

# ONEiO

## CASE STORY



### Client

Bayer

**BAYER VERWENDET  
ONEiO INTEGRATIONS  
HUB ZUR  
UNTERSTÜTZUNG  
VON OUTSOURCING  
PROJEKT**

**7 SERVICE-  
MANAGEMENT-  
SYSTEME INNERHALB  
6 MONATEN  
ANGEBUNDEN**

**AUF DER SUCHE NACH EINER ALTERNATIVE, UM IHRE AKTUELLE  
INTEGRATIONSLANDSCHAFT AUF DEN KOPF ZU STELLEN...**

Angetrieben durch den Wunsch sich wieder auf das Kerngeschäft zu konzentrieren, indem das IT-Personal von der Betreuung der Infrastruktur entlastet wird. Startete Bayer ein IT-Outsourcing-Programm, um die IT für die deutsche Division zu betreiben. Das Projekt, das am 1. Januar 2020 startete, begann mit einem der Lieferanten des Programms, CapGemini, und dem finnischen Unternehmen ONEiO als ausgewähltem Tool-Anbieter. Dabei leitete ONEiO die Integration des gesamten Lieferanten-Ökosystems von Bayer.

"Wir sind ein Life-Science-Unternehmen und kein IT-Technologieunternehmen, und darauf wollen wir uns auch konzentrieren", erklärt Marco Peetz, ein erfahrener Manager der Service Integration bei Bayer. Durch das Ökosystem von ONEiO konnte sich Bayer wieder auf seine Ziele konzentrieren, ohne kostbare Ressourcen, Zeit oder Energie für die IT-Infrastruktur zu verlieren."

Projektziel war es, ein funktionsfähiges Ökosystem als erstes Fundament in dem monumentalen Projekt zu haben. ONEiO, mit seiner Leistungsstärke, brachte 7 verschiedene Service-Management-Systeme in nur 6 Monaten zusammen.

Als das multinationale Life-Science-Unternehmen Bayer beschloss, seine IT-Servicebereitstellung neu zu gestalten, entschied es sich für einen Ökosystem-Ansatz, der fünf Anbieter miteinander verbindet. Da dies ihre derzeitige Integrationslandschaft in einem kurzen Zeitraum komplett auf den Kopf stellen würde, wandte sich das Unternehmen an ONEiO Cloud Oy, um eine Lösung zu finden.

**WIE KAM ES ZU DEM MATCH  
ZWISCHEN BAYER UND ONEiO?**

Bayers neuer Ansatz zur Service-Integration wurde von dem Prinzip geleitet, dass jeder der auszuwählenden Outsourcing-Partner innerhalb seiner eigenen Prozesse, Toolsets und Systemumgebungen arbeiten sollte. Dies erforderte eine Lösung, die alle in einem integrierten Setup zusammenbringt. Nachdem ein Anbieter ONEiO empfohlen hatte, recherchierte man zunächst und nutzte die kostenlose 14-tägige Testversion von ONEiO, um einen tieferen Einblick in die Plattform zu erhalten.



*“Ich würde diese Art von Lösung mit gutem Gewissen jedem Unternehmen empfehlen, das sich jetzt auf die Digitalisierung ihrer Dienstleistungen fokussieren muss.”*

Marco Peetz erläutert:

“Wir hatten verschiedene Optionen zur Auswahl, die wir alle genauer unter die Lupe genommen haben. **Was uns letztendlich bei ONEiO überzeugt hat, waren zwei Faktoren:**

**Zum einen war es die Adapter-technologie, mit vorgefertigten Adaptern für Standard-ITSM-Lösungen.** Diese Flexibilität gibt uns die Möglichkeit, unsere ServiceNow-Umgebung schnell mit den Service-Management-Systemen unserer strategischen Partner zu verbinden, unabhängig davon, welche Art von System sie verwenden.

**Der zweite Aspekt war der Unternehmensgeist von ONEiO. ONEiO hat in den letzten Monaten bewiesen, dass sie immer mit offenen Karten spielen, und das zeigte sich schon bei unseren ersten Gesprächen, als wir mit einem Proof of Concept mit ca. 3 bis 5 Adaptern angingen.** Bereits hier konnten wir klar sehen, mit welcher Leidenschaft ONEiO seine Dienstleistungen erbringt. Das hat uns wirklich beeindruckt und letztendlich auch überzeugt.

**Zusammenfassend lässt sich sagen: Die schnelle Umsetzung und die Leidenschaft die das Team von ONEiO zeigt haben uns überzeugt.”**

**MIT BLICK AUF DEN ENGEN ZEITPLAN MACHTEN SICH BAYER UND ONEiO DIREKT AN DIE ARBEIT, UM DIE VISION ZU VERWIRKLICHEN...**

Der Zeitplan für die Umsetzung war sehr anspruchsvoll. Anfang 2020 wurde damit begonnen 7 verschiedene Service Management Systeme zu verbinden, dies gelang innerhalb 6 Monaten.

“Das Ziel für diese 6 Monate war mit "workable ecosystem" klar beschrieben: Anbieter sollten unabhängig voneinander arbeiten und Transaktionsdaten wie Incidents oder Requests nahtlos über ihre Systeme austauschen können. ONEiO bildet hierbei das Herzstück der gesamten Umgebung. Ohne ONEiO würde dieses Ökosystem zerbrechen", so Marco Peetz.

Mit jedem Fortschritt stieg jedoch auch gleichzeitig die Komplexität des Projekts, da immer mehr neue Instanzen eingebunden werden mussten.

“Wir beschlossen, dass wir eine Greenfield-Instanz haben wollen, die wir für den Service-Integrationsteil des Provider-Ökosystems bauen. Damit standen wir plötzlich vor der Anforderung, die aktuelle produktive Instanz mit dieser Greenfield-Instanz zu synchronisieren. Dies war einer der Bereiche, in denen uns ONEiO eine enorme Hilfe war. Durch ONEiO haben wir die Synchronisation von Incidents, Problemen und Change Requests zwischen der bestehenden und der neuen ServiceNow-Instanz innerhalb von 1-2 Wochen erreicht. Dies wäre an sich bereits ein riesiges Projekt gewesen, welches mehrere Monate gedauert hätte.

Auf ähnliche Weise konnten wir ebenso ein Remedy-Altssystem problemlos integrieren. Die Zeit war begrenzt und wir mussten sicherstellen, dass die Legacy-Services auch mit den Services im zukünftigen Betriebsmodus integriert werden konnten. So erreichten wir im Grunde eine Integration einer Legacy-Remedy-Lösung über unsere bereits bestehenden und den Greenfield-ServiceNow-Instanzen zu einer aktuellen Provider-Instanz. Das ganze ist sehr komplex, ich wusste nicht wie diese vier Sprünge mit einer nativen Integration umsetzen können. Aber mit ONEiO war das nur eine Frage der Konfiguration. Das war wirklich beeindruckend", erklärt Marco Peetz.

### UNTER EINHALTUNG DER ZIELE UND DES KNAPPEN ZEITRAHMENS KONNTEN BAYER UND ONEiO DAS GRÖßTE OUTSOURCING-PROJEKT IN EUROPA ERFOLGREICH ABSCHLIEßEN...

Bei der Planung dieses großen Projektes, hoffe Bayer darauf sich durch die Umsetzung wieder auf das Kerngeschäft konzentrieren zu können, indem das IT-Personal von der Betreuung der Infrastruktur entlastet wird und sich somit wieder den Life Sciences widmen kann.

"Einer der Vorteile ist natürlich, dass wir weniger Leute in unserer eigenen ServiceNow-Instanz brauchen, da unsere Provider ihre eigenen ITSM-Systeme verwenden. Abgesehen davon ist es aber so, als ob die Leute tatsächlich noch in unserer ServiceNow-Instanz arbeiten würden. Ich denke das ist eine super Sache. Somit können wir einfach unserer Arbeit nachgehen und brauchen keine Angst mehr zu haben, dass etwas nicht machbar oder erreichbar ist." sagt Tobias Lemburg, Solution Architect, ITSM.

Und was das System selbst betrifft, an dem ONEiO mitgewirkt hat, kommentiert Tobias Lemburg:

"Es gibt viele Aspekte mit denen ich sehr zufrieden bin. Zum Beispiel generell die Gesamtarchitektur der Lösung. Sie ist tatsächlich cloudbasiert, wie viele der ITSM-Systeme heutzutage, somit brauchen wir keine lokale Infrastruktur, um die gesamte Einrichtung zu unterstützen. Außerdem war ich überrascht wie unkompliziert und schnell die Integrationen generell sind. Zwei ServiceNow-Instanzen innerhalb von zwei Wochen zu integrieren, ist ziemlich beeindruckend. Außerdem ist der Support bei ONEiO definitiv kein leeres Versprechen, wir haben jederzeit genau den Support bekommen, den wir brauchten."

- AUTOMATISIERT.
- SKALIERBAR.
- CLOUDBASIERT.
- ERMÖGLICHT DURCH INTEGRATIONSROBOTER.



### ABSCHLIEßENDE WORTE VON BAYER...

"Wir sind absolut beeindruckt von der leidenschaftlichen Unterstützung, die wir von ONEiO erhalten haben. Das ist mehr als hervorragend, mir fehlen die Worte dafür, wie beeindruckend das war. Es ist sehr außergewöhnlich und so etwas haben wir bisher auch noch von keinem anderen Unternehmen gesehen. ONEiO hat ein leidenschaftliches Team, das zu jeder Zeit zur Stelle ist. Ein großes Dankeschön geht an ONEiO und an alle, die uns hierbei unterstützen. Das war wirklich spitzenklasse." sagt Marco Peetz abschließend.

### ÜBER ONEiO

Integration schafft Zusammenarbeit: ONEiO ermöglicht die geschäftliche Zusammenarbeit von morgen. Unsere Plattform revolutioniert die B2B-Integration durch Cloud-basierte, hochentwickelte Automatisierung, KI und Software-Robotik.

Unsere Mission ist es, Organisationen, Teams und Menschen von technologischen Beschränkungen zu befreien und sie zu befähigen, so zusammenzuarbeiten, wie sie es wollen; mit den Tools, die sie bevorzugen. Wenn auch Sie gleich loslegen möchten, **testen Sie ONEiO 14 Tage lang kostenlos** und bringen Sie Ihre Integrationen innerhalb kürzester Zeit zum Laufen.