



## BACHEM

### Success Story

#### Schritt für Schritt nach vorn

Bachem ist ein unabhängiges, börsenkotiertes, auf dem Gebiet der Biochemie tätiges Technologieunternehmen mit einem umfassenden Leistungsangebot für die Pharma- und Biotechnologieindustrie. Bachem ist spezialisiert auf die Entwicklung optimaler Herstellungsverfahren, die Produktion von Peptiden und komplexen organischen Verbindungen als pharmazeutische Wirkstoffe sowie innovativer Biochemikalien für Forschungszwecke. Vom Hauptsitz in Bubendorf (Schweiz) aus und mit Niederlassungen in Europa und den USA arbeitet Bachem weltweit und nimmt in ihrem Tätigkeitsgebiet eine führende Stellung ein.

#### Ziele

Optimale Messung und Management von Performance, Verfügbarkeit und Antwortzeiten eines komplexen Systems

Bedienung verschiedener Anspruchsgruppen

Verbesserung von Qualität, Innovation und Partnerschaften

#### Umfang

Einsatz der SKOOR Lösung auch für geschäftskritische Lösungen (Prozesse) als auch für den Gebrauch in den USA

Einsatz von Robotern für die Überwachung verschiedener Standorten und des Webshops

Know-how Aufbau: Verständnis des SKOOR-Tools sowie Wissen über einzelne Fachanwendungen

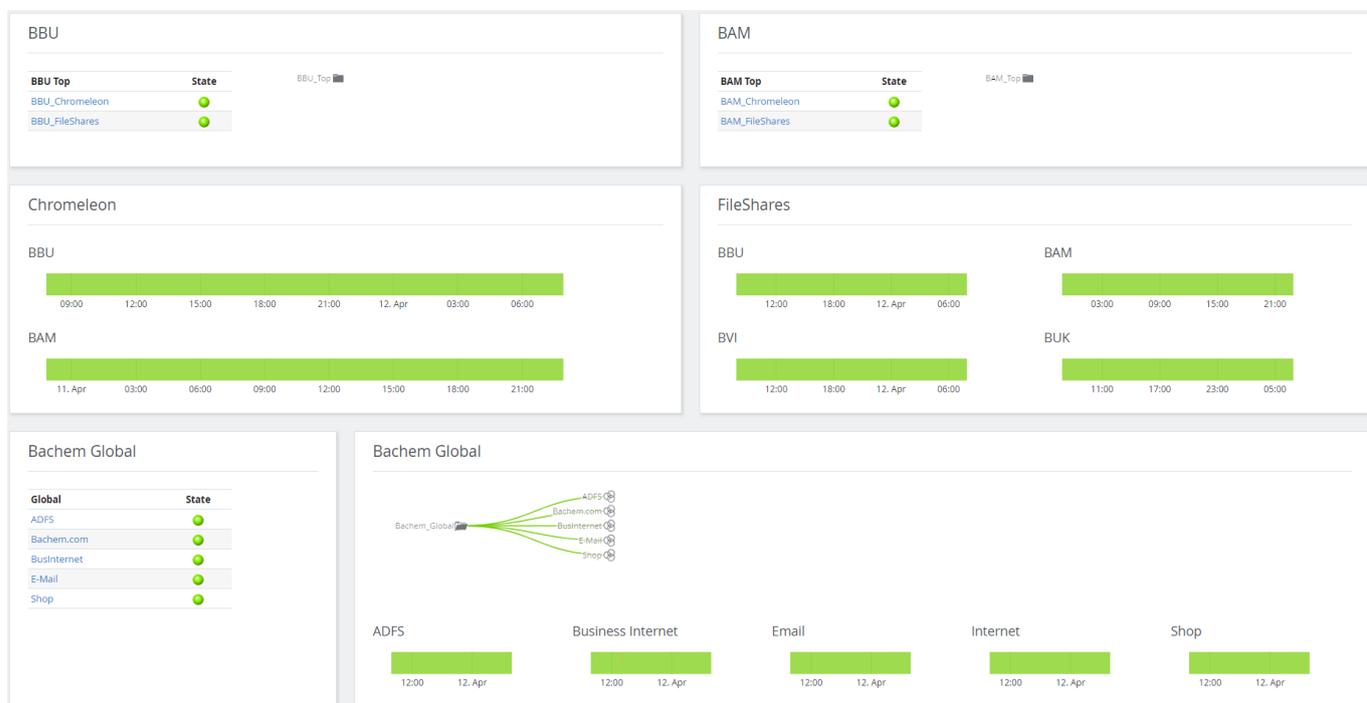
#### Nutzen

Im Bedarfsfall können rasch Abweichungen vom Soll-Zustand erkannt und entsprechende Diagnosen gemacht werden

Gute Transparenz hinsichtlich der Gesamtsituation der IT durch Präsenz von zwei Bildschirmen mit Dashboards im Grossraumbüro

## Am Anfang stand der Wunsch

Als Peter Kaufmann, Vice President Global IT, im November 2017 zu Bachem stiess, war der Entscheid für eine Lösung von SKOOR bereits gefallen. Der Grund für die Beschaffung der Lösung war, dass das Unternehmen die Performance eines neuen und komplexen Systems optimal messen und managen wollte. Es ging anfangs darum, die Antwortzeiten, die Performance und die Verfügbarkeit des neu eingeführten, komplexen Systems messen zu können. Die gewonnenen Resultate wurden dann als Grundlage für den Dialog zwischen Anwender und Leistungserbringer genutzt. Mit Hilfe der neu gewonnenen Daten konnten rasch die Fakten für eine Versachlichung der Gespräche zwischen Anwender und IT erzielt werden. Dadurch, dass nun die langen Antwortzeiten auf die verschiedenen Einzelkomponenten heruntergebrochen werden konnten, konnte auch ermittelt werden, warum diese nicht zufriedenstellend waren.



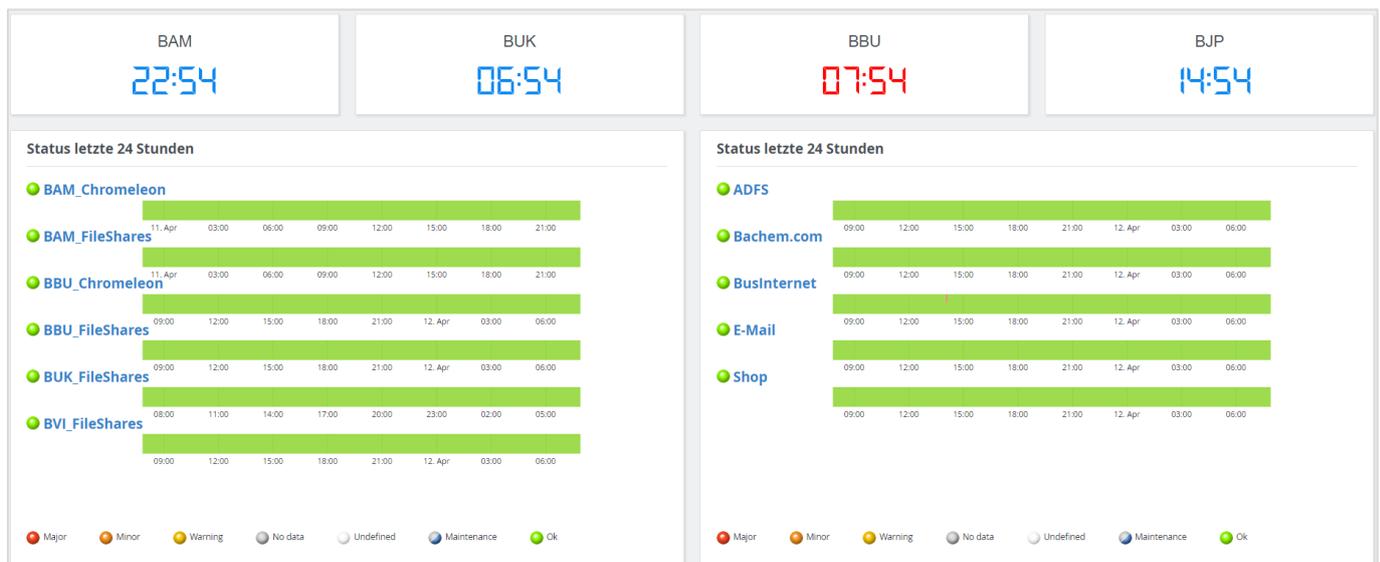
## Der Weg zum Ziel

Wichtig für die reibungslose Inbetriebnahme der SKOOR-Lösung war unter anderem der Know-how Aufbau. Um den grösstmöglichen Nutzen aus der Lösung ziehen zu können, musste einerseits das SKOOR-Tool richtig verstanden und andererseits auch Wissen über die einzelnen Fachanwendungen aufgebaut werden. Dies erfolgte in enger Teamarbeit zwischen Bachem und SKOOR. Gleichzeitig war es auch wichtig für Bachem, im Laufe der Zeit eine gewisse Selbständigkeit zu erreichen. Hierzu brauchte es Personal, welches sich neben allen anderen wichtigen Aufgaben in das Thema einarbeiten konnte. Gemäss Peter Kaufmann hat SKOOR in dieser Phase sehr professionell gearbeitet, das Projekt gesteuert, die Zielsetzungen im Auge behalten und laufend über den Stand der Dinge Bericht erstattet. Besonders wichtig in dieser Phase war die sorgfältige Planung, so dass am Ende auch der Informationsgehalt zur Verfügung steht, den man tatsächlich braucht. Mit SKOOR müssen verschiedene Anspruchsgruppen bedient werden. So braucht Peter Kaufmann zum Beispiel eine gute Übersicht, während auf der nächsten Ebene vertiefte Informationen zu einzelnen Systemen vorliegen müssen. Darum war es für Bachem sehr wichtig die verschiedenen Anspruchsgruppen zusammenzubringen und sich zu einigen, welche Informationen am Ende in welcher Form vorliegen sollen.

Nachdem die erste Aufgabe erfolgreich gelöst werden konnte, wurde dann unter der Führung von Peter Kaufmann darüber diskutiert, wie die Lösung von SKOOR in weiteren Bereichen zum Vorteil von Bachem genutzt werden kann. Als erstes wurde dann die Lösung auch für dieselbe Aufgabe in den USA eingesetzt, bevor sie auf weitere Anwendungen ausgerollt wurde.

Bachem betreibt im ganzen Unternehmen rund 150 verschiedene Lösungen (lokale und globale), welche alle in einer Configuration Management Database erfasst sind und in geschäftskritische und nicht geschäftskritische Lösungen unterteilt sind. Es wurde dann beschlossen, dass die Überwachungslösung von SKOOR auch für andere geschäftskritische Lösungen eingesetzt wird. Das grosse Plus der SKOOR-Lösung sieht Peter Kaufmann darin, dass man eine End-to-End-Überwachung hat. Diese ermöglicht der IT mit Hilfe eines Dashboards, welches Ampelfarben anzeigt, zu sehen, welche Lösung sich gerade in welchem Zustand befindet. Die IT kann damit alle Systeme in Echtzeit überwachen und aus der Benutzersicht sehen, was sich gerade abspielt. Dank dem Einsatz von Robotersystemen innerhalb der SKOOR-Lösung, welche sich wie Benutzer verhalten, die am Arbeitsplatz sitzen, weiss die IT genau, was wie läuft. Diese Roboter werden auch an verschiedenen Standorten eingesetzt, so dass die IT nicht nur weiss, ob die Lösung läuft, sondern auch, ob sie von allen Standorten gut erreicht werden kann. Damit hat die IT die vollständige Benutzerperspektive der Systeme, sowohl aus der Sicht der Verfügbarkeit wie auch der Performance.

Wichtig waren auch Systeme, welche gar nicht von eigenen Mitarbeitern benutzt werden, wie zum Beispiel ein Webshop oder eine Internetseite. Macht ein externer Benutzer bei solchen Systemen eine negative Erfahrung, ruft er in der Regel nicht an und teilt mit, dass etwas nicht in Ordnung ist. Aus diesem Grund werden die Roboter auch im Public Internet positioniert, welche periodisch die Webseiten besuchen und sich melden, falls diese nicht wie gewünscht erreicht werden können. Auch werden regelmässig Dummy-Bestellungen auf den Webshops durchgeführt, welche testen, ob Bestellungen getätigt werden können. All diese Informationen sind im Dashboard der IT integriert.



## Zufrieden nach vorn blicken

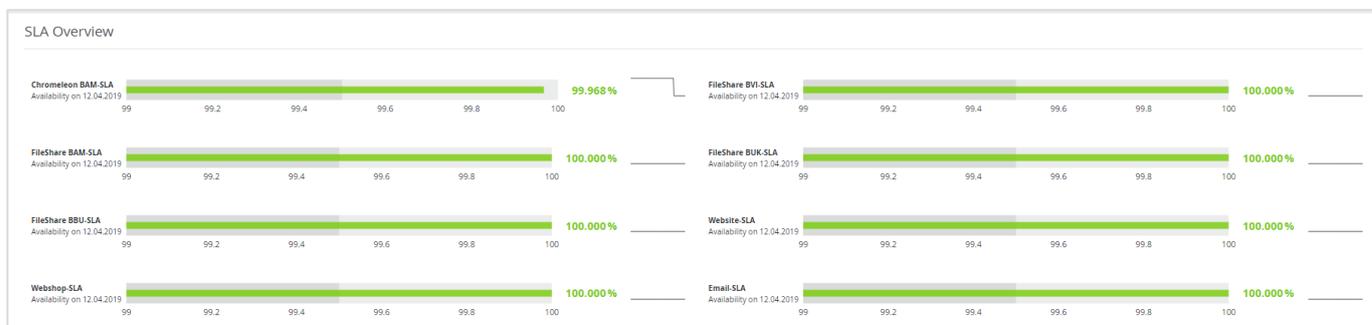
Besonders zufrieden ist Peter Kaufmann darüber, dass der IT nun Fakten (Verfügbarkeit, Leistung, Uptime etc.) zur Verfügung stehen und man sich nicht länger mit "gefühlter Performance" auseinandersetzen muss. Nachdem nun die kritischen Services abgedeckt sind, soll in einem nächsten Schritt dasselbe mit den Service Level Agreements (Antwortzeiten und Verfügbarkeit) gemacht werden, so dass auf monatlicher Basis dargestellt werden kann, wie gut jeder Service-Level erfüllt worden ist.

Heute hat die IT zwei Bildschirme mit Dashboards prominent in ihrem Grossraumbüro aufgehängt, so dass alle jederzeit in Echtzeit sehen können, was wie gut läuft. Diese Dashboards ersetzen nicht die verschiedenen Alarmierungssysteme, sondern helfen bei der grossen Flut an Meldungen mit Hilfe von gut sichtbaren Anzeigen den Überblick zu behalten. Peter Kaufmann, der auch im Grossraumbüro sitzt, erhält Alarmmeldungen erst ab der dritten Eskalationsstufe. Dank der beiden Bildschirme kann er auf einen Blick dennoch sehen, wie es um ein System steht und ob die zuständige Person schon an der Lösung der Aufgabe arbeitet, oder aber vielleicht in einer Sitzung ist und dringend entschuldigt werden muss. Diese Bildschirme liefern eine gute Transparenz bezüglich der Gesamtsituation der IT. Da nicht nur die aktuelle Situation dargestellt wird, sondern auch die letzten 24 Stunden angezeigt werden, erhält das Team bereits beim Eintreffen am Morgen einen guten Überblick über das, was in der Nacht geschehen ist.

## So profitiert Bachem

Den grossen Nutzen der Lösung sieht Peter Kaufmann in der Fähigkeit, Abweichungen vom Soll-Zustand rasch erkennen und eine Diagnose machen zu können, so dass man weiss, wo eingegriffen werden muss, um das System baldmöglichst wieder in den gewünschten Zustand (Performance und Verfügbarkeit) zurückzubringen. Ein weiterer grosser Nutzen der Lösung liegt darin, dass Aussagen zur Leistung und Verfügbarkeit eines Systems gemacht werden können. Diese dienen in den Gesprächen mit den Anwendern dazu ein gegenseitiges Verständnis zu entwickeln und rasch einen Konsens zu finden. Dies hilft der IT stark dabei, die eigene Leistung objektiv messen und mit den Zielvorgaben abgleichen zu können.

Die Fakten verhelfen ganz allgemein zu einem entspannteren und sachlichen Dialog zwischen IT und den Fachabteilungen. Für viele Services, welche die IT erbringt, werden externe Dienstleister herbeigezogen, die zum Beispiel das Hosting erbringen oder für Bachem Netzwerke betreiben. Die SKOOR-Lösung hilft nun Bachem dabei, die Reports und Auswertungen, welche sie von diesen Dienstleistern bekommen, auch aus eigener Sicht beurteilen zu können. Gibt es Abweichungen zwischen den eigenen und den externen Berichten, hat man nun eine gewisse Kontrolle, die dabei hilft, die gesteckten Ziele zu erreichen.



## Es ist noch viel möglich

Eine attraktive Möglichkeit in der Arbeit mit SKOOR sieht Kaufmann im Prozessmonitoring. So könnte man zum Beispiel die Bestellung eines Katalogproduktes vom Zeitpunkt, wo der Kunde eine Bestellung tätigt, bis zum Zeitpunkt, wo die Ware ausgeliefert wird oder ankommt, genau überwachen. Wenn es Bachem gelingt, diese Zykluszeiten zu reduzieren, kann dies zu einem weiteren Wettbewerbsvorteil führen. Man könnte sogar so weit gehen, eine garantierte Laufzeit anzubieten. Auch wenn im Geschäft von Bachem Faktoren wie Qualität und das Einhalten von regulatorischen Bedingungen weitaus wichtiger sind als die Lieferzeit, wäre es dennoch sehr hilfreich zu wissen, wie lange die Lieferzeiten sind und wie sich diese zusammensetzen. So könnten Einzelzeiten im Prozess optimiert werden.



**Peter Kaufmann**  
VP Global IT

„SKOOR hat in dieser Phase sehr professionell gearbeitet, das Projekt gesteuert, die Zielsetzungen im Auge behalten und laufend über den Stand der Dinge Bericht erstattet. Die Lösung von SKOOR hat uns in weiteren Bereichen ebenfalls genutzt. Warenlieferungen sind nur ein Beispiel im Unternehmen, wo Lieferzeiten eine Rolle spielen" sagt Kaufmann. "Und mit SKOOR haben wir ein Tool, welches uns erlaubt, diese zu analysieren und zu optimieren."