



REFERENZ KONRAD-ADENAUER-STIFTUNG

DIGITALISIERTE SERVICEPROZESSE FÜR EINE INTERNATIONALE ORGANISATION

↳ Konrad-Adenauer-Stiftung schafft mit Xurrent und SVA die Grundlage für modernes Enterprise Service Management

AUF EINEN BLICK

Aufgabe

Digitale Transformation der IT-Services mit Xurrent als zentrale Enterprise-Service-Management-Plattform

Systeme & Software

- Xurrent Enterprise Service Management Plattform
- Xurrent CMDB (Single Point of Truth)
- Microsoft Intune
- Automatisierte Workflows und Genehmigungsprozesse
- Self-Service-Portal
- Mehrsprachige Serviceplattform
- C5-zertifizierte Cloud-Lösung
- Asset Management und Service Management
- ...

KONRAD-ADENAUER-STIFTUNG

Die Konrad-Adenauer-Stiftung ist eine international tätige politische Stiftung mit Schwerpunkten in politischer Bildung, wissenschaftlicher Forschung und internationaler Zusammenarbeit. Mit Projekten und Standorten weltweit unterstützt sie demokratische Prozesse und gesellschaftliche Entwicklung. Moderne digitale Lösungen spielen dabei eine wichtige Rolle, um effiziente und transparente Arbeitsabläufe sicherzustellen.

HERAUSFORDERUNG

Die IT-Service- und Asset-Management-Landschaft der Konrad-Adenauer-Stiftung war über viele Jahre gewachsen und bestand zunehmend aus unterschiedlichen Einzellösungen. Einige der eingesetzten Systeme waren technisch veraltet und nur eingeschränkt standardisiert. In einzelnen Bereichen fehlte der Herstellersupport, wodurch Risiken und zusätzlicher Verwaltungsaufwand entstanden.

Medienbrüche zwischen verschiedenen Anwendungen erschwerten die Zusammenarbeit und führten zu manuellen Abstimmungsprozessen. Gleichzeitig fehlte eine durchgängige Transparenz über Serviceabläufe, Assets und Verantwortlichkeiten. Für eine international agierende Organisation mit hohen Anforderungen an Sicherheit, Compliance und Mehrsprachigkeit stellte dies eine zunehmende Herausforderung dar. Ziel war daher die Einführung einer zentralen Enterprise-Service-Management-Plattform, die Serviceprozesse standardisiert, Transparenz schafft und gleichzeitig als skalierbare Basis für die weitere Digitalisierung dient.

Vorteile

- Einheitliche und standardisierte Serviceprozesse
- Höhere Transparenz über Services, Assets und Verantwortlichkeiten
- Reduzierung manueller Aufwände durch Automatisierung
- Verbesserte Datenqualität durch zentrale CMDB
- Self-Service-Angebot für Mitarbeitende weltweit
- Skalierbare Plattform für zukünftige Digitalisierungsprojekte
- Hohe Sicherheits- und Compliance-Standards
- Verbesserte Nutzererfahrung und schnellere Servicebereitstellung

„ Mit Xurrent und SVA haben wir unser IT-Service-Management und den IT-Support erfolgreich modernisiert und digitalisiert. Dank hoher Expertise des SVA-Teams und tiefem Verständnis unserer Anforderungen.“

Axel Kirkines

Leitung ICT-Service

LÖSUNG & UMSETZUNG DURCH SVA

Nach einer herstellerneutralen Evaluierung verschiedener Lösungen entschied sich die Konrad-Adenauer-Stiftung gemeinsam mit SVA für die Einführung von Xurrent als zentrale Enterprise-Service-Management-Plattform. Ausschlaggebend waren die umfangreichen Standardfunktionen, die hohe Benutzerfreundlichkeit sowie die Erfüllung strenger Sicherheits- und Compliance-Anforderungen. SVA begleitete das Projekt von der Toolauswahl über die Konzeption der Zielarchitektur bis zur technischen Implementierung und dem erfolgreichen Go-Live.

Im Rahmen des Projekts wurden zentrale Serviceprozesse analysiert, standardisiert und auf einer gemeinsamen Plattform abgebildet. Ein wesentlicher Schwerpunkt lag auf der Modernisierung des Asset Managements. Die bisherige Lösung baramundi wurde abgelöst und durch eine moderne Architektur mit Integration von Microsoft Intune ersetzt. Die CMDB von Xurrent fungiert heute als zentraler „Single Point of Truth“ für Asset- und Konfigurationsdaten. Automatisierte Workflows und Genehmigungsprozesse reduzieren manuelle Tätigkeiten. Über ein modernes Self-Service-Portal erhalten Mitarbeitende weltweit rund um die Uhr Zugriff auf IT-Services. Die integrierte Mehrsprachigkeit unterstützt die internationale Zusammenarbeit, während zentrale Dashboards und Reporting-Funktionen eine deutlich höhere Transparenz über alle Serviceprozesse schaffen. Ergänzend führte SVA zielgruppenspezifische und Enablement-Maßnahmen durch, um Wissen nachhaltig im Unternehmen zu verankern und die Akzeptanz der neuen Plattform zu fördern.

FAZIT & AUSBLICK

Mit der Einführung von Xurrent hat die Konrad-Adenauer-Stiftung ihre IT-Service-Landschaft erfolgreich modernisiert und die Basis für eine serviceorientierte, zukunftsfähige Organisation geschaffen. Die neue Plattform dient heute als zentraler Einstiegspunkt für IT-Services und sorgt für eine deutlich verbesserte Benutzererfahrung. Bereits kurz nach dem Go-Live zeigten sich spürbare Verbesserungen durch höhere Transparenz und reduzierte manuelle Aufwände. Gleichzeitig profitieren Fachbereiche und IT-Verantwortliche von klar definierten Prozessen und einer besseren Steuerbarkeit aller Services.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor war die enge Zusammenarbeit mit SVA während sämtlicher Projektphasen. Durch das strukturierte Vorgehen, die praxisnahen Schulungen und die konsequente Ausrichtung auf Standardfunktionen konnte die Plattform innerhalb von rund sechs Monaten erfolgreich aufgebaut und produktiv eingeführt werden. Die erfolgreiche Zusammenarbeit bildet die Grundlage für den kontinuierlichen Ausbau der Plattform, von der Digitalisierung weiterer Serviceprozesse über die Etablierung eines zentralen Projekt- und Portfoliomanagements bis zur Einbindung zusätzlicher Fachbereiche.

KONTAKT

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