

# Flexibilität und Stabilität passen perfekt (zusammen)

Herbert Wunsch, IT-Manager bei der Mondi AG, über die Vorzüge von ServiceDesk SD<sup>2</sup> beim konzernweiten User Helpdesk und die Rolle der IT insgesamt



Die Mondi AG, ein weltweit operierendes Papier- und Verpackungsunternehmen, vertraut beim konzernweiten User Helpdesk auf ServiceDesk SD<sup>2</sup> der BRAIN FORCE Division SolveDirect. IT-Manager Herbert Wunsch war an der Implementierung der Software as a Service-Lösung federführend beteiligt. Darüber und welche Rolle die IT generell in einem internationalen Konzern wie der Mondi AG spielt, führten wir mit ihm ein Gespräch.

Herr Wunsch, Ihre Position innerhalb der Mondi AG lautet „Manager Enterprise Enabling Infrastructure“. Was heißt das im Detail?

Ich habe die internationale Gesamtverantwortung für alle auf Microsoft Plattform basierenden Systeme inne. Zusätzlich bin ich für die konzernweite Vereinheitlichung und Standardisierung der eingesetzten IT Prozesse – basierend auf ITIL – verantwortlich. Zunächst werden die Prozesse zentral im Headquarter in Wien vordefiniert. Dabei steht am Anfang die Ist-Analyse. Wir analysieren, was wir momentan haben, was gut funktioniert und was nicht so gut. Danach werden die vorliegenden Prozesse vor

dem Hintergrund von ITIL überarbeitet. Die besondere Herausforderung besteht darin, sie zentral so zu gestalten, dass sie auch in anderen Ländern anpassbar sind. Das betrifft die Sprache aber zum Beispiel auch die unterschiedliche Größe der Standorte.

Wie sieht Ihr Tagesablauf aus?

Innerhalb der Mondi AG hat der Service-Gedanke einen hohen Stellenwert. Ich muss gewährleisten, dass Störungen schnellstmöglich beseitigt werden. Im Infrastrukturbereich beansprucht die Überwachung der Service Level Agreements (SLAs) und die Implementierung von Neuprojekten einen Teil meiner Zeit. Daneben beschäftigt mich die Vorantreibung von ITIL intensiv. Die Ausbildung unserer Mitarbeiter muss immer aktuell sein. In jedem Quartal gibt es eine Besprechung zum Stand der Dinge, und es sind auch zahlreiche Dienstreisen zu den einzelnen Standorten erforderlich, um Feedback einzuholen, damit wir richtig ausgerichtet weiter voran gehen.

Welchen Stellenwert hat die IT generell im Konzern?

Die IT hat bei der Mondi AG einen hohen Stellenwert. Ohne IT könnte kein Papier mehr produziert werden. Die Maschinen in der Produktion laufen praktisch rund um die Uhr, das stellt besondere Anforderungen an die Logistik. Wenn beispielsweise das SAP-System nicht funktioniert und Papierrollen

nicht ausgeliefert werden können, dann haben wir ein gravierendes Problem mit der Lagerhaltung. Wir nutzen die IT, um ein weiteres Beispiel zu nennen, auch für die Online-Bestellung bestimmter Produkte. Von uns werden IT-Systeme generell im vollen Funktionsumfang ausgereizt. Wir wollen daher zuallererst immer wissen, was das jeweilige Produkt alles kann. Von unserem Service Desk Tool erwarten wir hohe Flexibilität und Stabilität. Es muss kurzfristig verfügbar und an geänderte Bedingungen leicht anpassbar sein. *ServiceDesk SD<sup>2</sup>* von SolveDirect bietet ein perfektes Verhältnis von Flexibilität und Stabilität. Dies stellt einen zentralen Vorteil der Lösung dar. Unsere Anforderungen können damit perfekt abgebildet werden. Bei Konkurrenzprodukten hingegen sind wir während der Tool-Evaluation in dieser Hinsicht relativ schnell an Grenzen gestoßen.

*Wieviel Überzeugungsarbeit mussten Sie persönlich innerhalb des Entscheidungsprozesses investieren, um den Einsatz von ServiceDesk SD<sup>2</sup> bei Mondt voranzutreiben?*

Wir hatten vor *ServiceDesk SD<sup>2</sup>* ein „Pseudoprodukt“ im Einsatz, bei dem schnell deutlich wurde, wo die Schwächen liegen. Reports konnte man beispielsweise nur per E-Mail anfordern, und es war keine Transparenz über die Tickets gegeben. Ständig musste nachtelefoniert werden, was sehr aufwendig ist. Eine Configuration Management Data Base (CMDB) konnte auch nicht abgebildet werden. Der Wunsch nach einem neuen Tool war daher auch im Management vorhanden und Aufklärungsarbeit meinerseits nicht unbedingt erforderlich. Die Anforderungen an ein neues Tool waren bereits klar definiert.

*Können Sie uns einige weitere Beispiele für die Ausgangslage bei der Mondt AG*

---

## „ServiceDesk SD<sup>2</sup> von SolveDirect bietet ein perfektes Verhältnis von Flexibilität und Stabilität.“

---

*vor dem gemeinsamen Projekt mit SolveDirect nennen?*

Neben den bereits genannten gab es aber auch weitere Probleme. Die Service Level Agreements für den Service Desk und den OnSite Support konnten nicht gemessen werden. Eine eindeutige Leistungsabgrenzung zwischen den intern und extern zu erbringenden Serviceleistungen war nicht möglich. So konnten unsere Services nicht effizient gesteuert und auch nicht genügend verbessert werden.

Um die Prozesse zu vereinfachen, sollten außerdem Changes in der betroffenen Infrastruktur reibungslos durchzuführen sein. Zudem war es im Hinblick auf die internationale Aktivität von Mondt wichtig, dass die neue Lösung länderübergreifend replizierbar ist, um auch einen internationalen Rollout zu ermöglichen. Die SolveDirect Lösung *ServiceDesk SD<sup>2</sup>* wurde gewählt, weil sie unsere Problemstellung am besten beheben konnte und unsere Ansprüche an Prozess- und Kosteneffizienz erfüllte.

*Welche Einsparpotenziale wurden durch den Einsatz von ServiceDesk SD<sup>2</sup> erwartet?*

Von Anfang an war klar, dass wegen der hohen Kosten eine Eigenentwicklung für uns nicht in Frage kam. Wir betreuen zwar eine komplette IT-Landschaft, aber betreiben selbst intern keine Systeme. Eine Eigenentwicklung hätte neue Ressourcen, neue Mitarbeiter und ein Rechenzentrum erforderlich gemacht. Große Priorität hatte bei uns, dass wir auf Knopfdruck loslegen

können. Eine äußerst schnelle Projektumsetzung war erforderlich, um die knappe Time-to-Market einhalten zu können. Relativ schnell wurde klar, dass Software as a Service (SaaS) das richtige Konzept für uns ist. Wir haben keine unnötige Zeit durch den Aufbau einer neuen Lösung →



**Herbert Wunsch**

Nach 5 Jahren SAP Basis Betreuung/ Betrieb und Projektleitung hatte Herbert Wunsch die Aufgabe übernommen, ein Rechenzentrum aufzubauen und zu betreiben. In dieser Tätigkeit war er zusätzlich für internationales Projektmanagement verantwortlich. Seine derzeitige Position bei Mondt lautet Manager Enterprise Enabling Infrastructure, d.h. er hat die internationale Gesamtverantwortung für alle bei Mondt auf Microsoft Plattform basierenden System inne. Zusätzlich ist er für die Vereinheitlichung und Standardisierung der eingesetzten IT Prozesse – basierend auf ITIL – verantwortlich.

verloren, sondern konnten direkt im Tool mit Echtdateien testen. Das ersparte uns Aufwand, Zeit und Kosten.

Bei einem internationalen Rollout des Tools ergibt sich ein enormes Einsparungspotential, weil nur wenige Anpassungen notwendig sind. Sprachanpassungen können jederzeit ergänzt werden.

#### *Wie verlief die Umsetzung des Projektes?*

SolveDirect hat es geschafft, innerhalb von nur 3 Monaten die Incident-, Problem- und Change-Workflows zu implementieren. Die Prozessabläufe sind nun voll automatisiert, und es gibt nur noch eine zentrale Einmeldestelle für Störungen und Anforderungen.

Die Eingabemasken sind entsprechend dem Bearbeitungsstatus aktionsbezogen,

.....

„Das Zusammenspiel mit SolveDirect klappte präzise, Termine wurden eingehalten, und wir konnten eine maßgeschneiderte Lösung implementieren. Während des gesamten Prozesses wurden wir optimal begleitet und beraten.“

.....

um die Prozesse zu vereinfachen und weiter zu beschleunigen. Das bringt enorme Arbeiterleichterungen und unseren Mitarbeitern mehr Zeit für andere, wesentliche Dinge. Um eine lückenlose Dokumentation zu gewährleisten und lästiges Suchen von Informationen zu vermeiden, werden alle Änderungen eines Tickets sowie versendete Nachrichten als Historie gespeichert. So sind alle Details zu jedem Servicefall an einer Stelle verfügbar.

Die nun mögliche Messung der Service Level Agreements und die aussagekräftigen Reports ermöglichen uns eine detaillierte Übersicht über unsere Services und die Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen. Insgesamt sorgt die Einführung von *ServiceDesk SD<sup>2</sup>* für Zeit-, Kosten- und Ressourceneinsparungen. Zum einen durch die Technologie und zum anderen durch die vielfältigen Vereinfachungen und Arbeiterleichterungen.



### **Mondi AG**

Mondi ist ein globales weltweites Papier- und Verpackungsunternehmen, welches in den kompletten Papier- und Verpackungsprozess eingebunden ist, von der Anpflanzung des Holzes über die Produktion von Papier bis hin zu industriellen Verpackungen. Im Jahr 2007 erwirtschaftete Mondi in 35 Ländern mit mehr als 35.000 Mitarbeitern über 6 Milliarden Euro. Die Kernmärkte sind West-Europa und Südafrika. Gelistet ist Mondi an der Börse in London und in Johannesburg.



Das Zusammenspiel mit SolveDirect klappte präzise, Termine wurden eingehalten und wir konnten eine maßgeschneiderte Lösung implementieren. Während des gesamten Prozesses wurden wir optimal begleitet und beraten. Auch im Tagesgeschäft nach Abschluss des Projektes oder bei Sonderaufgaben unterstützen uns die SolveDirect-Mitarbeiter hervorragend und der Betrieb läuft reibungslos. Kurzum: Wir sind mit dem Projektablauf und der weiteren Betreuung überaus zufrieden. Ich bin überzeugt, dass wir auch eventuelle, zukünftige Projekte gemeinsam gut in den Griff bekommen.

*Was sind die nächsten Schritte, mit denen Sie sich befassen werden?*

In nächster Zeit gibt es zwei Schwerpunkte: die Einführung eines Configuration und eines Capacity Management. Mit der Einführung des Configuration Management haben wir bereits begonnen. Wir rollen momentan für das Headquarter die Kernprozesse aus. Verlaufen diese reibungslos, wird das auch auf internationaler Ebene umgesetzt. Mit der Einführung des Capacity Management starten wir im Herbst. Momentan erfolgt die Ist-Analyse.

*Ihr Beruf ist mit viel Stress verbunden. Was tun Sie zum Ausgleich?*

Ich mache einmal im Jahr, meist Januar oder Februar, Urlaub. Es zieht mich dabei sehr oft in die Ferne. Das gleiche Ziel habe ich bisher nie zweimal besucht. Für nächstes Jahr haben meine Partnerin und ich Asien als Reiseziel ausgewählt. Einmal pro Jahr Urlaub reicht nicht aus, um im Alltag abschalten

zu können. Aufgrund des Blackberrys bin ich fast ständig erreichbar. Richtig abschalten kann ich auf dem Golfplatz. Golf ist zwar ein zeitintensives Hobby, aber sehr gut geeignet, um den Kopf frei zu bekommen. Ansonsten genieße ich gern einen schönen Tag zu Hause auf der Terrasse mit einem guten Buch. Nicht selten handelt es sich dabei um ein ITIL Buch. ■

**ServiceDesk SD<sup>2</sup>**

ServiceDesk SD<sup>2</sup> ist eine wirtschaftliche Komplettlösung für effizientes, ITIL basierendes Help Desk Management. Der modulare Aufbau der Lösung ermöglicht den maßgeschneiderten Einsatz der Helpdesk-Management-Funktionen – je nach Bedarf und Wachstum des Unternehmens. ServiceDesk SD<sup>2</sup> ist online, ‚on demand‘ jederzeit und von jedem Ort aus über Standard-Webbrowser verfügbar.

**Vorzüge:**

- ▶ On demand Lösung: Jeder Zeit Zugriff im Internet oder mit mobilen Datenendgeräten
- ▶ Keine Investition in Hard-, Software oder Betrieb
- ▶ Planbare und flexibel skalierbare Kosten
- ▶ Schnelle Helpdesk-Inbetriebnahme innerhalb weniger Tage
- ▶ Mobility-Funktion
- ▶ Mehrsprachenfähig

