

SysAid im Einsatz bei ORIOR



ORIOR

PREMIUM FOOD

ERGEBNISSE

Produktivität

Automate Joe und der Workflow Designer haben die Produktivität der IT verbessert und gewährleisten somit die vollständige und rechtzeitige Einhaltung von Anforderungen für Ein- und Ausstiegsprozesse.

Geschwindigkeit

Automate Joe hat die Bearbeitungszeiten für Tickets erheblich reduziert und spart geschätzte vier Stunden pro Fall allein im On- und Offboarding.

Transparenz

Der Workflow Designer hat schnell eine verbesserte Transparenz für Endbenutzer mit klarer Nutzerführung und kontinuierlich verfügbarer Kommunikation mit der IT geschaffen.

Die Herausforderung

1. Anfragen für Ausstiegsprozesse gingen teilweise verloren oder wurden aufgrund von Koordinationsproblemen innerhalb des Unternehmens nicht eingereicht.
2. Bei einer monatlichen Fluktuationsrate von 10 % erhielt die IT häufig Anfragen für Einstiegsprozesse ohne ausreichende Informationen oder Vorlaufzeit.
3. Die IT benötigte zu viel Zeit für das manuelle Zurücksetzen von Passwörtern für sämtliche Unternehmen innerhalb des Konzerns.

Herangehensweise von SysAid

1. Einsatz von SysAid Automate Joe zur Automatisierung der On- und Offboarding-Prozesse, mit vollständigem Prüfpfad für alle automatisierten Aktionen.
2. Nutzung des Self-Service-Portals für Vorfälle, Anfragen und andere spezifische Aufgaben, einschließlich vollautomatischem Zurücksetzen von Passwörtern.
3. Mit dem Workflow Designer war es möglich, schnell Arbeitsabläufe für die Einarbeitung von Mitarbeitenden und die Installation neuer Software zu erstellen.



„Die SysAid-Automatisierung hat uns viel Zeit gespart und unsere Prozesse sofort verbessert, so dass unsere Arbeitsabläufe schneller, schlanker und sauberer wurden.“

Eddy Morello, Leiter IT Infrastruktur, ORIOR Gruppe



Automatisierung als Herzstück aller bereitgestellten Services innerhalb der europäischen Gruppe

Automate Joe von SysAid hat die IT-Prozesse innerhalb der ORIOR Gruppe rationalisiert und erspart der IT-Abteilung damit viel Zeit und Mühe.

Über ORIOR

Die ORIOR Gruppe ist eine Schweizer Aktiengesellschaft mit einem Portfolio von zwölf Unternehmen und Brands. Der Fokus des Unternehmens liegt auf dem Vertrieb von frischem Convenience Food und Fleischprodukten innerhalb und außerhalb der Schweiz.

Die IT-Abteilung von ORIOR unterstützt bis zu 600 Endbenutzer aus der gesamten ORIOR Gruppe von einer zentralen Stelle in der Schweiz aus. Die IT-Abteilung ist in fünf Teams unterteilt: das Anwendungsteam, das für alle Unternehmen der ORIOR Gruppe in der Schweiz zuständig ist; ein Infrastrukturteam, das für den Support im deutschsprachigen Raum verantwortlich ist; ein Infrastrukturteam zum Support im italienischsprachigen Raum sowie zwei separat geführte Teams für IT-Dienstleistungen in Belgien und Deutschland. Die Abteilung beschäftigt 17 Administratoren, von denen einige bestimmte Bereiche innerhalb des Konzerns unterstützen oder für bestimmte Prozesse zuständig sind.

Die Herausforderung

Aufgrund der vielen Einzelunternehmen verzeichnet ORIOR als Konzern eine hohe Mitarbeiterfluktuation. Jeden Monat verlassen fünf oder sechs Personen eine der ORIOR Gesellschaften oder treten ihr bei, was einer Fluktuationsrate von 10 % entspricht.

Durch diese monatliche Fluktuation der Mitarbeitenden in mehreren Unternehmen innerhalb der ORIOR Gruppe benötigt die IT-Abteilung viel Zeit für die Unterstützung von Ein- und Ausstiegsprozessen (sog. On- und Offboarding).

Es wurden regelmäßige manuelle Prüfungen durchgeführt, um sicherzustellen, dass Mitarbeitende, die

das Unternehmen verlassen, nicht mehr auf die Unternehmenssysteme zugreifen können. Im Falle neuer Mitarbeitender muss die IT-Abteilung sicherstellen, dass sie rechtzeitig alle erforderlichen Benutzerberechtigungen, Anmeldeinformationen, Hardware und Systemzugriff erhalten.

Erfordernis einer zeitgerechten Koordinierung

Probleme entstanden unter anderem, wenn ein Mitarbeitender das Unternehmen verließ und die IT-Abteilung nicht über den Personalwechsel informiert wurde. Es konnte auch vorkommen, dass die Personalabteilung beim Ausscheiden einer oder eines Mitarbeitenden ein Ticket für die entsprechenden Offboarding-Prozesse einreichte, dieses jedoch im Durcheinander der verschiedenen IT-Teams unterging. Der Grund hierfür war, dass es innerhalb der IT-Abteilung ein Anwendungsteam und zwei Infrastrukturteams gab (eines für die deutschsprachigen und eines für die italienischsprachigen Gebiete der Schweiz), was die Koordinierung untereinander erschwerte. In solchen Fällen blieb das Konto der oder des Mitarbeitenden im ORIOR-System auch nach dem Ausscheiden aus dem Unternehmen aktiv.

Eine weitere Herausforderung für das IT-Team bestand in der zeitlichen Abstimmung der Onboarding-Anfragen. In einigen Fällen wurde aufgrund von Verzögerungen in der Personalabteilung ein Ticket erst ein oder zwei Tage vor dem erwarteten Arbeitsbeginn einer oder eines neuen Mitarbeitenden an die IT-Abteilung übermittelt. Das bedeutete, dass sich das IT-Team beeilen musste, alle erforderlichen IT-Berechtigungen und die Hardware vorzubereiten, damit die oder der neue Mitarbeitende am ersten Tag über alles Notwendige verfügte.



Die Lösung

Außerdem verbrachte die IT-Abteilung viel Zeit damit, die Passwörter der Mitarbeitenden der gesamten Unternehmensgruppe manuell zurückzusetzen. Bei den meisten Anfragen, die das Team erhielt, ging es jedoch um Berechtigungen, Fehlerbehebung und neue Softwareinstallationen.

In Anbetracht der hohen Fluktuation im Unternehmen hat die IT-Abteilung beschlossen, sich auf die Frage zu konzentrieren, wie sie die Einhaltung der Prüfstandards für das On- und Offboarding in allen Unternehmen der Gruppe besser gewährleisten kann. Um dieses Ziel zu erreichen, mussten zunächst verschiedene Tasks, wie das Anlegen von neuen Systembenutzern, die Entfernung von alten Nutzern, Sperrung von Zugängen, Credentialing und Erlaubniserteilung nahtloser und schneller gestaltet werden. Die Lösung bestand darin, so viele Routineaufgaben im Zusammenhang mit On- und Offboarding zu automatisieren wie möglich. Die Automatisierung sollte nicht nur die Prozesse straffen und beschleunigen, sondern auch menschliche Fehler vermeiden und so die Effizienz verbessern. Da ORIOR bereits erfolgreich mit SysAid gearbeitet hatte, war es nur konsequent, die Optionen von SysAid auch für komplexe Prozessautomatisierung zu erkunden.

Hier kam Automate Joe ins Spiel, die integrierte ITSM- **Automatisierung transformiert die Arbeitsabläufe im Unternehmen**

Lösung zur Automatisierung von repetitiven, routinemäßigen Aufgaben, die normalerweise von IT-Teams durchgeführt werden.

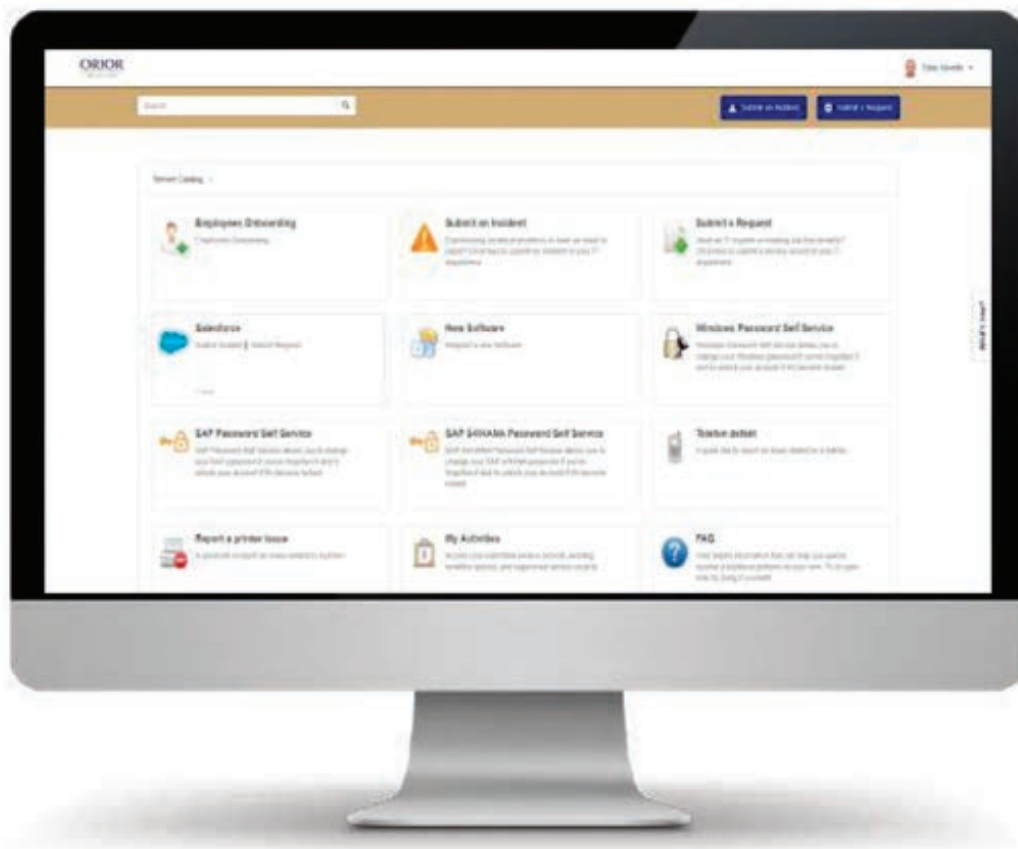
Um sicherzustellen, dass ausgeschiedene Mitarbeitende vollständig entfernt und die entsprechenden Konten gesperrt werden. Wenn die Personalabteilung heute ein Offboarding-Ticket, also eine Mitteilung über das Ausscheiden eines Mitarbeiters einreicht, wird die oder der entsprechende Mitarbeitende automatisch

für den Zugang zu den ORIOR-Systemen und Konten gesperrt.

Automate Joe konzentrierte sich auf die dringendsten Prozesse.

Beim Onboarding fügt Automate Joe die oder den neue(n) Mitarbeitende(n) automatisch zu MS Active Directory hinzu. Durch die rationalisierten Prozesse wird sichergestellt, dass die IT-Anforderungen der oder des neuen Mitarbeitenden rechtzeitig erfüllt werden. Die Automatisierung umfasst die Arbeitsabläufe für die Erstellung neuer Benutzer, die Zuweisung von Benutzerrechten, das Credentialing usw.

Durch die vollständige Aufzeichnung aller automatisierten Aktionen inklusive Prüfpfad wird die Einhaltung der Vorschriften bei On- und Offboarding-Prozessen sichergestellt.

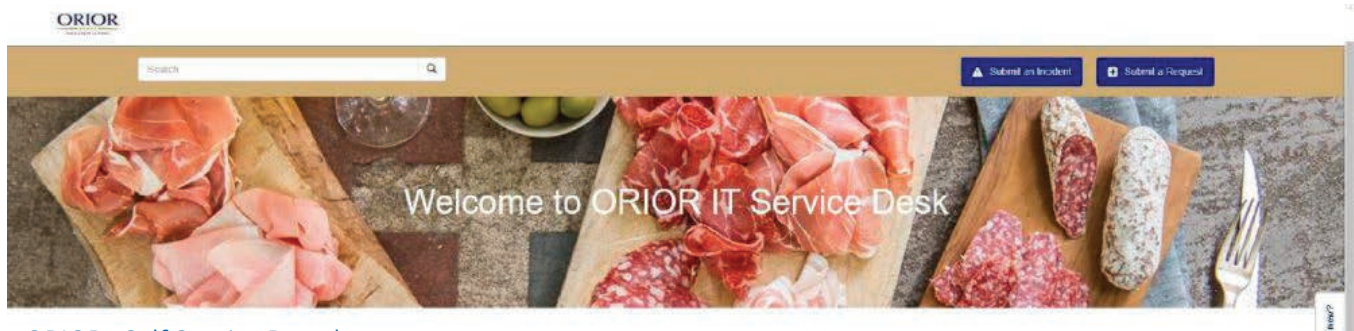


ORIOR nutzt die Automatisierungsmöglichkeiten von SysAid zudem in verschiedenen anderen Bereichen. Dazu zählen unter anderem:

- Automatisches Zurücksetzen von Passwörtern über das Selbstbedienungsportal von SysAid. Dies ist die häufigste Nutzungsform des Portals.
- Die meisten Tickets, die Endbenutzer über das Portal einreichen, basieren auf Vorlagen für Vorfälle und Anfragen oder Vorlagen für spezielle Tasks (z. B. Druckerprobleme).
- Warnungen von Server- und Infrastrukturüberwachungssystemen, die über Warn-E-Mails eingehen, lösen automatisch die Erstellung von IT-Tickets aus.

Das IT-Team nutzt zudem den Workflow-Designer von SysAid, um schnell Workflows zu erstellen und zu bearbeiten, wie z.B.:

- Für das Onboarding von Mitarbeitenden: Genehmigungen vom Manager, dem CFO und der Personalabteilung; Aufgaben für das Infrastrukturteam; Aufgaben für das Anwendungsteam; Aufgaben für die Personalabteilung usw.
- Installation von neuer Software: Bestellung der Lizenz, Aktivierung der Software und Tests mit dem Endbenutzer.
- Änderungsmanagement (für das Anwendungsteam): Registrierung jeder Änderung in SAP, Dokumentation der Ergebnisse in Tickets usw.



» ORIORs Self Service Portal

Schnellerer Service, mehr Übersichtlichkeit

Die IT-Abteilung von ORIOR verfügt jetzt über die richtigen Tools, um Probleme und Anfragen in verschiedenen Bereichen unkompliziert und schnell zu lösen. Das Herzstück dieser Optimierungen ist die Automatisierung.

Automatisierung spart Zeit

Automate Joe und der Workflow Designer haben die IT-Service-Prozesse beschleunigt, die Produktivität verbessert und die Lösungszeiten für Tickets verkürzt. Laut Eddy Morello, dem Leiter der IT-Infrastruktur, kann das IT-Team beispielsweise allein beim On- und Offboarding schätzungsweise vier Stunden Bearbeitungszeit einsparen.



Automatisierung verbessert Genauigkeit

Durch Routineaufgaben, die von Automate Joe erledigt oder als Teil eines Workflows automatisiert werden:

1. Erhalten Endbenutzer klare Anweisungen,
2. Erhält die IT-Abteilung die Informationen, die sie benötigt, um Maßnahmen zu ergreifen,
3. Werden Daten einheitlich und genau kopiert,
4. Werden Workflow-Schritte immer und ohne Ausnahme ausgeführt,
5. Und notwendige Aktionen werden automatisch ausgelöst und sofort abgeschlossen.

Automate Joe wird noch mehr Arbeit bekommen

ORIOR plant, durch die Ausweitung des Einsatzes von Automate Joe auf andere Anwendungsfälle noch mehr Zeit und Ressourcen in der IT zu sparen. Dazu gehört zunächst die Automatisierung der Zugriffskontrolle zur Verwaltung der Endbenutzerberechtigungen für Netzlaufwerke und Ordner.