

USU

## BayWa r.e. setzt auf ITSM

**[12.05.2023] Das Unternehmen BayWa r.e. hat sich für den Einsatz von USU IT Service Management entschieden, um seine IT-Prozesse zu steuern und zu automatisieren. Die USU-Systeme werden als Software as a Service in der Cloud betrieben und umfassen auch USU Knowledge Management und USU Software Asset Management.**

Zur Absicherung ihres exponenziellen Wachstums hat sich das Unternehmen BayWa r.e. jetzt für den Einsatz von USU IT Service Management (ITSM) entschieden. Wie USU mitteilt, ist die übergreifende, ITIL-konforme Steuerung und Automatisierung der konzernweiten IT-Prozesse das Ziel von BayWa r.e. Hierfür kämen auch USU Knowledge Management und USU Software Asset Management zum Einsatz. Die USU-Systeme würden als Software as a Service (SaaS) in der Cloud betrieben.

Nach einem umfangreichen Auswahlverfahren habe sich USU mit dem leistungsfähigsten Angebot durchsetzen können. Ein Vorprojekt sollte nach dem Verfahren des Minimal Viable Product (MVP) die Basisfunktionen umsetzen und die Machbarkeit zeigen. Dies ermöglichte ein frühzeitiges Feedback und die Minimierung der Entwicklungsrisiken.

Mit dem erfolgreichen Abschluss sei das Projekt im April 2023 mit der agilen, sukzessiven Umsetzung der Disziplinen Incident, Contract, Software Asset sowie Service Portfolio Management gestartet. In den nächsten Monaten würden außerdem die Module für Service Request Fulfillment Management und intelligentes Ticket Routing implementiert werden.

(th)

Stichwörter: Informationstechnik, USU,