

# DIGITALISIERUNG SCHAFFT ANALOGE FREIRÄUME



## HERAUSFORDERUNG

In den letzten Jahren ist die Anzahl an Applikationen und Webportalen, die die Mitarbeiter in Unternehmen nutzen, rasant gestiegen. Eine große Herausforderung für das interne IT-Servicemanagement: Es gibt nicht nur insgesamt sehr viele Anwendungen, die unterschiedlichen Unternehmensbereiche nutzen auch eigene Applikationen für ihre Arbeit. Die Bereitstellung neuer Services durch die internen IT-Dienstleister wird zunehmend komplexer. Darum war es das Ziel von Isonet, bei der BMW-Group eine zentrale Anlaufstelle für IT-Services, wie zum Beispiel die Bestellung eines neuen Arbeitsplatzes, zu schaffen und die Bestellabwicklung und Bereitstellung vollständig zu automatisieren.

## LÖSUNG

2016 hat Isonet das Shopsystem, die Service-Datenbank und die Legacy-Systeme von BMW mit WorkflowXpert verbunden. Ende 2017 erfolgte das Upgrade auf die 446 Plattform® von Isonet. Dank der 446 Plattform® haben die Mitarbeiter der BMW Group einen zentralen Zugriff auf alle internen Services. Diese können sie mit der 446 Plattform® steuern und somit die komplette Bearbeitung vom Bestelleingang bis zur Auslieferung voll automatisieren. Das interne IT-Servicemanagement kann mit der Software von Isonet jederzeit prüfen, ob handlungsorientierte Kennzahlen (KPIs), wie die Einrichtung eines Arbeitsplatzes in einer bestimmten Zeit, eingehalten werden. Die 446 Plattform® bietet dazu alle notwendigen Messdaten, um die Leistungsmerkmale zu überwachen.

## VORTEILE VON ISONET

Mit der 446 Plattform® lassen sich individuelle Prozesse abbilden, verbinden und agil verbessern.

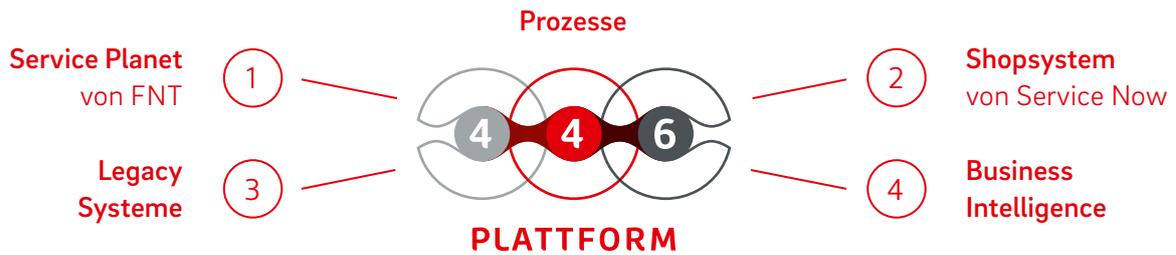
Isonet passt die Software den Wünschen der Kunden an.

Die 446 Plattform® bietet viele Schnittstellen, höchste Flexibilität und Performance.

Der Überblick über KPIs zur Sicherstellung und Optimierung des laufenden Betriebs wird gewährleistet.



## LÖSUNG IM DETAIL



### Zusammenarbeit schafft Freude

Die Implementation der Prozesse erfolgte durch externe Integrationspartner. Die BMW-Mitarbeiter sowie ausgewählte Personen der jeweiligen Integrationspartner wurden von Isonet in der Digitalisierung von Prozessen mit der 446 Plattform®

geschult. Die daraus entstandene individuelle Dokumentation wurde von Isonet um Workflowarchitekturthemen und beste Vorgehensweisen ergänzt. Dabei werden die behandelten Workflows regelmässigen Reviews unterzogen.

## NUTZEN DER LÖSUNG

- Vollautomatische Ablaufsteuerung anhand detaillierter Informationen aus dem Servicemodellierungstool »ServicePlanet« von FNT
- Hohe Verfügbarkeit der Gesamtlösung durch eine konsequent serviceorientierte Architektur
- Möglichkeit der dynamischen Integration von Webservices
- Nachvollziehbarkeit über gesamten Prozess und alle beteiligten Systeme
- Flexible Wiederverwendbarkeit der Workflows durch eine generische Struktur

»Die 446 Plattform® der Isonet bildet das Rückgrat für die Datenkommunikation zwischen den einzelnen Systemen und sichert die automatisierte Ereignissteuerung. Die Integration sämtlicher Software und Vernetzung mit allen Bereichen ermöglicht es, die ganzheitliche Steuerung und Kontrolle der Prozessketten der IT-Services abzusichern. So können wir die Effizienz der Prozesse bei unseren Kunden enorm steigern. Das schafft Freiräume für Innovationen und Freude an der Zusammenarbeit.«

**ALEXANDER SCHMIDT** | Projektleiter, Isonet AG



## ÜBER ISONET

Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, der 446 Methode®, auf innovative Art die Bereiche Prozessanalyse und Unternehmensberatung. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrössen. Mit der IT-Lösung der Isonet, der 446 Plattform®, optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich, sodass Sie jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Die Freude an der Zusammenarbeit schafft Freiräume für Innovationen.