



Siemens IT Solutions verbessert IT-Service-Management mit NetIQ Aegis

IT-Process-Automation-Lösung trägt zur Steigerung der Effizienz und zur Erfüllung der Kundenerwartungen bei

München – 06. Februar 2009 – [NetIQ](#) Corporation, ein Geschäftsbereich von [Attachmate](#), gibt bekannt, dass sich [Siemens IT Solutions and Services](#), ein international führender Anbieter von IT-Lösungen und –Dienstleistungen, im Rahmen eines Kundenprojekts für [NetIQ® Aegis™](#) entschieden hat. Ziel hierbei ist es, die IT-Services zu optimieren sowie vordefinierte IT-Prozesse in der heterogenen Systemumgebung zu automatisieren und zu dokumentieren.

Siemens IT Solutions and Services bietet die komplette IT-Servicekette aus einer Hand – vom Consulting über die Systemintegration, das Management von IT-Infrastrukturen, IT Outsourcing und die Software-Entwicklung und vielen weiteren Dienstleistungen. Siemens IT Solutions and Services entschied sich, bei einem IT-Service-Management-Projekt eines internationalen Kunden, einem weltweit führenden Finanzunternehmen, ausgewählte operative Prozesse mit Aegis zu verschlanken, die Servicequalität zu verbessern und gleichzeitig die Kosten zu reduzieren. Dazu sollte die Anzahl der manuellen Vorgänge reduziert werden. Die neue Lösung sollte IT-Prozesse modellieren, automatisieren, dokumentieren und optimieren. Gleichzeitig sollten dabei die Kosten und der Zeitaufwand für manuelle, redundante Verwaltungsaufgaben durch eine intelligente Automatisierung von IT-Prozessen deutlich reduziert werden.

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit der System-Management-Lösung von NetIQ - der NetIQ AppManager Suite – fiel die Entscheidung sehr schnell auf NetIQ Aegis. Aegis ist die erste herstellerunabhängige Plattform für die Automatisierung von IT-Prozessen. Mit NetIQ Aegis konnte Siemens in diesem Projekt die Anzahl manueller Transaktionen reduzieren und das Event-Management in der Umgebung des Kunden intelligent automatisieren. Auf diese Weise wird weniger Zeit für die Beseitigung von Problemen und die Erledigung redundanter administrativer Aufgaben benötigt, so dass dieser spezifische IT-Service effizienter und mit höherer Qualität bereitgestellt werden kann.

Schon innerhalb kürzester Zeit hatte Siemens die ersten Prozesse im Projekt automatisiert und konnte die realisierten Vorteile dokumentieren. Durch den Abgleich der Daten und die Integration der verschiedenen Tools gelang es, nicht nur die Anzahl manueller Vorgänge zu reduzieren und Einsparungen zu erzielen, sondern auch eine stets aktuelle Prozessdokumentation sicherzustellen. Darüber hinaus wurde ein Datenpflegeprozess automatisiert, wodurch eine bessere Einhaltung der mit den Kunden vereinbarten Service Level Agreements SLAs gewährleistet wird. So wurden insbesondere Routineaufgaben wie Daily-Check-Prozesse und wiederkehrende Administrationsaufgaben automatisiert. Neben diesen technischen Prozessen entwickelt Siemens einen Automatisierungsprozess für quartalsweise durchgeführte Change-Prozesse, um in diesem Kontext die Kosten deutlich zu reduzieren und ihren Kunden einen schnelleren und noch besseren Service anbieten zu können.

Kundenzitate:

“Die Vorteile, die wir durch die Implementierung von NetIQ Aegis erzielen, sind ein wichtiger Schritt in unserem Engagement, herausragende IT-Services bereitzustellen. Im Rahmen des Projektes haben wir durch den Einsatz von Aegis ausgewählte Prozesse automatisieren können, Einsparungseffekte erreicht und überdies den Anforderungen unseres Kunden nicht nur gerecht werden können, sondern diese sogar übertreffen“, so Sven Kock, Betriebsleiter bei Siemens IT Solutions and Services.

“Als IT-Dienstleister ist es für Siemens IT Solutions and Services wichtig, ständig über IT-Produkte nachzudenken, mit denen die Servicekapazität erhöht und eine gleichzeitige Produktivitätssteigerung ermöglicht wird,“ erklärt Sven Kniest, Sales Director Central Europe bei NetIQ. “Durch die Entscheidung für NetIQ Aegis verfügt Siemens über eine moderne Automatisierungsplattform, mit der die IT-Servicemanagementstrategie des Projektes in vollem Umfang unterstützt wird und die vorhandenen IT-Investitionen hierbei geschützt werden, so dass unternehmenskritische Services entwickelt und bereitgestellt werden können.“

Über Siemens IT Solutions and Services:

Siemens IT Solutions and Services ist ein international führender Anbieter von IT-Lösungen und -Services und liefert entlang der IT-Dienstleistungskette alles aus einer Hand: vom Consulting über die Systemintegration bis zum Management von IT-Infrastrukturen. Darüber hinaus vervollständigt Siemens IT Solutions and Services die Angebotspalette der anderen Konzern-Sektoren mit IT-Lösungen. Mit umfassendem Know-how und spezifischem Branchenwissen schafft die Siemens Division messbaren Mehrwert für seine Kunden. Siemens IT Solutions and Services erwirtschaftet mit mehr als 41.000 Mitarbeitern rund 5,3 Mrd. EUR Umsatz – über 70 Prozent davon werden außerhalb des Siemens-Konzerns erzielt. Mehr Informationen unter: www.siemens.com/it-solutions.

Über NetIQ

NetIQ, ein Geschäftsbereich von Attachmate, ist ein weltweit führender Anbieter von Lösungen für das Systems und Security Management. Mehr als 12.000 Kunden in über 60 Ländern setzen NetIQ Lösungen ein, die IT-Organisationen unterstützen, IT Services im gesamten Unternehmen zu verbessern, Kosten messbar zu senken und gleichzeitig die Effizienz zu steigern. Das Portfolio von NetIQ umfasst IT Process Automation, Systems Management, Security Management, Configuration Audit, Configuration Control und Enterprise Administration sowie Lösungen für Unified Communications Management. Weitere Informationen finden Sie unter www.netiq.com

Pressekontakte

Lucy Turpin Communications GmbH

Eva Hildebrandt und Katrin Hauck

Prinzregentenstraße 79

81675 München

Tel.: (+49) (089) 41 77 61-14 / -15

Attachmate [at] LucyTurpin.com

Attachmate Germany GmbH

Nicole Dunkel

Feringastrasse 11

85774 Unterföhring

Tel.: (+49) (089) 99 351-0

Nicole.Dunkel [at] Attachmate.com