

REFERENZ-STORY

Da stimmt die Chemie: Optimierte ITSM- und ChaRM-Prozesse



„Seit der Optimierung unserer ITSM- und Change Request Management-Prozesse sparen wir erheblich Zeit ein und können uns besser auf unser Tagesgeschäft fokussieren. Umständliches Arbeiten wurde vereinfacht und beschleunigt. Sichten im System wurden verschlankt und in ein übersichtliches T-Layout geändert, die Normale Änderung nach CPRO-Best Practice angepasst. Und das hat nicht nur hohen Komfort erzeugt, sondern auch den Prozess erheblich beschleunigt und vereinfacht.“

MANFRED VERTON

SAP MANAGER,
MITSUI CHEMICALS EUROPE GMBH



Der Hintergrund

Mitsui Chemicals Europe – der Produzent und Lieferant verschiedener Spezialchemikalien und Kunststoffe ist innerhalb der Mitsui Chemicals Gruppe für Europa, den Nahen Osten, Afrika und Zentralasien verantwortlich. Damit diese Märkte zuverlässig mit den Produkten des japanischen Unternehmens ausgestattet werden können, sind schlanke und schnelle Prozesse entscheidend. Mit der CPRO als Partner wurden deshalb die IT Service Management (ITSM)- und Change Request Management (ChaRM)-Prozesse umfangreich optimiert.



Lösungen im Überblick

Unternehmen

Mitsui Chemicals Europe GmbH

Branche

Chemie

Anforderungen

- » Startseite und Sichten verschlanken und benutzerfreundlicher gestalten
- » Vorgangsarten anhand der Nummer erkennen können
- » Optimierung „Normale Änderung“ (Entwicklertests, automatische Anlage Transportaufträge, Vorabimport verschlanken)
- » Automatisches Schließen von Tickets und ChaRM-Vorgängen, zeitraumabhängig
- » Neue Vorgangsart „Adminänderung“
- » Systemübergreifende Objektsperre CSOL
- » DGP (Überholer)
- » SLA (Service Level Agreement): Eskalationsmail zur Einhaltung von Reaktionszeiten, damit kein Ticket vergessen werden kann
- » Volltextsuche im ITSM und ChARM

Vorteile

- » IT kann sich auf das Tagesgeschäft fokussieren
- » Prozesse einfacher und schneller
- » Benutzerfreundlicher
- » Entlastung der Mitarbeitenden



Das Projekt

Zunächst wurden Startseite und Sichten verschlankt und benutzerfreundlich gestaltet. Die Berater*innen sorgten dafür, dass Vorgangsarten anhand der Nummer zu erkennen sind und optimierten die „Normale Änderung“. Außerdem richteten sie mehrere neue Features ein: das automatische Schließen von Tickets und ChaRM-Vorgängen (zeitraumabhängig), die neue Vorgangsart „Adminänderung“, die systemübergreifenden Objektsperre CSOL, den Downgrade-Schutzes DGP (Überholer), das Service Level Agreement (Eskalationsmail zur Einhaltung von Reaktionszeiten) sowie die Volltextsuche im ITSM und ChaRM.

Während des gesamten Projekts galt es keine Unruhe in die Abläufe der Mitarbeitenden zu bringen. Mit der CPRO-Best Practice-Lösung konnten die Prozesse komplett geräuschlos optimiert werden.



Der Erfolg

Die Herausforderung wurde erfolgreich gemeistert, die gesetzten Ziele erreicht: Die Mitarbeitenden von Mitsui Chemicals Europe werden entlastet, die Prozesse sind schneller und einfacher zu handeln. Beginnend mit den Tickets (ITSM) bis hin zum Änderungsprozess (ChaRM) wurde stabile Flexibilität und Vereinfachung in den Prozessen geschaffen – bei gleichzeitiger Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit.