



*Das SIBD-Projekt-Team mit gemeinsamer Mission: zuverlässige Harmonisierung des Berichtswesens*

## **ERFOLGREICHES IT REPORTING MIT SAS®**

Kundenanspruch und Service Level Vorgaben  
absolut zuverlässig erfüllt



„SAS hat klar unter Beweis gestellt, dass ein sehr ausgeprägtes Business-Problem-Verständnis vorlag, welches überzeugend in IT übersetzt werden konnte. Wir sehen uns hier gemeinsam auf dem richtigen Weg hinsichtlich der schrittweisen und modularen Harmonisierung des übergreifenden Berichtswesens.“

**Georg Pedinkowski**

Projektleiter, Siemens IT Dienstleistung und Beratung GmbH

■ **Branche**

IT Services

■ **Aufgabe**

Harmonisierung Berichtswesen

■ **TOP Herausforderung**

Bereitstellung eines IT Reportings zur Erfüllung aktueller und zukünftiger Anforderungen

■ **Lösung**

SAS® IT Resource Management

■ **TOP Nutzen**

Direkte Dokumentation und Nachweisbarkeit erbrachter Leistungen gegenüber den Kunden

■ **SAS Partner**

mayato und Deloitte

**Der Kunde**

Als 100%ige Tochter der Siemens AG ist die Siemens IT Dienstleistung und Beratung GmbH (SIDB) darauf spezialisiert, Unternehmen aus den Branchen Energie, Immobilien, Grundstoffe, diskrete Fertigung und Chemie maßgeschneiderte IT Services zur Verfügung zu stellen. Da es hierbei um sehr komplexe Leistungen geht, deren exaktes Funktionieren von hoher strategischer Bedeutung für die Kunden ist, sind Aspekte wie hohe Verfügbarkeit, schnelle Bewältigung großer Datenmengen sowie Transparenz absolute Voraussetzung für den gemeinsamen Erfolg. Sowohl einzelne Service-Leistungen als auch die Gesamtbetrachtung aktueller IT-Aktivitäten müssen schnell und valide abrufbar sein. Eine Anforderung, die die Siemens IT Dienstleistung und Beratung GmbH mit großer Expertise und dem Einsatz von SAS Business Intelligence-Lösungen zur größten Zufriedenheit ihrer Kunden erfüllt.

**Die Aufgabe**

Da die Versorgung mit IT Service Leistungen und dem Berichtswesen erfolgsrelevante Prozesse sind, erlebten die Verantwortlichen der Siemens IT Dienstleistung und Beratung GmbH in den letzten Jahren eine massive Steigerung der Reporting-Anforderungen externer und interner Kunden. Hinzu kam ein kontinuierlich steigendes Report-Volumen, das für das interne Board of Quality bei SIDB generiert wird. Schließlich galt es von Anfang an, die Vorgaben auch bei signifikant gestiegenen Anforderungen kompromisslos zu erfüllen. Die ursprünglich eingesetzte SQL-Datenbank in Verbindung mit der Reporting Software sowie die damit verbundene Verarbeitung von HP OpenView- und Remedy-Daten konnten allerdings ab einem bestimmten Punkt mit dieser Entwicklung nicht mehr Schritt halten, da eine Vielzahl neuer Datenquellen angebunden werden musste. Hinzu kam, dass aufgrund historischer Entwicklungen bei SIDB drei gesonderte Berichtswesen existieren, die langfristig harmonisiert und zu einem zentralen Berichtswesen, also einer zentralen „Welt“, zusammengeführt werden sollen.

Konkret ging es im ersten Schritt darum, mit einer ausbaufähigen IT Resource Management-(ITRM)-Lösung ein IT Reporting zur Erfüllung von aktuellen und zukünftigen Anforderungen zu schaffen.



„Unsere Kunden stehen im Fokus unserer Arbeit. Der Erfüllungsgrad der IT Services wird transparent in Reports visualisiert und unseren Kunden online zur Verfügung gestellt. SAS bietet dafür die ideale Plattform.“

#### **Hans-Peter Schäfermeier**

SIDB-Reporting-Experte, Siemens IT Dienstleistung und Beratung GmbH

### **Das Projekt**

Ein eigens ins Leben gerufenes Projekt „Harmonisierung Berichtswesen“ setzte sich zunächst mit der Frage nach den aktuellen Anforderungen auseinander und trug sämtliche prozessrelevanten Schnittstellen, vorhandenen Reports sowie Datenflüsse zusammen. Anschließend führte das Projekt-Team eine Sichtung von IT-Angeboten durch, die für die Bewältigung dieser Aufgaben in Frage kamen. Näher in Betracht gezogen wurden Lösungen der Anbieter SAP, HP und SAS. Nach einem intensiven Auswahlverfahren gemäß der von SIDB vorab definierten Beurteilungsmatrix konnte sich SAS schließlich mit der Lösung SAS® IT Resource Management durchsetzen. „Die überzeugende SAS Performance im Rahmen unseres Auswahlverfahrens hat den Ausschlag gegeben. Hinzu kam, dass wir auf eine sehr positive SAS Anwendungshistorie zurückschauen, die uns in unserer Entscheidung zusätzlich bekräftigt hat“, erläutert Georg Pedinkowski, Projektleiter der Siemens IT Dienstleistung und Beratung GmbH.

Die finale Auftragsvergabe an SAS erfolgte durch einen SIDB-ORS-Lenkungskreis mit Zustimmung der SIDB-Geschäftsführung, nachdem ein Pilotprojekt im Mai 2008 durch SAS Mitarbeiter erfolgreich umgesetzt und durch das Projekt-Team „Harmonisierung Berichtswesen“ abgenommen wurde.

Anschließend durchliefen die eingebundenen SIDB-Mitarbeiter eine zweiwöchige Boot-Camp-Schulung in der Heidelberger SAS Deutschland-Zentrale. Erfahrungen aus dem Pilotprojekt stellten sich hierbei als exzellente Bezugsgrundlage für die Teilnehmer heraus.

Beim Aufbau einer standardisierten ITRM-Lösung wurde die begleitende Unterstützung durch SAS und die involvierten Partner mayato und Deloitte als äußerst hilfreich empfunden. „SAS Consulting, mayato und Deloitte waren und sind eine große Hilfe und arbeiten ausgezeichnet in unserem Sinne zusammen“, so Hans-Peter Schäfermeier, SIDB-Reporting-Experte.

### **Der Ausblick**

Die anvisierte konsolidierte Abbildbarkeit ist heute auf einem guten Wege. Mittelfristig soll das zentrale Berichtswesen bei SIDB sämtliche Service Tower (SAP, Server, ASP, Netzwerk etc.) sowie Billing-Informationen integrieren. Die finale Zielsetzung ist ganz klar eine Einbindung aller Datenquellen im Unternehmen. Noch laufen die historischen Berichtswesen parallel – eine entsprechende Konsolidierung steht jedoch nun vor der Umsetzung. Zudem möchte SIDB die Reporting-Standardisierung vorantreiben.

### **Der Nutzen**

- Direkte Dokumentation und Nachweisbarkeit erbrachter Leistungen gegenüber den Kunden
- Unkomplizierte Ursachenforschung mit aktuellen Web-Technologien
- Gewährleistung einer stringenten Umsetzung der Planungsvorgaben
- Standardisierte Reports
- Nutzung von Daten aus unterschiedlichen operativen Datenquellen



THE  
POWER  
TO KNOW.

SAS Institute GmbH, In der Neckarhelle 162, 69118 Heidelberg, Germany  
Phone +49 6221 415-123, Fax +49 6221 415-145 [www.sas.de](http://www.sas.de)

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. ® indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2009, SAS Institute Inc. All rights reserved.