



Designed for progress™

« 1Gateway ist derart flexible, dass nur die eigene Vorstellungskraft der Machbarkeit Grenzen setzt. »



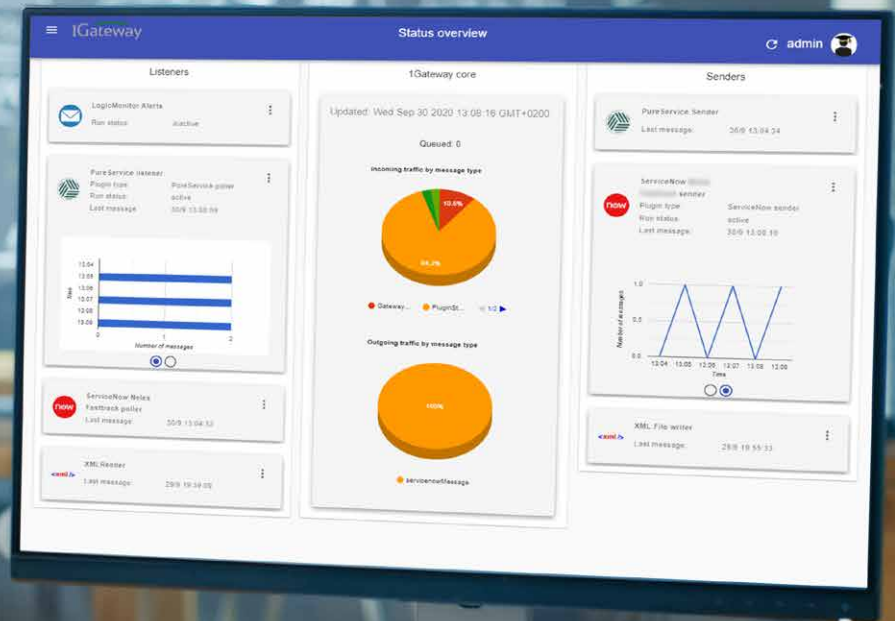
Mikael Ahlberg, Technical Manager

Ausgangslage

- Hohe Betriebsaufwände für inhouse entwickelte Integration-Scripts
- Aufwändige Anbindung der Werkzeuge von neuen Kunden
- Geringe Flexibilität auf Grund massgeschneiderten Individual-lösungen

Nutzen

- ✓ Geringerer Betriebsaufwand auf Grund erhöhter Stabilität
- ✓ Schnelleres Onboarding neuer Kunden dank Wiederverwendbarkeit
- ✓ Hohe Flexibilität für Integrationsanforderung von heute und morgen dank Standardsoftware



1Gateway Flexibilität und Stabilität reduziert Betriebsaufwand beim Service-Desk-Sync

Infor-Kunden eskalieren Anfragen direkt aus ihrem eigenen Service-Desk-Werkzeug an den Managed-Service-Provider Infor. Die Standardsoftware 1Gateway ersetzt inhouse entwickelte Scripts zur bidirektionalen Anbindung ans eigene Service-Desk-Tool. Das verbessert die Stabilität des Datenaustausches, reduziert Betriebsaufwände und erhöht die Flexibilität.

Infor ist ein global tätiger Anbieter von branchenspezifischen ERP-Lösungen. Rund 17'000 Mitarbeitende betreuen an 140 Firmenstandorten mehr als 65'000 Kunden in 178 verschiedenen Ländern. Das US-Amerikanische Unternehmen mit Hauptsitz in New York City, setzt auf die Cloud und betreibt als Managed Service Provider die vielen unterschiedliche Branchenlösung. ITIL-Prozesse wie Incident-, Change-, Service-Requests wickelt Infor über ihr zentrales Service-Desk-Werkzeug PureService ab. Für eine optimale Unterstützung der Betriebsprozesse sind die unterschiedlichen Service Desk Lösungen der Kunden über eine bi-direktionale Schnittstelle ans PureService angebunden. «Effizient geschieht dies nur dann, wenn Informationen zwischen den Kundenwerkzeugen und PureService nahezu in Echtzeit ausgetauscht, resp. à jour gehalten werden können», sagt Mikael Ahlberg, Technical Manager bei Infor.

Flaschenhals Werkzeug-Set

Der Service-Desk-Sync wurde anfangs mit Hilfe eines Sets von verschiedenen Tools bewerkstelligt. Damit das Zusammenspiel



dieser funktioniert, setzte Infor ergänzend Scripts und Batch-Jobs ein. Dieses Werkzeug-Set war jedoch fehleranfällig und mit der wachsenden Anzahl an Kunden erhöhte sich der Betriebsaufwand kontinuierlich. «Informationen gingen verloren, wenn Scripts oder Batch-Jobs nicht korrekt ausgeführt wurden. Performanceeinschränkungen führten zudem zu Verzögerungen, die betrieblich immer mehr zum Problem wurden», erinnert sich Ahlberg. Darüber hinaus erforderte die Anbindung neuer Kunden hohen Konfigurationsaufwand. «Das schränkte die Flexibilität, schnell auf neue Anforderungen einzugehen, massiv ein», ergänzt Ahlberg.

Standardsoftware für grenzenlose Integrationsvielfalt

Aus den Erfahrungen mit den Werkzeug-Sets gewann Ahlberg aber wertvolle Erkenntnisse. Für ihn war klar: «Um der steigenden Betriebskomplexität Herr zu werden, brauchen wir eine einfach konfigurierbare Integrationslösung, die bei neuen Anforderungen flexibel erweitert werden kann und zudem stabil läuft», sagt Ahlberg. Die Standardintegrationslösung 1Gateway überzeugte im Vergleich mit anderen Werkzeugen in genau diesen Punkten. Die Verantwortlichen erkannten zudem, 1Gateway bringt alle Voraussetzungen mit, um auch zukünftig Integrationsanforderungen jeglicher Art zu begegnen. «Modulare Architektur, wiederverwendbare Plugins und Normalisierung - 1Gateway ist derart flexibel, nur die eigene Vorstellungskraft setzt der Machbarkeit Grenzen», freut sich Ahlberg.

Schnelles Go live dank partnerschaftlichen Zusammenarbeit

In einem Proof of Concept wurde der erste Eindruck bzgl. Flexibilität von 1Gateway verifiziert. «Weil es noch keine PureService Plugins gab, testeten wir unterschiedliche Kundenszenarien für den Service-Desk-Sync mit Hilfe der verfügbaren ServiceNow- und XML-Plugins», erinnerte sich Ahlberg. «Der PoC hat unseren Eindruck klar bestätigt: Mit 1Gateway ersetzen wir nicht nur unsere Scripts, wir gewinnen an Flexibilität und erleichtern den Betrieb», fügt er hinzu. Der Entscheid fiel im Anschluss rasch. Gemeinsam mit den Entwicklern und Betriebsexperten setzte man sich an einen Tisch und definierte einen Fahrplan für die Überführung in den produktiven Betrieb. Die vereinbarten Termine konnten eingehalten werden und die neuen PureService Plugins waren schnell realisiert. «Das war eine sehr wertvolle Erfahrung», erinnert sich Ahlberg. «So etwas ist nur dann möglich, wenn die Wege kurz sind und der Kunde als Partner wertgeschätzt wird», fügt er hinzu.

Mehr Stabilität, schnelleres Onboarding

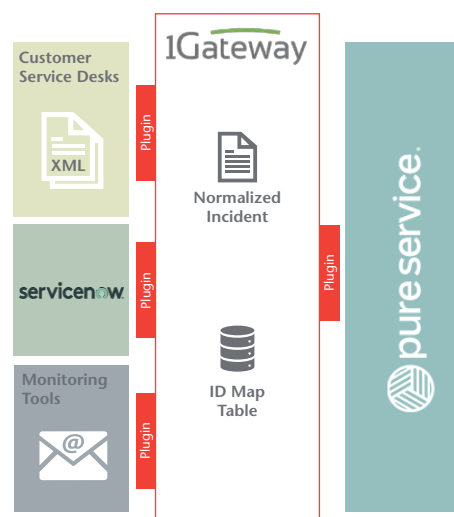
Die Erwartungen hat 1Gateway mehr als erfüllt. Der Service-Desk-Sync läuft äusserst stabil und zuverlässig. «Informationen gehen heute nicht mehr verloren und Verzögerung beim Datenaustausch gehören ebenfalls der Vergangenheit an», sagt Ahlberg. Gewinnt Infor einen neuen Kunden, so muss einzig noch die Anbindung an das jeweilige Kunden-Service-Desk-Werkzeug sichergestellt werden. «Das Onboarding wird berechenbar und ist in kürzester Zeit erledigt», sagt Ahlberg und ergänzt: «Das Konzept der Normalisierung und die daraus resultierende Wiederverwendbarkeit sind es, die 1Gateway zu einem Werkzeug machen, auf das ich nicht mehr verzichten will.»

« Das Onboarding neuer Kunden erledigen wir heute deutlich schneller. Und die Betriebsaufwände sanken dank erhöhter Stabilität. »



Mikael Ahlberg, Technical Manager

Lösungsarchitektur



1Gateway konvertiert die Informationen der Kundenwerkzeuge in ein normalisiertes Incident Format. Daraufhin wird ein Ticket in PureService erstellt. Jedes Ticket-Paar wird zudem vom 1Gateway mit einer eindeutigen ID versehen. So wird sichergestellt, dass die Informationen in beiden Systemen jederzeit à jour gehalten werden. Erfolgt ein Update in PureService gelangt dieser wieder als normalisierter Incident in 1Gateway und von da an das entsprechende Kundenwerkzeug. Zusätzlich zum Prozess des Service-Desk-Sync konvertiert 1Gateway auch Events in PureService-Tickets, die aus verschiedenen Tools per Email an eine definierte Mailbox eskaliert werden.

