



esrin

ESRIN vereinheitlicht globale Services für erfolgsentscheidende Weltraumprogramme



80 %

der Anforderungen und Incidents über Selfservice abgewickelt



Integration von Anforderungs-, Incident- und Change-Prozessen



Echtzeit-Einblicke in die Serviceleistung

Branche: Luft- und Raumfahrt

Standort: Frascati, Italien

Unternehmensgröße:
2.200 Mitarbeiter

Die ESA liefert wichtige wissenschaftliche Daten zur Erforschung des Weltraums

Die Europäische Weltraumorganisation ESA ist Europas Tor zum All. Im Auftrag von 22 Mitgliedsstaaten treibt sie die Entwicklung der europäischen Raumfahrt voran und sorgt dafür, dass die Menschen in Europa und auf der ganzen Welt von Investitionen in die Raumfahrt profitieren.

Zu den 2.200 Mitarbeitern der ESA gehören Wissenschaftler, Ingenieure, IT-Spezialisten und Verwaltungspersonal. Gemeinsam arbeiten sie an Programmen, die die Erde, den Weltraum, das Sonnensystem und das Universum erforschen. Zudem werden satellitengestützte Technologien und Dienstleistungen entwickelt.

Zur ESA gehören verschiedene, auf bestimmte Bereiche spezialisierte Zentren, die über ganz Europa verstreut sind. Eines davon ist die Zentrale für Erdbeobachtungsmissionen, die auch als Europäisches Weltraumforschungsinstitut ESRIN bekannt ist. ESRIN hat seinen Sitz im italienischen Frascati und ist für den Betrieb und die Nutzung von Erdbeobachtungssatelliten zuständig.

ESRIN verwaltet auch die weltweit größte Datenbank mit Umweltdaten für Europa und Afrika. Diese Datenbank ist eine äußerst wertvolle Ressource. Sie bietet internationalen und nationalen Institutionen Informationen über die Atmosphäre, die Ozeane, die Eiskappen und vieles mehr.

Tausende von Benutzern greifen auf die Daten von ESRIN zu – für den laufenden Betrieb sind Service Desk-Erkenntnisse daher unerlässlich

Für die Verwaltung der Daten und des operativen Geschäfts verfolgt ESRIN einen Multi-Sourcing-Ansatz. Mehr als 20 Lieferanten sind mit der Bereitstellung technischer Services für Kundensupport, Softwareentwicklung und -wartung, sowie Infrastruktur- und Netzwerkbetrieb beauftragt.

servicenow

Die Herausforderung

ESRIN benötigte mehr Transparenz bezüglich Serviceanfragen, da die Services von verschiedenen Auftragsunternehmen erbracht werden.

Die Produkte

- Now Plattform®
- ServiceNow® IT Service Management

Die Lösung

ServiceNow bietet eine einheitliche Plattform, auf der alle Serviceelemente – intern und von Vertragspartnern – integriert und automatisiert werden. Dank Echtzeit-Dashboards ist eine manuelle Berichterstellung überflüssig.



Mit ServiceNow haben wir ein durchgängiges, einheitliches Erfassungssystem für die Verwaltung aller von uns beauftragten Service Provider.

Mats Önnestam, Service and Configuration Manager, Europäische Weltraumorganisation

„Unsere Daten werden von mehr als 10.000 externen Benutzern abgerufen und verwendet. Unser Service muss daher unbedingt jederzeit verfügbar sein“, sagt Mats Önnestam, Service and Configuration Manager, ESA. „Alle unsere Serviceelemente und Auftragnehmer zusammenzubringen war eine große Herausforderung, da wir keinen vollständigen Überblick über das Service Desk hatten.“

ServiceNow bietet eine einzige Plattform zur nahtlosen Verwaltung von internen und externen Serviceanfragen

ESRIN suchte eine Serviceplattform, die ihr intern volle Kontrolle gab, aber auch Partnerunternehmen zur Verfügung stehen sollte. Die Wahl fiel auf ServiceNow.

Die Organisation integrierte die verschiedenen ausgelagerten Serviceelemente in einen Managed Service. Dabei wurden die unterschiedlichen Anforderungs-, Incident- und Change-Prozesse verknüpft und anbieterübergreifend standardisiert. Heute haben etwa 75 Benutzer von Partnerunternehmen Zugriff auf das System. Für die einzelnen Gruppen sind unterschiedliche Profile eingerichtet, die festlegen, was die Benutzer lesen, schreiben oder aktualisieren dürfen.

„Die Steuerung der komplexen Beziehungen zwischen einer großen Anzahl verschiedener Anbieter war immer eine Herausforderung für uns. Aber ServiceNow hat die Hindernisse aus dem Weg geräumt“, sagt Önnestam. „Die Integration von ServiceNow mit unserer bestehenden Schnittstelle zu den Auftragsunternehmen verlief reibungslos. Wir verfügen nun über ein erstklassiges, auf ITIL-Standards basierendes Management-Toolset mit intelligent angewandten Workflows.“

Früher stellte der Wechsel von Vertragspartnern für ESRIN eine Herausforderung dar. Mit jedem neuen Anbieter mussten zum Beispiel die Service-Prozesse neu definiert und völlig neue Tools implementiert werden. Das Onboarding eines neuen Vertragsnehmers nahm oft mehrere Monate in Anspruch. Dabei bestand für ESRIN immer das Risiko einer Verschlechterung der Services und des Verlusts wichtiger Daten.

Heute sieht die Situation, wie Önnestam betont, ganz anders aus: „Mit ServiceNow können wir neue Service Provider innerhalb weniger Wochen und nicht Monaten integrieren und verfügen über ein durchgängiges einheitliches Erfassungssystem für die Verwaltung aller unserer Auftragnehmer.“


Der Umstieg von E-Mail auf ein interaktives System sorgt für einen massiven Anstieg von Selfservice und Produktivität

Die ESA führte ein neues webbasiertes Kundenschnittstellensystem namens TellUs ein, das die folgenden Prozesse unterstützt: Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management, Request Fulfillment und Knowledge Management.

Externe Benutzer können nach der zentralen Authentifizierung über Single Sign-On auf die Informationsdienste zugreifen und mit dem Supportteam der Erdbeobachtung in Kontakt treten. Über maßgeschneiderte Webformulare können die Benutzer Anfragen stellen, Probleme melden (z. B. Ausfälle) oder Beschwerden einreichen.

Das Portal wird durch eine CMDB mit mehr als 3.500 Datensätzen für Configuration Items (CI) und 23 CI-Klassen unterstützt. Die Benutzer können darüber hinaus die Knowledge Base und den Katalog für Recherchezwecke nutzen.

„Die Experience unserer externen Benutzer, die über das Internet auf unsere Daten und Dienste zugreifen, hat sich signifikant verbessert“, sagt Önnestam. „Auch die Produktivität unserer Service Desk-Mitarbeiter bei ersten Supportanfragen hat sich dank der vollständigen Integration der Servicekontakt-E-Mails in das System verbessert.“



Jährlich gehen mehr als 12.000 Anfragen ein, sowohl über das TellUs-Portal als auch per E-Mail. Diese eingehenden E-Mails sind jetzt in das System integriert, sodass sie mit denselben Workflows bearbeitet werden können. Mit der Zunahme der Funktionalität und der Benutzerfreundlichkeit von TellUs hat sich das Verhältnis von Selfservice-Aktionen zu E-Mail-Anfragen von 50:50 auf 80:20 zugunsten von TellUs verschoben.

„Der Selfservice ist ein großer Erfolg“, sagt Önnestam. „Die Benutzerinteraktion läuft über das Portal. Die Benutzer können Tickets überprüfen und sich anmelden, um den Bearbeitungsstatus von Incidents oder Anforderungen nachzuverfolgen. Es ist toll zu sehen, wie intensiv der Service genutzt wird.“

Führungskräfte können sich in Echtzeit über Nachfrage, Bereitstellung und Servicebetrieb informieren und schneller Berichte erstellen

Die Echtzeit-Berichterstellung ist ein großer Vorteil für ESRIN, denn sie ermöglicht detaillierte Einblicke, die vorher einfach nicht möglich waren.

„Früher hatten wir nicht einmal Daten über die Anzahl der Incidents oder Change-Anforderungen. Es war unglaublich schwierig, ein Verständnis für die Anforderungen der Benutzer zu bekommen, und wir wussten nicht, wie gut unsere Servicebereitstellung funktionierte“, sagt Önnestam. „ServiceNow bietet uns zwei entscheidende Vorteile: Kontrolle und Wissen.“

Das zeitaufwändige Erstellen von Wochen-, Monats- und Jahresberichten in PowerPoint entfällt heute komplett. Führungskräfte können jetzt auf Dashboards zugreifen, um sich in Echtzeit über den Zustand des Servicebetriebs zu informieren. Dabei profitieren sie von dem einheitlichen Erfassungssystem, das ihnen relevante Einblicke für ihre Rolle bereitstellt.

„Unsere Reporting-Möglichkeiten haben sich deutlich erweitert“, sagt Önnestam. „Die Betriebsleiter und Servicekoordinatoren erhalten automatisierte Berichte über Aspekte wie Arbeitsvolumen und Anzahl der gemeldeten Incidents. Zum ersten Mal können wir jetzt auch dem Führungsteam End-to-End-Informationen zur Verfügung stellen.“

ESRIN verbessert die Service-Bereitstellung durch Feedback, mehr Automatisierung und Analytik

Mats Önnestam und sein Team wissen bereits, mit welchen Funktionen sie die Lösung von ServiceNow erweitern werden. Die Organisation soll noch effizienter gestaltet und eine bessere Kontrolle ermöglicht werden. Dazu gehören Verbesserungen des Selfserviceportals, um die Benutzer-Experience intuitiver zu machen. Außerdem sollen die Benutzer die Möglichkeit erhalten, nach dem Schließen eines Tickets Feedback zu hinterlassen.

Weitere Entwicklungsbereiche sind Service Mapping und die Einbindung von ServiceNow® Performance Analytics, um ein umfassenderes Verständnis der Serviceleistung zu erhalten und die Service-Workflows stärker zu automatisieren.

„ServiceNow ist eine langfristige Technologieentscheidung und unsere Plattform für die Zukunft“, sagt Önnestam. „Unser Anwendungsfall ist besonders komplex. Doch ServiceNow hat uns eine äußerst anpassungsfähige, hochmoderne Plattform bereitgestellt, die unseren Anforderungen vollkommen gerecht wird.“