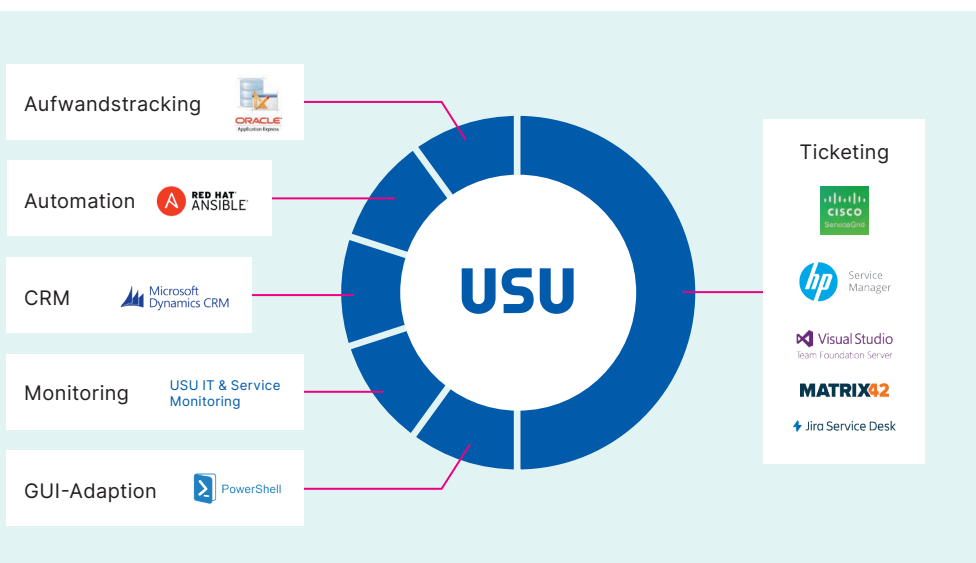
### Service-Provider mit zentralem Portal

„We love IT“ – beim IT-Service-Provider S&T ist das nicht nur ein Slogan, sondern das Versprechen erstklassiger und engagierter IT-Dienstleistungen. Angesichts des Unternehmenswachstums war und ist das eine permanente Herausforderung: Die Integration von neuen Gesellschaften oder Geschäftsbereichen erfordert ein hohes Maß an Flexibilität, um die konzernweite IT-Landschaft zu konsolidieren und zu vereinheitlichen. Zu diesem Zweck evaluierten die Verantwortlichen bei S&T den Markt professioneller Lösungen für IT-Service-Management (ITSM). Ziel war der Aufbau und das Etablieren eines ITSM-Kompetenzzentrums auf der Basis eines ITIL®-konformen Kundenserviceportals. Aufgrund des Leistungsumfangs sowie der Integrations- und Anpassungsfähigkeit entschied man sich für die Softwarelösung USU IT Service Management und für USU als Kompetenzpartner.

### USU IT Service Management als zentraler Hub im Servicenetz

Wegen der komplexen, heterogen verteilten Infrastruktur bei S&T und der vielen Kunden/Mandanten mit teilweise sehr individuellen Prozessen sollte ein einheitliches Gesamtsystem die zentrale Steuerung der Serviceprozesse übernehmen. Dafür wurde USU IT Service Management mit einer Reihe von Quellsystemen für das Ticketing und Monitoring verbunden.

Die ersten Prozesse wie Incident-, Problem- und Change-Management sowie ein konzernweites Shopsystem konnten innerhalb kurzer Zeit produktiv gehen. Parallel zur Implementierung erfolgte ein intensives Produkt-Coaching von S&T-Fachleuten durch USU Experten, sodass das S&T-Team sehr rasch individuelle Anpassungen bzw. Erweiterungen selbst vornehmen konnte. Für die S&T-Tochter Kontron entstand z. B. ein Partnerportal auf Basis von USU IT Service Management, das auch CRM-Daten (Microsoft CRM) und -Prozesse mit der USU Lösung verknüpft. Damit können auch weitere Prozesse für das Enterprise Service Management bei S&T-Kunden abgebildet werden. Die komplette Service-Wertschöpfungskette wird mit Analytics & Process Optimization, einem Lösungsbaustein von USU IT Service Management, gesteuert und optimiert.



Die USU Systemlandschaft bei S&T

” Nur durch die Flexibilität von USU konnten wir unsere Vision eines konzernweiten kundenspezifischen Portals für alle Servicemanagement-Prozesse realisieren. Denn in Abstimmung mit USU entwickeln wir nach den Anforderungen unserer Kunden USU IT Service Management weiter und vermarkten die USU Lösungen auch als OEM- und Implementierungspartner.

Hannes Föttinger, Head of Business Unit  
ITSM & Business Efficiency, S&T AG

### Selbstständige Entwicklung neuer Module

S&T ist inzwischen nicht nur USU Kunde, sondern auch Vertriebs-, Consulting- und Entwicklungspartner. Denn die Einsatzszenarien für Software auf Basis von IT Service Management werden ständig erweitert – gerade für das Enterprise Service Management. Neben den zum Alltag gehörenden Integrationsprojekten werden auch Module neu bzw. weiterentwickelt, zum Beispiel ein Dispo-Manager zur Steuerung von Servicemitarbeitern oder eine mobile Field-Service-App. So profitieren S&T-Kunden intern und extern von der Nutzung individueller Servicemodule für einen transparenten, sorgenfreien IT-Betrieb mit effizienten, automatisierten Prozessen.



**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**