



Mit serviceorientierter Business Software auf der sicheren Seite

Von Thomas Frei
Geschäftsführer | Step Ahead Schweiz AG

The background features a stylized globe with a network of blue lines and dots overlaid on it, symbolizing global connectivity and technology. The globe is rendered in shades of green, brown, and blue, with the network lines in a vibrant blue. The overall composition is split diagonally, with a white and light grey area on the left and a dark grey area on the right.

FALLSTUDIE ISPIN AG

Mit serviceorientierter Business Software ist ISPIN jederzeit auf der sicheren Seite

Cyber-Angriffe sind lautlos und komplex. Gefragt sind Experten, welche mit Analytik-Tools gezielt nach Spuren suchen, Verdachtsmomente klären und aktiv handeln. Zu diesen Spezialisten zählt das Schweizer Unternehmen ISPIN AG. Durchdachte Sicherheitslösungen und professionelle Dienstleistungen bilden die Basis für ein umfassendes Angebot. Den Schlüssel zu effizienten Managed Services liefert die umfassende Unternehmenslösung der Step Ahead AG.

Projekt

- Anwender: ISPIN, 8303 Bassersdorf, www.ispin.ch
- Mitarbeiter: 80
- User: 72
- Branche: IT-Dienstleistungen
- Thema: ERP, Managed Services
- Anbieter: Step Ahead Schweiz AG, 5420 Ehrendingen, www.stepahead.ch
- Lösung: Steps Business Solution

ISPIN AG ist ein führender Anbieter von Cyber Security- und Netzwerklösungen sowie Beratungsleistungen rund um das Thema Informationssicherheit. Das 1999 gegründete Unternehmen hat seinen Sitz in Bassersdorf ZH und beschäftigt rund 80 hochspezialisierte Mitarbeitende. Damit verfügt ISPIN AG über ein exzellentes Know-how und eine breite Lösungs- und Fachkompetenz. Zu dem Kundenkreis zählen über 150 Unternehmen aus allen Wirtschaftsbereichen sowie Verwaltungen.

Ziel von ISPIN ist es, die Kunden durch den Einsatz von adäquaten und durchdachten Sicherheitslösungen ihre Widerstandsfähigkeit gegen Cyber-Attacken zu steigern. Dazu bietet ISPIN AG individuell abgestimmte Lösungen, bestehend aus einer optimalen Mischung von technischen, personellen und organisatorischen Massnahmen.



Ausgangslage

In unserer digitalisierten Welt haben die Sicherheit und Verfügbarkeit von Daten für viele Unternehmen höchste Priorität. Genau hier liegt die Kernkompetenz des Beratungs- und Systemhauses ISPIN AG, welche im Bereich Cyber- und Informationssicherheit die Planung, das Bauen und den Betrieb von hochsicheren Netzwerk- und Datacenter-Lösungen anbietet. Vielen Kunden fehlt es an Ressourcen und Know-how, um der zunehmende Bedrohungslage im Cyber-Security-Umfeld zu begegnen. Die Nachfrage nach Managed Services steigt darum zunehmend.

Das Service-Angebot der ISPIN AG beruht auf komplexen Prozessen. Die Herausforderung ist es, die hohen Kundenanforderungen durch weitgehend standardisierte Leistungen abzudecken. So müssen zum Beispiel einzelne Arbeiten auf verschiedene Kunden verteilt werden. Aber das ist noch längst nicht alles, erklärt Antonio P. Sirera.

Als ehemaliger Chief Operating Officer und neu CEO bei ISPING AG weiss er bestens, wie komplex das Management von Services ist: «Wir bieten unseren Kunden eine Vielzahl von Modulen an, welche frei kombinierbar sind, und teilweise unterschiedliche Verrechnungsmodelle aufweisen. Das bedingt eine hohe Flexibilität, nicht zuletzt von der verwendeten Business Software, denn wir müssen unsere Leistungen gegenüber dem Kunden jederzeit frei rapportieren können.»

Vorgehen

Um das zu erreichen, wurde ein ERP-System gesucht, welches sämtliche Anforderungen von der Vertragsverwaltung über das Ticketing bis hin zur Leistungserfassung und -verrechnung abdeckt.

Gleichzeitig sollte mit dem System alle für die Leistungserbringung involvierten Bereiche koordiniert und überwacht werden können. Nebst einer kontinuierlichen Leistungskontrolle bzw. -überwachung wurden auch detaillierte Planungs- und Auswertungsmöglichkeiten gefordert. Besonders wichtig war für ISPIN AG auch die



Möglichkeit, Workflows mit Erinnerungs- und Alarmierungsfunktionen zu nutzen. «Qualität und Wettbewerbsfähigkeit dürfen sich nicht ausschliessen. Deshalb haben wir bei der Evaluation Wert daraufgelegt, dass unser künftiges Servicemanagementsystem einerseits über eine umfassende, integrierte Funktionalität verfügt, und uns andererseits genügend Flexibilität für die Abbildung individueller Anforderungen lässt», erklärt Antonio Sirera.

Nur so lasse sich die gewünschte Transparenz erzielen, welche schlussendlich die Grundlage für das Kundenvertrauen bildet. Nach intensiven Abklärungen entschied sich ISPIN AG für Steps Business Solution, die umfassende Unternehmenslösung der Step Ahead AG. Nebst der umfassenden Funktionalität überzeugte dabei auch die Kompetenz des Softwareherstellers Step Ahead. Gemeinsam wurde ein detailliertes Lösungskonzept erstellt und anschliessend umgesetzt.

Lösungskonzept

Bei ISPIN AG ist Steps Business Solution so ausgelegt, dass damit die Verwaltung und die Abrechnung der Services mit einem einzigen System bewältigt werden kann. Dies umfasst die Configuration Management Database (CMDB), das Ticketing-System für die einzelnen Incidents, die zugrundeliegenden Vereinbarungen wie Service Level Agreements (SLA) sowie die Verwaltung von Kontingenten. Ergänzt wird der Funktionsumfang durch ein übersichtliches Leistungsmanagement hinsichtlich Planung und Skills der Mitarbeitenden.

Bei der Leistungserbringung unterstützt das ERP-System die Security-Spezialisten bei der Zeit- und Materialerfassung, der Budgetierung und Kontrolle bis hin zur Fakturierung. Eine anspruchsvolle Thematik von Managed Services ist die Verbindung zwischen Leistungskatalog, Skills-Management und Mitarbeiterplanung. Hier bietet, die umfassende Unternehmenslösung der Step Ahead AG die Möglichkeit, Serviceleistungen frei nach Kategorien zu strukturieren und im Detail zu beschreiben (inklusive Dauer, Start, Ende, Periodizität, Vorgaben usw.).



Gleichzeitig sorgt die Mitarbeiterplanung für eine klare Zuordnung geeigneter Ressourcen. Dabei kommen aktuelle Informationen über die Skills der Mitarbeitenden zum Tragen, wie z.B. Zertifizierungen, Prüfungsergebnisse oder Erfahrungen. Auf dieser Basis wurde eine sogenannte «Skill-Matrix» für ISPIN AG erstellen.

Dank der zentralen Datenhaltung sowie der Versionenverwaltung von Leistungskatalogen, Servicedokumenten usw. unterstützt Steps Business Solution die Organisation des Kunden optimal. Integrierte Workflows und Automatisierungsmöglichkeiten erleichtern zahlreiche Aufgaben, wie zum Beispiel das automatische Vorschlagen von passenden Skills für die zu lösende Aufgabe. So lässt sich rasch feststellen, ob genügend geeignete Ressourcen im benötigten Zeitraum zur Verfügung stehen. Oder umgekehrt, ob es noch genug Arbeit für eine gewisse Skill-Gruppe gibt.

Auch den mobilen Aspekten werden bei der Leistungserbringung Rechnung getragen. Die ISPIN-Spezialisten können vor Ort beim Kunden auf alle relevanten Informationen, Dokumente, Checklisten, Bilder usw. zugreifen. Dabei bietet die Software von Step Ahead eine weitere Besonderheit: Mittels Checklisten kann der effektive Leistungsumfang gesteuert werden.

Anwendertipp

«Managed Services ohne IT ist möglich, aber wenig sinnvoll. Für ein effizientes, skalierbares Geschäftsmodell ist die Unterstützung durch eine professionelle Lösung zwingend erforderlich.»

Antonio P. Sirera, CEO, ISPING AG



Fazit

Bei der ISPIN AG ist man sich bewusst, dass auch in Zukunft immer wieder neue Gefahren im Cyber-Space auftauchen werden. Genau darum setzt man alles daran, dass die Netzwerke bei den Kunden jederzeit sicher im grünen Bereich laufen. Die Unterstützung durch Steps Business Solution als serviceorientierte Business Software spielt dabei eine zentrale Rolle, so Antonio P. Sirera: «Ein gewinnbringendes Geschäftsmodell im Bereich Managed Services benötigt eine transparente Informationsbasis für die zu erbringenden Leistungen, effiziente Serviceprozesse mit direkter Interaktion zwischen Kunde und Dienstleister sowie eine übersichtliche Verknüpfung von Leistungskatalog, Kompetenzen und verfügbaren Ressourcen.»

Heute verfügt ISPIN AG nicht nur eine optimale Lösung für operative Funktionen wie Planung, Verwaltung und Abrechnung, sondern weiss auch jederzeit, was bereits gemacht wurde, was aktuell zu tun ist, und welche Zusatzleistungen Sinn machen.

Last but not least, kommt Antonio P. Sirera aber auch auf die Zusammenarbeit mit dem Softwarehersteller bzw. Implementierungspartner Step Ahead zu sprechen: «Während der Projektphase hat Step Ahead grosses Fachwissen im Bereich Managed Services an den Tag gelegt und uns mit bestens ausgebildeten Mitarbeitern unterstützt. Dadurch konnten wir unsere Prozesse optimal umsetzen.»

Sie haben Fragen oder wünschen ein Ratgebergespräch mit unserem **Fachexperten Thomas Frei | Geschäftsführer Step Ahead Schweiz AG?**

Sprechen Sie Thomas Frei gerne telefonisch unter **+41 56 210 45 65** oder [per eMail](#) direkt dazu an.



Thomas Frei ist Geschäftsführer der Step Ahead Schweiz AG, ein Unternehmen der Step Ahead Gruppe, und ist spezialisiert im Verkauf und Business Process Management. Er ist der erste Ansprechpartner, wenn es um Software-Projekte oder Prozessoptimierungen geht.

Ihr Fachexperte Thomas Frei
Geschäftsführer Step Ahead Schweiz AG

