



## Prozessmanagement entlastet die IT-Abteilung von IDT Biologika und sorgt für mehr Transparenz sowie eine hohe Zufriedenheit der IT-Nutzer

### SHD SUCCESS STORY



#### SHD Kurzporträt

- 1990 in Dresden gegründet
- ca. 100 Beschäftigte
- 24 Mio. EUR Umsatz 2014
- Stammhaus in Dresden  
Geschäftsstellen in Berlin, Leipzig, Hamburg, Nürnberg und in der Lausitz
- Kunden aus Industrie-, Krankenhaus- und Bankbereich sowie aus öffentlichen Einrichtungen

#### Geschäftliche Schwerpunkte

Consulting Services

Support- und Managed Services

IT-Infrastruktur Services

Produkt- und Entwicklungsservices

#### Kontakt

SHD System-Haus-Dresden GmbH

Drescherhäuser 5b · 01159 Dresden  
 Telefon: 03 51. 42 32-0  
 Telefax: 03 51. 42 32-100  
 E-Mail: info@shd-online.de  
 Internet: www.shd-online.de

### DER KUNDE UND SEIN GESCHÄFT

Seit 1921 ist IDT Biologika mit ihren Produkten und Leistungen an der Gesunderhaltung von Mensch und Tier beteiligt. Das Unternehmen fertigt biotechnologisch hergestellte Impfstoffe und Pharmazeutika für den nationalen und internationalen Markt. IDT Biologika verarbeitet – als eine der wenigen Firmen weltweit – mit eigenem biotechnologischen und innovativen Hintergrund.

Mehr als 200 Millionen Euro hat der Biologika-Spezialist in den kontinuierlichen Ausbau des integrierten biopharmazeutischen Standortes investiert. Kunden profitieren insbesondere von den Synergien der Geschäftsfelder Tiergesundheit, Humanimpfstoffe, Pharmazeutika und Qualitätskontrolle. Alle Geschäftsfelder sind eng miteinander verflochten und nutzen zentrale Unternehmensdienstleistungen. Dazu gehört auch die zentrale Bereitstellung von Informations- und Kommunikationstechnologie.

### DIE HERAUSFORDERUNG

Besonderen Wert legt IDT auf ihren hohen Qualitäts- und Sicherheitsstandard in der pharmazeutischen Produktion. Die Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der IT-Umgebung spielt dabei eine wichtige Rolle. Um bei einer Störung schnell und zielgerichtet reagieren zu können, wollte die IDT ein ganzheitliches und einfach zu bedienendes Werkzeug innerhalb des IT-Betriebs etablieren. Die bisher eingesetzte Monitoringlösung war für das mittelständische Unternehmen zu aufwändig und die notwendigen Anpassungen an die sich verändernde Systemlandschaft waren nicht mehr beherrschbar.

»Bei einer immer höheren Komplexität der IT-Umgebung und einer wachsenden Zahl von Mitarbeitern ist die Aufrechterhaltung des IT-Services ohne

Unterstützung eines Tools nicht möglich«, schildert Hagen Pinkwart die Ausgangssituation. Mit den bisher genutzten Aufgabenlisten im Outlook war es nicht mehr gelungen, Nachvollziehbarkeit und Transparenz zu schaffen.

### DIE PROJEKTZIELE

Es soll eine zentrale Anlaufstelle eingerichtet werden, die bei Problemen zu kontaktieren ist. Dabei sollen das Incident-, Problem- und Configuration-Management eingeführt werden. Sie sollen Hand in Hand miteinander arbeiten können, ohne sich dabei über eine aufwendige Datenbeschaffung kümmern zu müssen. Die Daten sollen automatisch an die richtige Stelle übermittelt werden. Dabei soll eine zentrale Dokumentation aller wichtigen Informationen erfolgen und die beteiligten und berechtigten Personen sollen den aktuellen Status des Prozesses abfragen können.

### DIE LÖSUNG

Im Rahmen der Einführung von der SHD Business Process Management (BPM)-Lösung »SM-DESK« etabliert IDT einen Single Point of Contact für alle Mitarbeiter. Zusätzlich wurde nach ITIL das zugehörige Incident-, Problem- und Configuration-Management eingerichtet. Dies ist nur möglich, da »SM-DESK« die notwendige Transparenz und Dokumentation der Vorgänge darstellt.

Die Entscheidung, diese Management-Einrichtungen einzusetzen, begründet der Head of IT-Systems wie folgt: »Die Möglichkeit, dass bei bestimmten Ereignissen automatisch ein Ticket im Helpdesk-System generiert wird, hat uns überzeugt. Die Endnutzer und der Helpdesk sind stets über den aktuellen Stand des Vorgangs informiert und eine geordnete und auf Prioritäten basierende Abarbeitung der Vorgänge wurde ermöglicht.«



Die Spezialisten der IT-Abteilung können nun störungsfreier arbeiten. Durch die Dokumentation aller Vorgänge erkennt die IT-Abteilung der IDT Problemfelder frühzeitig und kann so vorbeugende Maßnahmen über das Problem Management einleiten.

Die Flexibilität von SM-DESK war ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl: »Mit der Implementierung eines Prozesses für die Beantragung und Einrichtung der Benutzerrechte in unserem SAP-System wird ein umständlicher Papierprozess abgelöst«, beschreibt Hagen Pinkwart den Nutzen.

Nach erfolgreicher Einführung des Incident- und Problem Managements wird das Thema Change-Management umgesetzt.

Pinkwart sagt dazu: »Die Stärke von BPM sehen wir darin, dass das Tool in nahezu allen Belangen an unsere Organisation und unsere Prozesse anpassbar ist. Wir haben schon weiterführende Ideen, wie wir den IT-Betrieb zukünftig, mit Hilfe von BPM, weiter optimieren können.« ■



Geschlossener Reinraum im Unterdruck, Quelle: IDT Biologika GmbH



Quelle: IDT Biologika GmbH

Die Stärke von BPM sehen wir darin, dass das Tool in nahezu allen Belangen an unsere Organisation und unsere Prozesse anpassbar ist.

Hagen Pinkwart | Head of IT-Systems  
IDT Biologika GmbH

