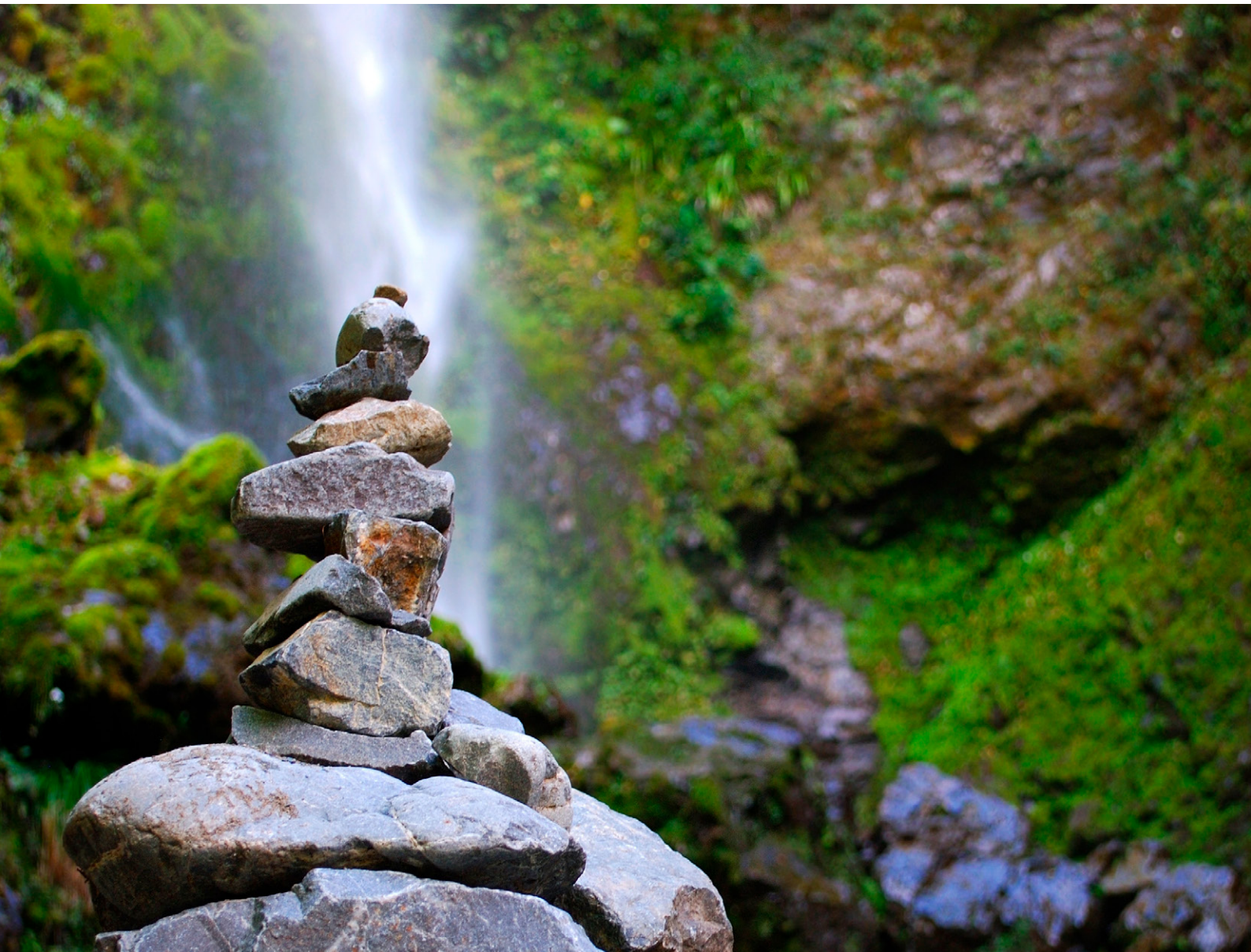




Zahnersatzhersteller setzt auf flexibles IT-Servicemanagement



Fleming Dental ist eine bundesweit tätige Gruppe von Dentallaboren, die zahntechnische Produkte wie Zahnersatz herstellen. Die IT der 38 Standorte und Produktionsstätten wird vom Hauptsitz in Hamburg aus zentral überwacht. Für das IT-Servicemanagement setzt Fleming Dental komplett auf offene Produkte: openITCOCKPIT für das Infrastruktur-Monitoring und als zentrale Kontrollinstanz für die IT; i-doit als CMDB für die IT-Dokumentation; OTRS als Helpdesk-Lösung.

Flexibilität und Offenheit

Bei der Auswahl der Lösung standen für Fleming Dental zwei Aspekte im Vordergrund: die Offenheit des Produkts und die Kosten. „Wir haben ein günstiges System für IT-Servicemanagement gesucht, das sich möglichst flexibel anpassen lässt. Unsere Wahl ist dann auf openITCOCKPIT, i-doit und OTRS gefallen, weil es sich nicht um geschlossene Produkte wie die der großen Lösungshersteller handelt, sondern um anpassungsfähige Systeme.“ kommentiert Marcus Ellefsen die Produktauswahl. „Außerdem gab es mit der it-novum einen Dienstleister, der Support für alle drei Lösungen anbietet.“

Umfassendes IT-Service-management mit Open Source:

- ▶ Komplette IT-Infrastrukturüberwachung mit openITCOCKPIT
- ▶ IT-Dokumentation mit i-doit
- ▶ Helpdesk- und Ticketsystem mit OTRS

Fleming Dental schätzt an den Lösungen besonders die offene Architektur. Dadurch kann die IT-Abteilung Anpassungen und Erweiterungen selbst vornehmen. Das Unternehmen kann so flexibler auf sich verändernde Marktbedingungen reagieren.

Flexibilität hat sich Fleming Dental auch auf der Kostenseite bewahrt.



„Herr Ellefsen sagt: Die Tools sind im Vergleich zu den großen Produktsuiten deutlich günstiger. Das und die besseren Customizing-Möglichkeiten lassen uns einen größeren Spielraum für individuelle Anpassungen.“



Zuerst die IT-Dokumentation, dann das Monitoring

Fleming Dental begann das Servicemanagementprojekt mit der Einführung einer Configuration Management Database (CMDB). Zum Einsatz kam dafür die Dokumentationssoftware i-doit. Nach der Erfassung aller Geräte und Services wurde openITCOCKPIT als Monitoring-System eingeführt.

openITCOCKPIT überwacht das komplette Firmennetzwerk von Fleming Dental und stellt dadurch die Erreichbarkeit der IT-Produktionssysteme in den 38 Standorten sicher. Das Monitoring umfasst Server, WAN, Infrastrukturapplikationen und eine Reihe von branchen- und produktionsspezifischen Anwendungen. Ein Großbildschirm im Hauptsitz des Unternehmens erlaubt einen zentralen Blick auf alle wichtigen Services und ermöglicht ein schnelles Eingreifen, wenn es zu Störungen kommt. „openITCOCKPIT ist für uns der zentrale Einstiegspunkt in unsere IT geworden“, sagt Marcus Ellefsen. „Wenn ein Dienst nicht erreichbar ist, sehen wir das sofort und können entsprechend handeln.“

An dem System schätzt die IT-Abteilung besonders, dass neue Checks schnell in die Oberfläche eingebunden werden können, ohne dass umständliche Konfigurationen nötig sind. „Wir kommen sehr gut mit dem System zurecht, es ist intuitiv und leicht zu bedienen.“ Bestätigt Marcus Ellefsen.

Mehrwerte:

- ▶ Zentraler Blick auf den Status der IT-Infrastruktur
- ▶ Große Flexibilität und Anpassungsmöglichkeiten durch offene Architektur
- ▶ Einfache Einführung und Konfiguration
- ▶ Mitarbeiter lassen sich schnell einarbeiten
- ▶ Hohe Transparenz der IT durch Zugriffsmöglichkeiten für verschiedene Benutzergruppen (IT, Standorte, Produktion)
- ▶ Individuell an die Informationsbedürfnisse der Benutzer anpassbar
- ▶ Günstige Kostenstruktur, die Raum für Individualisierungen lässt
- ▶ Potenzial für integrierte Servicemanagementlandschaft

In i-doit erfasst Fleming Dental die gesamte IT des Unternehmens. Neben der Hardware gehören dazu auch Clientsysteme, Client-Server-Systeme, Access Points und Router. Auch die Verwaltung der Lizenzen wickelt Fleming Dental in i-doit ab, u.a. für Microsoft Office-Produkte und die Adobe Creative Suite, die in den Standorten für das Implantatdesign eingesetzt wird. Die Erfassung neuer Geräte oder Services läuft dabei automatisch ab, sodass der manuelle Pflegeaufwand fast ganz weggefallen ist. Auch Mitarbeiter außerhalb der IT-Abteilung haben Zugriff auf das System. So sehen z.B. die Leiter der Zahnlabors auf einen Blick, welche Systeme bei ihnen im Einsatz sind und ob wichtige Aktualisierungen anstehen. Diese Transparenz wird im Unternehmen sehr geschätzt und trägt zur Qualität der IT-Prozesse bei.

Insgesamt erfasst Fleming Dental 800 Arbeitsplätze/Client-Systeme, 45 Hardware-Server, 150 virtuelle Server, 250 Datenbanken sowie andere Items in i-doit.

Zukunft: vollintegriertes IT-Servicemanagement

Für die Zukunft plant Fleming Dental die Anbindung des Ticketsystems an das Monitoring. Damit wird das Unternehmen sein Ziel eines umfassend integrierten Servicemanagements erreicht haben:



„ **Herr Ellefsen beschreibt die Vision:** Wir wollen durchgängige Prozesse im ITSM-Bereich schaffen. Mit den Open Source-Lösungen, die heutzutage auf dem Markt sind, ist das machbar. Sie bieten die wichtigsten Features und sind gleichzeitig hochintegrierbar.



Warum Sie mit it-novum sprechen sollten...

it-novum ist das führende IT-Beratungsunternehmen für Business Open Source im deutschsprachigen Markt. Gegründet 2001 ist it-novum heute eine Konzerntochter der börsennotierten KAP AG.

Monitoring, IT-Dokumentation, Ticketsysteme – wenn es um ITSM als ganzheitlichen Service geht, haben wir die richtigen IT Service Management-Lösungen an der Hand: Mit der ITSM Suite von it-novum gelingt die nahtlose Verbindung der Open Source Softwaretools i-doit (Dokumentation), ((OTRS)) Community Edition (Ticketsystem), JDisc (Discovery) und unserer Eigenentwicklung openITCOCKPIT (Monitoring). So aufgestellt profitieren Anwender abteilungsübergreifend von einem integrierten Service Management.

Zuverlässiger Support, Consulting und erfolgreiche Projektdurchführung

Keine Sorge! Mit unseren individuellen Supportmodellen helfen wir Ihnen bei allen Problemstellungen. Unser Team unterstützt Sie beim täglichen Betrieb Ihrer ITSM-Lösung und lässt sich an zugesicherten Service Level Agreements (SLA) messen. Mit unserer langjährigen Kompetenz im ITSM-Bereich garantieren wir Ihnen eine qualitativ hochwertige Beratung in allen Projektphasen – von der Analyse, über die Konzeption bis hin zur Umsetzung.

Unser gesamtes ITSM Team ist ITIL zertifiziert!



Monitoring-Lösung für Konzerne und Mittelstand

Unsere Monitoring Software openITCOCKPIT schafft Transparenz durch umfassende Überwachung Ihrer gesamten IT. Modular aufgebaut stehen Features wie hohe Skalierbarkeit, SAP-Monitoring und Cluster-Fähigkeit unter einer intuitiv zu bedienenden Weboberfläche zur Verfügung.



openITCOCKPIT

Für Deutschland:



Christoph Weiß | Senior Account Manager

✉ christoph.wess@it-novum.com

☎ +49 661 103 763



Stephan Kraus | Director ITSM und openITCOCKPIT

✉ stephan.kraus@it-novum.com

☎ +49 661 103 990

Für Österreich:



Johannes Michael Weiß | Country Manager

✉ johannes.weiss@it-novum.com

☎ +43 1 205 774 1041

Für Schweiz:



Flavio Curti | Country Manager

✉ flavio.curti@it-novum.ch

☎ +41 44 567 62 07