

## Case Study

# Krisensichere digitale Services für kritische Infrastrukturen

## Höchste Sicherheit in Serviceprozessen mit USU Service Management



### Auf einen Blick

#### Die Organisation

Axpo WZ-Systems AG  
www.axpo.com

#### Branche

Informations- und  
Kommunikationstechnik

#### Kennzahlen

Über 10.000 Assets  
(Connectivity-Komponenten,  
Router, Richtfunkssysteme  
etc.), 2-3.000 Tickets p.a.,  
Service-Verfügbarkeit  
>99,995%

#### Lösung

USU Enterprise Service  
Management

#### Herausforderung

- Axpo ist mit steigenden, anspruchsvollen Kundenanforderungen an hochverfügbare und revisionssichere Serviceprozesse konfrontiert.
- Für ein professionelles Servicemanagement soll eine zentrale Lösung mit einheitlicher Datenhaltung für die komplette Prozesskette eingeführt werden.
- Mit standardisierten und flexiblen, bedarfsgerechten Services soll eine hohe Kundenzufriedenheit gewährleistet werden.

#### Warum USU ausgewählt wurde

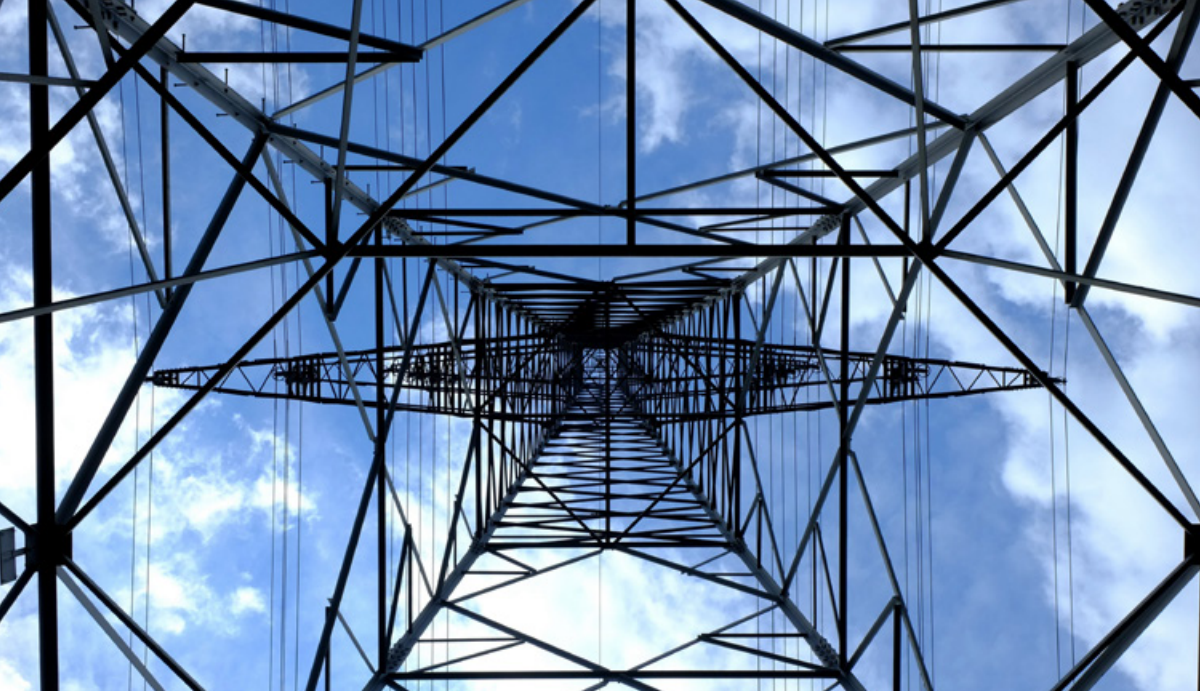
- USU Service Management erfüllte alle funktionalen Anforderungen am besten – sowohl durch Standardprozesse als auch durch die hohe Flexibilität der Lösung für kundenspezifische Anpassungen.
- Die Lösung kann als On-premise-Lösung betrieben werden – ein Muss-Kriterium aufgrund der kritischen Infrastrukturen auf Kundenseite.
- Axpo hat großes Vertrauen in die Lösungskompetenz von USU: Eine Vielzahl von Referenzen belegt die Kompetenz, Leistungsfähigkeit und Servicebereitschaft von USU.

#### Projekt-Meilensteine

- Aufbau ITIL®-konformer Prozesse und Aufsetzen des Basis-Systems
- Agile Vorgehensweise mit rascher Einführung der Prozesse für Incident Management und Change Management
- Umfangreicher Wissenstransfer für selbstständiges Customizing und Integration der Lösung auch bei Axpo-Kunden
- Sukzessive Einführung weiterer Prozesse für Asset- und Contract Management

#### Vorteile der USU-Lösung

- Die Kundenzufriedenheit stieg um 100% durch die Professionalisierung und Digitalisierung im Servicemanagement.
- Ausfälle durch IT-Changes konnten durch den standardisierten Change-Prozess in kürzester Zeit um 30% reduziert werden.
- Die flexible Skalierbarkeit der Services ermöglicht Axpo eine Umsatzsteigerung von 20%.
- USU Service Management ist das Fundament für die weitere Expansion.



### **Ausfallsichere Kommunikation gewährleisten**

Die Kernkompetenz der Axpo WZ-Systems AG (nachfolgend Axpo) als Systemintegrator ist das Engineering, Bauen/Realisieren und Betreiben von Connectivity-Lösungen für kritische Infrastrukturen. Für ihre Kunden wie z. B. „Blaulichtorganisationen“ (Behörden für Rettung und Sicherheit) sowie Unternehmen aus den Bereichen Energieversorgung, Verkehr, Finanzdienstleistungen und Gesundheitswesen sind sichere Kommunikationslösungen „mission critical“. Eine Verfügbarkeitsgarantie von 99,995% ist Standard. AXPO bietet hierfür u. a. hochverfügbare Kommunikationsnetze und professionelle Services für die krisenfeste, ausfallsichere Datenkommunikation.

Mit ihrer historisch gewachsenen ITK-Infrastruktur und den unterschiedlichen, teilweise nicht integrierten Anwendungen konnte Axpo die steigenden Anforderungen ihrer Kunden nicht mehr erfüllen. Um eine hohe Professionalität sicherzustellen, sind durchgängig automatisierte, nachvollziehbare und effiziente

**„ Die flexible und skalierbare Lösung der USU erlaubt uns, die Serviceprozesse unseren Bedürfnissen entsprechend entlang der Wertschöpfungskette zu digitalisieren.**

René Oester, CEO Axpo WZ-Systems AG

Serviceprozesse unerlässlich. Axpo suchte deshalb eine professionelle Servicemanagement-Lösung. Bei der Anbieter- und Tool-Auswahl spielte die Bündelung aller wichtigen ITIL®-Prozesse in einer Suite sowie die enge Orientierung der Prozesse an den ITIL-Standards eine große Rolle. Beides erfüllte die USU-Lösung, so dass der Aufwand für Customizing und eigene Entwicklungen minimiert werden konnte.

### **Eine Lösung für interne und kundenspezifische Services**

Das Projekt startete mit dem Aufbau ITIL®-konformer Prozessstrukturen und deren Abbildung in USU Service Management. Ziel der ersten Projektphase war die möglichst rasche Einführung des Incident-Management-Prozesses. Durch ein agiles Projektvorgehen konnten diese Erwartungen voll erfüllt und der Prozess planmäßig in Betrieb genommen werden. Tests, intensive Produkt- und ITIL-Schulungen sowie die bei Axpo notwendigen Reorganisations-Prozesse wurden erfolgreich durchlaufen und flankierten den weiteren Projektverlauf, in dem der Prozess für Change Management eingeführt wurde. Herausfordernd gestaltete sich der Anspruch von Axpo, eine sehr hohe eigene „Fertigungstiefe“ zu erreichen: Die Servicemanagement-Lösung sollte nicht nur intern bei Axpo zum Einsatz kommen, sondern auch bei Axpo-Kunden individuell implementiert werden. Die Flexibilität des USU-Tools ermöglicht Axpo dabei ein jeweils kundenspezifisches, selbständiges Customizing.

## Zentraler Motor für exponentielles Wachstum

Mit ihrer zentralen Servicemanagement-Lösung bearbeitet Axpo heute rund 3.000 Tickets pro Jahr – weitgehend automatisiert und mit hoher Transparenz. Kunden sind jederzeit in der Lage, den Status ihrer Tickets einzusehen und sind begeistert von der Servicequalität. Die Zahl der Reklamationen ging stark zurück, und die Kundenzufriedenheit stieg um 100%. Auch die Ausfälle durch Changes konnten um 30% reduziert werden. Die Digitalisierung weiterer Serviceprozesse schreitet rasch voran, u. a. für Asset Management, Request Fulfillment und Contract Management.

Mittelfristig ist die Einführung der Prozesse für Knowledge Management und Service Level Management sowie eines Self Service-Portals geplant.

USU Service Management ist damit zum Fundament und Motor für die weitere starke Expansion der Axpo und ihr exponentielles Wachstum geworden. Die Skalierbarkeit der Services auf Basis der zentralen Plattform ermöglicht es, mit den gleichen Ressourcen deutlich mehr Kunden zu bedienen: Die Nutzerzahlen steigen um rund 20% pro Jahr.



**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**