infopulse

Fallbeispiel für **Eines der führenden IT-Unternehmen**

Integration einer Cloud-Management-Lösung in das ITSM-Tool von ServiceNow_

Infopulse hilft einem Kunden, die Lösung Technischer Probleme um das Fünfzigfache zu Beschleunigen

Branche: **IT-Dienstleistungen** **Standort:** **EU** **Mitarbeiter:** **9 000+**

Über den Kunden

Der Kunde ist eines der größten ITDienstleistungsunternehmen in Europa mit bis zu 9.000 Mitarbeitern.

Anforderung

In Zusammenarbeit mit Infopulse entwickelte unser Kunde eine eigene integrierte Lösung zur Verwaltung von Cloud-Umgebungen und -Diensten. Als zentrale Anlaufstelle sollte die Cloud-Management-Plattform eine genaue und schnelle Lösung technischer Probleme sowie eine automatisierte Überwachung von Betriebsund Sicherheitsvorfällen rund um die Uhr gewährleisten.

Der Einsatz von ServiceNow war der Schlüssel zur Implementierung und Automatisierung von ITSMProzessen gemäß den Best Practices und Empfehlungen von ITIL. Außerdem mussten die Infopulse-Experten ein Self-Service-Portal entwickeln, das den Endbenutzern eine ständige Verfügbarkeit der Dienste und einen 24-Stunden- Support bieten sollte.

Lösung

1. Infopulse integrierte das ITSM-Modul von ServiceNow in eine komplexe Cloud-Management-Plattform für SaaS, IaaS, PaaS und Managed Services.
2. Wir haben die folgenden ITSM- und Geschäftsprozesse implementiert:
   - Request Fulfillment Management
   - Störfallmanagement
   - Problemmanagement
   - Änderungsmanagement
   - Identitäts- und Zugriffsverwaltung
   - Cloud-Vertriebsmanagement
   - Onboarding-Projektmanagement
3. Unsere Experten haben außerdem an der Implementierung dieser ITSM-Prozesse mitgewirkt:
   - Wissensmanagement
   - Management der Vorfälle.
4. Wir haben ServiceNow in die anderen ITSM-Tools des Kunden integriert, was die Verfügbarkeit von Kommunikation und Informationen für jedes Ticket automatisiert und optimiert.
5. Integrierte Infrastruktur wurde als Code-Verfahren zur Automatisierung der Bereitstellung, Infrastrukturkonfiguration, Bereitstellung von Infrastruktur, Plattformen und Software gemäß den Geschäftszielen des Kunden verwendet.
6. Ein Self-Service-Portals wurde zur Erhöhung der Transparenz, als ein zusätzlicher Kommunikationskanal für Endbenutzer und zur Vereinfachung des Zugriffs auf Daten, die für die Self-Service-Berichterstellung und -Visualisierung benötigt werden, eingerichtet.
7. Entwicklung und Management der Wissensbasis wurden zum Sammeln, Organisieren, Verwalten und Freigeben von Daten innerhalb der Organisation über Systeme, Prozesse und Personen hinweg vorgenommen.

Ergebnis

- Optimierte und automatisierte ITSM-Prozesse gemäß Best Practices und Empfehlungen von ITIL.
- Automatisierte Bereitstellung von Cloud-Diensten im Rahmen des ServiceNow-Frameworks.
- 50-mal schnellere Lösung technischer Probleme — innerhalb von Minuten statt Tagen.
- Proaktive und reaktive Unterstützung rund um die Uhr zur schnelleren Erfüllung von Serviceanfragen.
- Höhere Mitarbeiterproduktivität, optimierte Kundenzufriedenheit und -erfahrung.
- Beschleunigtes Änderungsmanagement — innerhalb von Stunden statt Tagen.
- Verbesserte Entscheidungsfindung durch das implementierte Self-Service-Portal und erweiterte BIMöglichkeiten.

Technologien

- ServiceNow
- MS Azure
- AWS
- Google Cloud Platform (GCP)
- MS Azure Stack (GCP)
- VMware
- Citrix
- Jenkins
- Terraform
- Ansible
- GitHub
- Site 24x7
- Aternity
- Cisco Meraki
- Azure Monitor
- Veeam
- CyberArk
- Cloudyn
- MS Intune

Über Infopulse

Infopulse, Teil des führenden nordischen, digitalen Dienstleistungs-Unternehmens Tietoevry, ist ein internationaler Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen Software-F&E, Anwendungsmanagement, Cloud- und IT-Betrieb sowie Cybersicherheit für KMUs und Fortune 100 Unternehmen auf der ganzen Welt. Das in 1991 gegründete Unternehmen verfügt über ein Team von über 2.300 Fachleuten und ist weltweit in 7 Ländern — in Europa sowie in Nord-, Mittel- und Südamerika — vertreten.

Infopulse genießt das Vertrauen vieler etablierter Marken wie Allianz Bank, BICS, Bosch, British American Tobacco, Credit Agricole, Delta Wilmar, ING Bank, Microsoft, Offshore Norge, OLX Group, OTP Bank, SAP, UkrSibbank BNP Paribas Group, Vodafone, Zeppelin Group und vieler anderer.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte **www.infopulse.com/de**

Kontaktieren Sie Uns:

PL +48 (221) 032-442

DE +49 (69) 505-060-4719

US +1 (888) 339-75-56

UK +44 (8455) 280-080

UA +38 (044) 585-25-00

BG +359 (876) 92-30-90

BR +55 (21) 99298-3389

info@infopulse.com