

IT-Controlling mit DeltaMaster – volle Kontrolle für die NORMA Group

Highlights

Nutzungsgradanalysen auf Basis von Active-Directory-Daten

Abbildung von Compliance-Kennzahlen

Ticketreporting über komplexe helpLine-Daten

Einsatz von DeltaMaster Kiosk für die Visualisierung der Berichte in den Help-Desks

Predictive Analytics

Die NORMA Group sorgt mit DeltaMaster für eine verursachungsgerechte Zuordnung der IT-Kosten von über 5.100 Mitarbeitern. Das schafft eine hohe Transparenz über die IT-Compliance, die IT-Kosten und die Qualität des IT-Service-Managements.

Die NORMA Group ist ein internationaler Hersteller von Verbindungs- und Befestigungstechnik. Beliefert werden über 10.000 Kunden in über 100 Ländern, etwa aus dem Maschinen- und Schiffbau, der Landwirtschaft oder der Pharmaindustrie. Das Unternehmen beschäftigt rund 5.100 Mitarbeiter an über 60 internationalen Produktionsstandorten und Vertriebsniederlassungen.

DeltaMaster in fast jedem Unternehmensbereich eingesetzt

Für Analysen und das Reporting setzt die NORMA Group bereits seit neun Jahren auf die integrierte Business-Intelligence-Suite DeltaMaster. Über 600 Mitarbeiter aus nahezu jedem Unternehmensbereich nutzen die DeltaMaster-Applikationen, allen voran der Vertrieb. Der Zugriff erfolgt über die Citrix-basierte Umgebung NORMA Cloud Connect. Ausschlaggebend für die Auswahl von DeltaMaster war die Möglichkeit, unterschiedliche Datenquellen standardisiert zusammenzuführen – in einer heterogenen Systemlandschaft mit anfänglich elf unterschiedlichen ERP-Systemen. Darüber hinaus kam es auf die leichte Bedienbarkeit, die Anpassungsfähigkeit und die schnelle Applikationserstellung an. NORMA profitiert von DeltaMaster unter anderem durch Reduktion der Datenquellen, Vereinfachung des Datenzugriffs sowie hohe Transparenz und Verständlichkeit der Informationen.

Herausforderung interne IT-Leistungsverrechnung

Genau diese Transparenz wünschte sich die Konzernleitung auch bei den IT-Kosten, speziell im Hinblick auf die verursachungsgerechte Zuordnung. „Wir haben zunächst eine DeltaMaster-Applikation entwickelt, über die wir den Nutzungsgrad von Anwendungssystemen wie AS/400 und AX 2009 oder den CAD-Programmen mit ihren hohen Lizenzgebühren analysieren. Wir messen wöchentlich, immer sonntags, auf Basis bestimmter Kriterien, die wir aus dem Active Directory auslesen. Abgebildet werden die Ergebnisse in verschiedenen Detaillierungsgraden, etwa auf Standort- oder Einzelanwendererebene“, erläutert Fabian Winter, interner BI Consultant bei NORMA. „Die Standorte erhalten monatlich eine Rechnung, die sich an den tatsächlichen, mit DeltaMaster ermittelten Verbräuchen orientiert.“ Zudem werden weitere Kennzahlen ermittelt, etwa die durchschnittliche Anzahl der verwendeten Services pro Anwender und Standort.

In einem weiteren Schritt erfolgte die Abbildung von Compliance-Kennzahlen. Diese liefern beispielsweise Informationen, welche Anzahl von Rechnern über Windows 7 als Betriebssystem verfügen, ein Update benötigen oder eine Aktualisierung des Antiviruses benötigen.

Komplexe Ticketauswertungen

Weiterhin wurde eine Anwendung für das IT-Service-Management (ITSM) mit DeltaMaster umgesetzt. „Ziel war es, die Serviceerbringung kontinuierlich zu überwachen, um jederzeit den Überblick über technische und zeitliche Probleme zu behalten und Verbes-



„DeltaMaster hat sich bei uns als eine der Kern-Anwendungen für die IT etabliert. Inzwischen nutzen rund 60 IT-Mitarbeiter die Lösung für IT-Controlling-Aufgaben. Reports werden bis auf Ebene des Vorstands und des Aufsichtsrats bereitgestellt.“

Fabian Winter, NORMA

serungspotenzial zu identifizieren – und zwar global, über alle Regionen hinweg. Hierzu fahren wir relativ komplexe Ticketauswertungen über Daten aus dem Software-System helpLine“, erläutert Winter. Typische Fragestellungen, die mit DeltaMaster beantwortet werden, sind zum Beispiel:

- Zu welchem Service gibt es wie viele Tickets?
- Wie lange dauert die Bearbeitung?
- Bewegen wir uns innerhalb des Service-Level-Agreements (SLA)?
- Wo gibt es die meisten Tickets? An welchem der weltweit drei Service-Desk-Standorte?
- Welche Applikationen haben das höchste Backlog-Niveau?

„In der Vergangenheit haben wir es oft erlebt, dass ein Team ein Postfach bearbeiten soll und sich jeder im Team das Ticket herausucht, das er gerade bearbeiten möchte“, erzählt Winter. „Mit unserem Reporting sehen wir jetzt auf einen Blick, wenn Tickets aktuell nicht zugeordnet sind, also auch nicht bearbeitet werden. Daraus haben wir die Regel ‚First in, first out‘ abgeleitet, sprich: Ein Ticket muss sofort bearbeitet werden, ob es nun ‚schön‘ ist oder nicht. Dadurch konnten wir die Anzahl der Backlogs deutlich reduzieren. Und wir sehen genau, warum ein Backlog überhaupt entstanden ist, zum Beispiel, weil wir auf einen Change warten oder es Verzögerungen durch einen Lieferanten gibt.“

Für die permanente Darstellung der Analyseergebnisse kommt DeltaMaster Kiosk zum Einsatz, ein Kiosksystem, mit dem Informationslandschaften auf Großmonitoren und ganzen Monitorwänden in beeindruckender Detailtiefe aufgebaut werden können. Un-

terschiedliche DeltaMaster-Berichte mit Daten aus verschiedenen Datenbanksystemen lassen sich gemeinsam auf einer Oberfläche darstellen. Die Anzeige aktualisiert sich in einem festgelegten Intervall automatisch, sodass das aktuelle Geschehen nahezu in Echtzeit sichtbar wird. Bei NORMA nutzen die drei Help-Desks in Deutschland, Polen und den USA die Präsentationsplattform, um sich über Anzahl und Art der Tickets sowie Bearbeitungsstände zu informieren. Alle 20 Minuten aktualisieren sich die Daten. Am Standort Polen steuert das Help-Desk das gesamte Tagesgeschäft des First- sowie teilweise des Second-Level-Supports mit Live-Berichten aus DeltaMaster, die über vier große Monitore visualisiert werden.

Predictive Analytics und IT-Budgetierung

Auch für Prognosen nutzt NORMA DeltaMaster, etwa um die Planung benötigter Software-Lizenzen oder Hardware-Kapazitäten mit der erwarteten Entwicklung abzustimmen. „Wir haben im Unternehmen ein sehr hohes E-Mail-Aufkommen: ungefähr eine Million E-Mails pro Monat. Zusammen mit dem Archiv macht das ein Datenvolumen von 14 TB. Hieraus leiten wir ab, wie hoch das Volumen in sechs Monaten aussehen wird, unter der Berücksichtigung eines bestimmten Zuwachses an Mitarbeitern, und sorgen infrastrukturell vor, um beispielsweise ausreichend Festplattenspeicher verfügbar zu haben“, erläutert Winter.

DeltaMaster: Software für Analyse, Planung und Reporting

Effiziente Berichte mit Grafischen Tabellen

Interaktive Analysen mithilfe der Methodenbibliothek

Automatisierte Abweichungsanalysen

Unterstützung aller gängigen Datenbanken

Berichtsverteilung u. a. per Web, auf Tablets oder als PDF

Patentiert und mehrfach preisgekrönt, zuletzt mit dem BARC Best Practice Award Business Intelligence 2013 und 2015 in Deutschland und 2014 in Österreich

Ein Werkzeug für alle Anwender, vom Berichtsempfänger bis zum Power-User!

Business Intelligence mit DeltaMaster: Sehen, verstehen, handeln

Bissantz & Company GmbH
 Nordring 98
 90409 Nürnberg
 T +49 911 935536 - 0
 service@bissantz.de
 www.bissantz.de

