



Success Story
TOURISM

Globale Transformation Erfolgreiche Einführung von Jira Service Management & Prozessen im ITSM

Das Erfolgsmodell – Alles aus einer Hand:
Implementierung von Prozessen basierend
auf ITIL-Best Practices vereint mit technischer
Toolimplementierung.

demicon.de

Im Rahmen eines Internationalen Großprojekts bei FTI wurde eine zentrale IT Service Management (ITSM) Solution für interne Serviceprozesse implementiert, welche im Projektverlauf auf weitere Units ausgeweitet wurde (ESM). Das Transformationsvorhaben bringt zahlreiche Veränderungen mit massiven Impact auf die weltweit agierenden Service Desks und dahinterstehenden Kunden. Die Projektergebnisse bringen für FTI sowohl technologisch als auch prozessual Fortschritt in die IT-Organisation.

DEMICON stellte hierzu umfangreiche Consulting-Services für eine end-to-end Implementierung zur Einführung einer zentralen Service Management Toollösung bereit.

BRANCHE TOURISMUS

KUNDE FTI GROUP, 11.000 MITARBEITER, DRITTGRÖSSTER REISEVERANSTALTER EUROPAS

PROJEKTSTART 08.2023

TOOLS JSM PREMIUM, ACCESS, USER CONFLUENCE STANDARD, OPSGENIE

DEMICONS EXPERTISE

- Methodical Skills (ITIL) & Consulting Services
- Technical Implementation
- Tool-Knowledge
- Training Experts
- Project Management

„Wir bedanken uns für die gute Zusammenarbeit, die uns innerhalb der digitalen Transformation unserem Ziel einen entscheidenden Schritt weitergebracht hat.“

GERHARD KALT

HEAD OF IT SERVICE DESK, FTI GROUP



VORTEILE FÜR UNSEREN KUNDEN

-  Zukunftsorientierte All-in-One-Solution
-  Skalierbare, ganzheitliche Cloud-Lösung zur Unterstützung von Prozessen im ITSM bis hin zu ESM
-  Reifegradweiterentwicklung diverser Serviceprozesse
-  Wissenstransfer rund um die Implementierung, um selbst die administrative Verantwortung zu übernehmen

ZUKUNFT GESTALTEN #ONETEAM @FTI

MÜNCHEN, FTI



Die heutige Zeit fordert von Unternehmen die feste Verankerung einer ITSM-Strategie im Zuge der unternehmerischen Positionierung. Um globalen Herausforderungen am Markt standzuhalten, handlungsfähig zu sein und schnell auf diverse Marktsituationen reagieren zu können, sind kundenorientierte Strukturen und Prozesse erforderlich. Diese können durch den Einsatz der richtigen Technologien und Tools unterstützt werden, um den Kundenanforderungen der heutigen Zeit gerecht zu werden.

Aus Sicht der IT-Organisation resultiert daraus der Wunsch nach Standardisierung sowie Skalierbarkeit und der richtigen Toolunterstützung.

So hat es sich auch FTI als global agierendes Unternehmen zur Aufgabe gemacht, schneller auf Kundenanforderungen sowie volatile Marktveränderungen zu reagieren und damit im Rahmen eines globalen Transformationsvorhabens Serviceprozesse neu zu denken und die Zukunft aktiv zu gestalten.

And this is how the story begins.

“Through digital transformation, we are preparing for the tourism of the future and setting the course with foresight.”





DAS PROJEKT & SEINE HERAUSFORDERUNGEN

Die Projektziele waren vielschichtig: Neben der angestrebten übergeordneten Implementierung von **Jira Service Management als globales und skalierbares Tool** für das Service Management bei FTI sollten von der "Grünen Wiese" ausgehend ITSM-Prozesse nach ITIL-Best Practices konzeptionell gestaltet und implementiert werden. Darüber hinaus stand die Sicherstellung des Wissenstransfers zur prozessualen und technischen Befähigung der Projektmitglieder stark im Fokus. Denn für viele Projektmitglieder auf FTI-Seite ging die Transformation auch mit einem Wandel des eigenen Rollenprofils einher.

Darüber hinaus rahmten enge Zeitvorgaben und die Zusammenarbeit international verteilter Teams (ca. 30 verschiedene Support Teams) in verschiedenen Zeitzonen den Projektkontext.

Basierend auf diesem Kontext und der gegebenen Komplexität des Projektumfeldes war es von essentieller Bedeutung, dass von Anfang an die Zusammenarbeit als #OneTeam funktionierte. So wurde eine integrierte Projektorganisation & Governance aufgesetzt, um die Steuerung des Transformationsvorhabens von beiden Seiten gewährleisten zu können.

Während der Kickoff in München vor Ort den Start für ein spannendes und vielschichtiges Vorhaben einläutete, wurden diverse Workshops und der Großteil des Projektes remote durchgeführt.

Mit dem Voranschreiten im Projektverlauf sowie dem Erreichen erster Meilensteine wurde auch das Vertrauen in die Partnerschaft gestärkt.

STARKE ZUSAMMENARBEIT IN DEN PHASEN

Spätestens mit dem Enablement der Projektmitglieder und damit einhergehendem Wissenstransfer wuchs auf Kundenseite das Interesse enorm, eigenständig Administrationsaufgaben zu übernehmen und durchzuführen, was dem gesamten Projekt einen Auftrieb der Motivation gab und mit Erfolgserlebnissen einherging. So entstand kurzerhand ein selbstorganisierter Service Desk, welcher als Zusammenarbeitsmodell und Feedbackplattform im Rahmen der Testphase diente, wo serviceorientiert Themen adressiert und innerhalb der neuen Prozesse bearbeitet wurden. Gemeinsame Implementierungs-Sessions förderten hierbei die Zusammenarbeit als #OneTeam.

ERFOLGREICHE UMSETZUNG & ZUKUNFTSPERSPEKTIVEN

Im Projektverlauf sprangen weitere Abteilungen auf den Zug auf und es bildeten sich Initiativen, die parallel in Anforderungsanalysen starteten, um ebenfalls ihre Serviceleistungen über einen zentralen Service Desk mittels standardisierter Prozesse anzubieten.



WIR MACHEN
IHRE IT FIT FÜR
DIE ZUKUNFT.

[ERFAHREN SIE WIE](#)



UNSER ANSATZ

- Ein Zwei-Phasen-Projekt mit schrittweiser Reifegradentwicklung der Organisation
- Unterstützt durch beidseitiges (DEMICON und FTI), systematisches und kontinuierliches Projektmanagement
- Gesteuert durch eine integrierte Projektorganisation und -governance, Zusammenarbeit in operational Workstreams, die den #OneTeam-Approach fördern
- Bewusste Trennung von methodischer Prozessberatung und technischer Toolimplementierung mit dem Ziel, fokussiert bessere Ergebnisse zu erreichen
- Organisational Change Management – Begleitung des Transformationsprojektes durch Wissenstransfer, Dokumentation & Schulungsmaßnahmen zum Enablement der Mitarbeiter (Administratoren und Key User)



Unterstützt durch kontinuierliches Projektmanagement & Steuerung sowie Organisational Change Management

ALLES AUS EINER HAND, ABER NICHT ONE SIZE FITS ALL

- Organisiert in thematische Arbeitsgruppen "Workstreams" zwecks Fokus auf effiziente Kommunikation und operativen Fortschritt
- Standardisierung durch konzeptionelles Erarbeiten ITIL-basierter Handlungsempfehlungen zur Prozess- und Rollenimplementierung
- Prozess-Assessment Workshops zwecks Bestandsaufnahme und Bedarfsanalyse
- Customisation durch die Berücksichtigung von bestehender Technology Landscape
- Übersetzung der prozessgerichteten Anforderungen in technische Anforderungen



DIE BENEFITS

IT Service Delivery to the Next Level

- ✔ Durch die **Ablöse von Cherwell durch Jira Service Management** bleibt die Systeminfrastruktur mit einer skalierbaren Atlassian Cloud-Lösung auf dem neuesten Stand.
- ✔ Das Serviceportal dient als **benutzerfreundlicher Einstiegskanal** (Single point of contact) für Anwenderanfragen zur Kommunikation von Incidents und Service Requests.
- ✔ Die Harmonisierung verschiedener Eingangskanäle (E-Mail und andere Collaboration Tools) trägt zur **Erhöhung der Gesamteffizienz** bei.
- ✔ Die Implementierung von Self-Service Möglichkeiten mit einer **zentralen Wissensdatenbank führt zu höherer Benutzerzufriedenheit** und ermöglicht Endanwendern die **eigenständige Problemlösung**.
- ✔ Die zentrale Verwaltung und kontinuierliche Optimierung von IT-Assets über den gesamten Lebenszyklus wird durch eine standardisierte Servicekonfiguration und Implementierung des IT-Asset-Managements (CMDB) ermöglicht, was die Einhaltung von Standards und Vorschriften erleichtert und den **Prüfprozess für interne und externe Prüfer transparenter** macht.
- ✔ Unterstützung der Service Delivery Units durch eine harmonisierte Plattform, die ein neues Maß an Steuerung und Kontrolle der internen Servicebereitstellung durch **erweiterte Berichtsmöglichkeiten auf Basis eines modernen Management-Cockpits** ermöglicht.
- ✔ Kontinuierliche Statusberichterstattung über den Service erhöht die **Transparenz und das Vertrauen in die interne Servicebereitstellung** durch ein integriertes Event Management (Opsgenie).
- ✔ Förderung fortlaufender Verbesserungsmaßnahmen durch einen implementierten **Problem Management Prozess nach ITIL-Standard**.
- ✔ Die **neue ITSM-Tool-Lösung** wird zur standardmäßigen, **globalen Ticketmanagement-Plattform** für zusätzliche interne Serviceabteilungen wie Human Resources, Designabteilung, Facility Management, Ticketshop und viele andere.
- ✔ Die prozessuale und organisatorische Implementierung eines **Change Managements schafft einen strukturierten Rahmen** für das effektive Management und die Umsetzung von Änderungen in der IT-Infrastruktur auf allen Ebenen.





FAZIT

Durch die gewinnbringende Kombination aus Tool-Expertise und Methoden-Know-How schufen unsere DEMICON-Experten die optimalen Voraussetzungen für das Service Management bei FTI. Durch die Förderung der #OneTeam Arbeitskultur arbeiteten alle projektinvolvierten Mitglieder auf ein gemeinsames Ziel hin.

Für kaufmännische, organisatorische und projektbezogene Herausforderungen aufgrund der Projektkomplexität konnten im Projektverlauf immer schnell und zielorientiert Lösungen gefunden werden, sodass wir uns abschließend darüber freuen können, das Projekt im vorgegebenen Zeitrahmen für und mit unserem Kunden abgeschlossen zu haben und somit einen Beitrag der globalen Transformation bei FTI leisten konnten.

Wir bedanken uns bei unserem Partner für eine vertrauensvolle, stets wertschätzende und ergebnisorientierte Zusammenarbeit im Rahmen des Transformationsprojektes.

DEMICON wurde 2008 gegründet und ist ein mehrfach ausgezeichneter IT-Dienstleister sowie einer der führenden AWS und Atlassian Platinum & Enterprise Solution Partner in DACH.

Der Erfolg von DEMICON basiert auf tiefgreifender technischer Expertise und strategischem Denken, kombiniert mit einem Ansatz, bei dem der Mensch im Mittelpunkt steht. Die Leistungen von DEMICON reichen von kundenspezifischer Softwareentwicklung sowie der Implementierung von skalierbaren, agilen Methoden wie SAFe über die Beratung zu agilen Prozessen bis hin zur Durchführung von Seminaren und Workshops.

Unser Team aus erfahrenen Enterprise Architects, Technical Consultants, Software Engineers sowie Business Consultants und Projektmanagern bietet ein breites Spektrum an Lösungen, die Unternehmen dabei unterstützen, ihre Ziele in Bezug auf Digitalisierung zu erreichen.

SIE SIND BEREIT FÜR IHRE DIGITALE TRANSFORMATION?



KONTAKTIEREN SIE UNS