



## ZUKUNFTSFÄHIGER SERVICE MIT OPTIMALER ESM-LÖSUNG GESICHERT

Dank breiter SVA-Expertise und Analyse-Leistung findet IDT Biologika das passende Tool.

### AUF EINEN BLICK

#### AUFGABE

Strategische & fachliche Begleitung bei der Auswahl eines neuen Enterprise Service Management (ESM) Tools

#### VORTEILE

- > Umfassendes SVA Know-how zu einer Vielzahl von Tools
- > Objektive Bewertung für optimales Ergebnis
- > Rasche und professionelle Umsetzung

### IDT BIOLOGIKA GMBH

IDT Biologika ist ein führender Auftragsentwickler und -hersteller mit einer über 100-jährigen Erfolgsgeschichte. Auf Basis moderner Technologien und hoher Kompetenz unterstützt das Unternehmen Kunden im Bereich der Virusimpfstoffe, Gen- und Zelltherapeutika sowie Biologika, die weltweit zum Schutz gegen Krankheiten eingesetzt werden. Dabei bietet das Unternehmen Leistungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette – von der Prozessentwicklung, der Herstellung klinischer Prüfmuster bis zur kommerziellen Produktion und darüber hinaus in der Qualitätskontrolle und Verpackung. Standorte des Unternehmens sind der Biopharmapark in Dessau-Roßlau und Magdeburg, Sachsen-Anhalt, Deutschland sowie in Rockville, Maryland in den USA.

### HERAUSFORDERUNG

Bei IDT Biologika blickte man mit Sorge auf die bisher eingesetzte IT-Service-Management-Lösung, die aufgrund mangelnden Supports und veralteter, nicht standardisierter Systeme das Risiko barg, dass IT-Services bald nicht mehr verfügbar sein könnten. Daher sollte das aktuelle Service Desk Tool schnellstmöglich ersetzt werden, um den Standardisierungs- und Digitalisierungsgrad zu erhöhen und zukunftsfähig zu bleiben. Angesichts des großen und komplexen Lösungsmarktes benötigte das Unternehmen kompetente Beratung, um die optimale Ende-zu-Ende-Lösung im Bereich Enterprise Service Management auszuwählen. Besonderes Augenmerk lag dabei auf einer serviceorientierten Herangehensweise, um Enterprise Service gemäß ITIL 4 einzuführen.

### VERGLEICHSPROZESS: DIE OPTIMALE ESM-LÖSUNG

Dank des breiten ESM-Portfolios von SVA und der umfassenden Erfahrung der Experten konnte innerhalb von nur sieben Monaten ein Toolauswahl-Prozess für IDT Biologika abgeschlossen werden, der genau auf deren Bedürfnisse zugeschnitten war und sich auf fünf vorab qualifizierte Anbieter konzentrierte.



*„Dank der Partnerschaft mit SVA konnten wir eine maßgeschneiderte Lösung im Bereich IT und Enterprise Service Management (ESM) realisieren. SVA hat unsere Anforderungen professionell umgesetzt. Aktuell unterstützt uns SVA bei der technischen Implementierung des Enterprise Service Management Tools mit fundiertem Know-how und bewährten Best-Practice-Leitfäden.“*

**Sven Kolbe,  
Director Business  
Systems IT Operation  
bei IDT Biologika**

SVA Experten für die ausgewählten ESM-Tools wurden für den Vergleich herangezogen, um detaillierte Fragen aus dem vorab erstellten Lastenheft zu beantworten und die Lösungen entsprechend zu bewerten. Besonderes Augenmerk wurde auf intelligente Analysen, automatisierte Prozesse, fortschrittliche Suchfunktionen, das Management von Support-Tickets, anpassbare Workflows und Genehmigungsprozesse sowie ein Self-Service-Portal mit 24/7-Zugriffsmöglichkeiten gelegt, wobei hohe Standardisierung und Automatisierung im Mittelpunkt standen. Kriterien wie die Anzahl nicht zertifizierter Servicepraktiken, die Übereinstimmung mit Zugangsrichtlinien und Revisionsicherheit führten zum Ausschluss einiger Anbieter.

Um einen direkten Vergleich der ausgewählten Tools zu ermöglichen, wurden Use Cases definiert, die alle Schlüsselfunktionen von IDT Biologika abdecken sollten. Die mehrstündigen Präsentationstermine zur Vorstellung dieser Tools dienten dann auch der Bewertung ihrer Integration in die ESM-Welt.

## LÖSUNGSFINDUNG

IDT Biologika konnte durch die detaillierte Dokumentation der Lösungspräsentationen und die strukturierte Verwendung vordefinierter Use Cases eine interne Bewertung der Kandidaten durchführen. Neben technischen Aspekten wurden auch finanzielle Überlegungen berücksichtigt, wobei SVA Spezialisten die Lizenzmodelle und Möglichkeiten der vorgestellten Tools erläuterten. Basierend auf diesen Informationen konnte sich IDT Biologika das optimal zum Unternehmen passende ITSM-Tool in einer Cloud-Variante mit attraktiver und transparenter Lizenzierung entscheiden.

Die Auswahlkriterien umfassten neben einer umfangreichen Funktionsvielfalt auch ein einfaches Setup, schnelles GoLive, Benutzerfreundlichkeit und die Möglichkeit des Managements externer Service Provider (SIAM). Darüber hinaus erfüllte das ausgewählte „next Generation“ ITSM-Tool den Wunsch nach einer zukunftsfähigen, serviceorientierten Plattform durch die Integration von 19 ITIL Best Practices „out of the box“.

## FAZIT

Durch die prompte Reaktion auf Anfragen und den fokussierten Umgang mit den kundenspezifischen Anforderungen hat IDT Biologika ein geeignetes Werkzeug ausgewählt, das schnell zu den gewünschten Verbesserungen führen wird.

## KONTAKT

SVA System Vertrieb  
Alexander GmbH  
Borsigstraße 26  
65205 Wiesbaden  
Tel. +49 6122 536-0  
mail@sva.de  
www.sva.de