



„Wo bahnen sich Probleme an?“ - SM-SUITE kennt die Antwort

SM-BOX und SM-DESK entlasten die IT-Abteilung von IDT Biologika und sorgen für mehr Transparenz sowie eine hohe Zufriedenheit der IT-Nutzer.

15.09.2010 SM-SUITE_Success Story

Seit fast 90 Jahren ist IDT Biologika mit ihren Produkten und Leistungen an der Gesunderhaltung von Mensch und Tier beteiligt. Das Unternehmen, das derzeit etwa 800 Mitarbeiter beschäftigt, fertigt biotechnologisch hergestellte Impfstoffe und Pharmazeutika für den nationalen und internationalen Markt. IDT verarbeitet Biologika als eine der wenigen Firmen weltweit mit eigenem biotechnologischen und innovativen Hintergrund.



Mehr als 200 Millionen Euro hat der Biologika-Spezialist in den kontinuierlichen Ausbau des integrierten biopharmazeutischen Standortes investiert. Kunden profitieren insbesondere von den Synergien der Geschäftsfelder Tiergesundheit, Humanimpfstoffe, Pharmazeutika und Qualitätskontrolle. Alle Geschäftsfelder sind eng miteinander verflochten und nutzen zentrale Unternehmensdienstleistungen. Dazu gehört auch die zentrale Bereitstellung von Informations- und Kommunikationstechnologie.

Monitoring mit SM-BOX

Besonderen Wert legt IDT auf ihren hohen Qualitäts- und Sicherheitsstandard in der pharmazeutischen Produktion. Die Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der IT-Umgebung spielt dabei eine wichtige Rolle. Um bei einer Störung schnell und zielgerichtet reagieren zu können, wollte die IDT ein ganzheitliches und einfach zu bedienendes Werkzeug innerhalb des IT-Betriebs etablieren.

Die bisher eingesetzte Monitoringlösung war für das mittelständische Unternehmen zu aufwändig,

und die notwendigen Anpassungen an die sich verändernde Systemlandschaft waren nicht mehr beherrschbar.

„Besonders interessant ist auch die Möglichkeit der Überwachung einzelner Systeme ohne den Einsatz von Agenten.“, erläutert Hagen Pinkwart, Head of IT-Systems bei IDT, die Entscheidung. „Wir haben so die Möglichkeit, pharmakritische Systeme ohne Eingriff in die validierte Umgebung zu überwachen. Damit lässt sich die Betriebssicherheit wesentlich besser gewährleisten.“, so Pinkwart weiter.

Die umfangreichen Monitoringfunktionalitäten der SM-BOX und das damit einhergehende Preis-/Leistungsverhältnis haben die IT-Mitarbeiter der IDT überzeugt.

Störungen vermeiden

Die IT-Landschaft der IDT ist in den vergangenen Jahren immer komplexer geworden. Das Unternehmen ist stetig auf Wachstumskurs, so



dass inzwischen mehr als 800 Clients, ca. 100 physikalische und virtuelle Server sowie eine große Zahl von Netzwerkgeräten zu betreuen sind. Mit der SM-BOX ist IDT nun auch in der Lage, die über 140 Router, Switches und Access Points zu überwachen – eine Möglichkeit, die es mit der bisherigen Lösung nicht gab. Den Nutzen formuliert Hagen Pinkwart



SM-DESK

www.sm-desk.de

Integriertes IT-Service-Management für den Mittelstand. Transparenz und Nachvollziehbarkeit. Flexible Anpassung an IT-Prozesse.

SHD System-Haus-Dresden GmbH

Drescherhäuser 5b · 01159 Dresden
Tel. 0351. 4 23 20 · Fax 0351. 4 23 21 00
info@shd-online.de · www.shd-online.de



Impfstoffproduktion bei IDT Biologika

wie folgt: „Die SM-BOX ermöglicht es uns, Störungen zu vermeiden. Bei anhaltend schlechter Performance oder dem Überschreiten von Schwellwerten wird der zuständige Systembetreuer automatisch informiert. Das führt neben hoher Verfügbarkeit letztendlich zu einer nennenswerten Kosteneinsparung im IT-Betrieb.“

Innerhalb der Evaluierungsphase kam sehr schnell die Frage auf, wie der IT-Betrieb der IDT weiter optimiert werden kann. Die Implementierung der Monitoring- und Eventmanagementlösung SM-BOX ist dabei nur der erste Schritt.

Komplexität im Griff

„Bei einer immer höheren Komplexität der IT-Umgebung und einer wachsenden Zahl von Mitarbeitern, ist die Aufrechterhaltung des IT-Services ohne Unterstützung eines Tools nicht möglich.“, schildert Hagen Pinkwart die Ausgangssituation.

Mit den bisher genutzten Aufgabenlisten im Outlook war es nicht mehr möglich, Nachvollziehbarkeit und Transparenz zu schaffen. Die Entscheidung SM-DESK für das Incident-,

Problem- und Configuration-Management einzusetzen, begründet der Head of IT-Systems wie folgt: „Die Möglichkeit, dass die SM-BOX bei bestimmten Ereignissen automatisch ein Ticket im Helpdesk-System generiert, hat uns überzeugt. Die Integration der beiden Produkte ersetzt unnötige Arbeitsschritte und führt zu einer bisher nicht vorhandenen Nachvollziehbarkeit.“

Single Point of Contact

Im Rahmen der Einführung von SM-DESK etabliert IDT gleichzeitig einen Single Point of Contact für alle Mitarbeiter. Dies ist nur möglich, da SM-DESK durch seine Prozessorientierung die notwendige Transparenz und Dokumentation der Vorgänge ermöglicht.

Endnutzer und der Helpdesk sind stets über den aktuellen Stand des Vorgangs informiert. Die Spezialisten der IT-Abteilung können nun störungsfrei arbeiten. SM-DESK ermöglicht eine geordnete und auf Prioritäten basierende Abarbeitung der Vorgänge. Durch die Dokumentation aller Vorgänge erkennt die IT-Abteilung der IDT Problemfelder frühzeitig und kann so vorbeugende Maßnahmen einleiten.

Die Flexibilität von SM-DESK war ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl: „Mit der Implementierung eines Prozesses für die Beantragung und Einrichtung der Benutzerrechte in unserem SAP-System wird ein umständlicher Papierprozess abgelöst.“, beschreibt Hagen Pinkwart den Nutzen.

Anpassung an Prozesse und Organisation der IDT

Dieser Prozess wurde zusammen mit IDT entwickelt und in SM-DESK umgesetzt. Eine weitere kundenspezifische Anpassung wurde an der Configuration Management Database (CMDB)

vorgenommen, um die bisherige Hard- und Softwareverwaltung abzulösen.

Pinkwart formuliert es so: „Die Stärke von SM-DESK sehen wir darin, dass das Tool in nahezu allen Belangen an unsere Organisation und unsere Prozesse anpassbar ist. Wir haben schon weiterführende Ideen, wie wir den IT-Betrieb zukünftig mit Hilfe von SM-DESK weiter optimieren können.“ Nach erfolgreicher Einführung des Incident- und

ProblemManagements wird das Thema Change-Management umgesetzt werden.

Integration als Pluspunkt

„Die Vorteile einer integrierten Lösung aus einer Hand kommen bei uns voll zum Tragen“ resümiert Hagen Pinkwart, „Mit der SM-BOX sorgen wir für höhere Verfügbarkeit und einen besseren Betrieb der IT-Landschaft. SM-DESK unterstützt uns bei

»Letztendlich erreichen wir durch den Einsatz von SM-BOX und SM-DESK einen zufriedenen Endnutzer und hohe Kosteneffizienz.«

Hagen Pinkwart, Head of IT-Systems



der effizienten Abarbeitung der Servicefälle und sorgt für Transparenz. Letztendlich erreichen wir mit beiden Lösungen einen zufriedenen Endnutzer und hohe Kosteneffizienz.“ ■

**SERVIEW
CERTIFIED** tool

SM-BOX, SM-DESK, SM-DOCU und SM-REPORT haben den Zertifizierungsprozess zum „SERVIEW CERTIFIED TOOL“ erfolgreich abgeschlossen. SM-SUITE unterstützt die Prozesse Event-, Incident-, Problem-, Change- und Configuration Management nach dem „Good-Practise“ Verfahren von ITIL optimal. Mit dieser Auszeichnung hat die SM-SUITE ein neutrales und unabhängiges „Gütesiegel“ erhalten und damit die ITIL-Konformität bestätigt bekommen.