



## Utah Valley University

### Customer Success Story

Die Universität von Utah Valley (UVU) war bis vor Kurzem auf der Suche nach einem neuen Service Management Tool. Die Entscheidung ist wegen der geringen Betriebskosten und den Anforderungen an ein Helpdesk Management System mit integrierter Knowledge Base auf Wendias ITSM Toolsuite POB gefallen. Auch die Projekt- und Change Management-Funktionalitäten haben bei der Entscheidung für POB eine zentrale Rolle gespielt.

Innerhalb der IT-Abteilung von Utah Valley gibt es einen Helpdesk, der sich um die technischen Belange von Studenten und wissenschaftlichen Mitarbeitern kümmert. Die entsprechenden Serviceleistungen sind bis vor Kurzem noch über ein Incident Management System mit integrierter Wissensdatenbank erbracht worden, das bereits vor knapp einem Jahrzehnt angeschafft wurde. Längst genügt dieses System den heutigen Anforderungen der Universität nicht mehr. Gleichzeitig hat der Hersteller des System angekündigt, die Software in der von UVU eingesetzten Form nicht länger unterstützen zu wollen. Die Alternative: ein Upgrade auf ein wesentlich teureres Produkt desselben Herstellers oder die Evaluierung von alternativen Lösungen.

Schnell war klar, dass der Hersteller kein Interesse hatte, die Universität als Kunden zu behalten. Also hat sich die IT für eine Tool-Evaluierung auf Basis eines umfassenden RFP entschieden. Der Kriterienkatalog ist dabei gleichzeitig um neue Anforderungen zur Automatisierung von Projekt- und Change Management-Prozessen erweitert worden. UVU hat sich schließlich aus zwei wichtigen Gründen für Wendias Toolsuite POB entschieden: die niedrigen Betriebskosten bei gleichzeitiger vollumfänglicher Abdeckung aller Anforderungen und die umfassenden Funktionalitäten des Projekt- und Change Management Moduls. UVU hat alle Module der Toolsuite lizenziert, um sich auch

für künftige Anforderungen effizient aufstellen zu können.

### Gemeinsame Workshops zur Projektvorbereitung

Zu Beginn der ersten Implementierungsphase haben sich Wendia Consultants und UVU Mitarbeiter zusammengesetzt, um die Anforderungen an die neue Lösung und das Implementierungsprojekt genau zu spezifizieren. Auf der Basis dieses intensiven Workshops ist ein umfassendes Workshopdokument mit detaillierten Informationen zur anforderungsorientierten Einführung des Service Desk Management Moduls und des Configuration und Asset Management Moduls entstanden. Nach offizieller Abnahme des Dokuments sind die beiden ersten Module von Wendia implementiert und von UVU ausführlich getestet worden. Gleichzeitig haben die für das System verantwortlichen Mitarbeiter in verschiedenen Schulungen alle notwendigen Kenntnisse zu Bedienung, Wartung und Pflege des Systems erworben. Optimale Voraussetzungen für einen erfolgreichen Go-Live.

Gerald Bunker, Systemadministrator und Mitglied des Projektteams erklärt dazu: „POB hat all unsere Erwartungen übertroffen. Auch Wendia als Hersteller hat uns wirklich überrascht. Wir sind sehr dankbar für die zuverlässige und kompetente Unterstützung, die wir von Wendia während der Projektphase bekommen



▲ Utah Valley University ist eine öffentliche Hochschule, die 1941 in Orem, Utah gegründet worden ist.

Mit 35.000 Studenten gehört UVU zu den größten Universitäten des Bundesstaates. UVU bietet 80 verschiedene Bachelor-Abschlüsse, 66 weitere akademische Abschlüsse, sowie 5 Master-Studiengänge und 21 Diplomstudiengänge an.



[www.wendia.com](http://www.wendia.com)

*haben und die wir auch jetzt im Anschluss immer noch erfahren.“ Gerald Bunker sieht in den intensiven Workshops den Schlüssel zum Projekterfolg: „Es war unheimlich gut für uns, dass wir diesen Prozess gemeinsam durchlaufen haben.“*

### **Nächste Schritte: Erweiterung um Projekt- und Change Management**

Nach erfolgreicher Überführung des Systems in die Produktion war UVU rasch bereit, in einer Anschlussphase weitere Funktionalitäten und Module einzuführen. In einem Projekt- und Change Management Workshop hat das Team zusammen mit Wendia die Anforderungen an Normal, Standard und Emergency Changes definiert. Wieder hat Wendia das Modul entsprechend der Vorgaben konfiguriert. Und wieder ist das Modul nach erfolgreicher Implementierung und erfolgreichen Tests in die Produktion überführt worden.

Schon kurz nach der Implementierung des Projekt- und Change Management Moduls hat die IT zusammen mit verschiedenen Fachabteilungen wie Facilities and Institutional Research die ersten Anforderungsworkshops zur Automatisierung von neuen Prozessen durchgeführt. Auch die Prozesse dieser Abteilungen werden inzwischen zuverlässig mit POB unterstützt.

Im Wendia PCM Bootcamp haben sich die Mitarbeiter der Universitäts-IT tiefere Kenntnisse zur Erstellung und Konfiguration von Workflows erarbeitet. Schnell sind weitere Workshops mit Abteilungen der Universität durchgeführt und Projekte für das One Stop Call Center, das IT Security Department, Web Development Services, Facility Management und das College of Technology and Computing realisiert worden. Aktuell gibt es rund einundzwanzig zusätzliche von der IT entwickelte und getestete Prozesse in verschiedensten Universitätsbereichen von der Verwaltung bis zur Theatergruppe..

*„POB ist ein außergewöhnlich leistungsfähiges Tool – mit weit mehr Funktionalitäten als wir sie bislang einsetzen. Die sorgfältige Durchführung der Workshops hat sich sehr positiv auf den Roll-Out der Lösung in anderen Abteilungen*

*ausgewirkt.“, bestätigt Gerald Bunker.*

Zum Zeitpunkt der Neuanschaffung hatte UVU verschiedene Projektziele festgelegt, die mit einer neuen Lösung erreicht werden sollten. Dazu gehörte unter anderem auch die Anforderung, verschiedene Insellösungen durch ein einziges, konsolidiertes System zu ersetzen. IT Service Desk Director JoAnne Innes erklärt dazu: *„Mit POB waren wir sehr schnell und einfach in der Lage, unliebsame Systeme zu ersetzen.“* Auch die Integration von Incident und Problem Management mit Change Management Prozessen gehörte zu den wichtigsten Zielen des Projektteams. Schließlich wird aus Incidents häufig ein Change und damit auch oft ein Projekt. Mit POB werden Incidents oder Service Requests durch eine einfache Veränderung des Case Types im Handumdrehen zu einem Projekt. Das gesamte Projekt einschließlich aller Workflows kann auf diese Weise vollautomatisiert geplant und gestartet werden.

Oben auf der Wunschliste von UVU stand außerdem eine intuitive Benutzerführung. Die Benutzeroberfläche von POB bietet für jeden Prozess ein entsprechend angepasstes Webformular. Wie JoAnne Innes erklärt, finden Anwender die Webformulare einfach fantastisch.

### **Wissenserweiterung durch POB User Gruppen Konferenz**

Das Sahnehäubchen im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit Wendia sind für UVU in den jährlich stattfindenden POB User Gruppen Konferenzen. UVU ist jedes Jahr mit mehreren Mitarbeitern dabei, die ihr Wissen in Vorträgen und im Austausch mit Kollegen vertiefen.

### **Brückenschlag zu den Fachabteilungen und Kosteneinsparungen**

Mit dem Einsatz von Wendias Lösung ist UVU inzwischen in der Lage eine Brücke zu den verschiedenen Fachbereichen der Universität zu schlagen, die eine reibungslose, abteilungsübergreifende Zusammenarbeit ermöglicht. Durch die Abdeckung von vielen verschiedenen Anforderungen über ein einziges Tool ermöglicht weitreichende Kosteneinsparungen.

**„POB hat all unsere Erwartungen übertroffen. Auch Wendia als Hersteller hat uns wirklich überrascht. Wir sind sehr dankbar für die zuverlässige und kompetente Unterstützung, die wir von Wendia während der Projektphase bekommen haben und die wir auch jetzt im Anschluss immer noch erfahren.“**

Gerald Bunker  
Systemadministrator bei UVU



[www.wendia.com](http://www.wendia.com)