

Verbesserte Transparenz und Effizienz im (Supportprozess)

Der Serviceprozess in einer Hand mit ServiceDesk SD²

Wüstenrot Datenservice GmbH verwendete unterschiedliche Tools und Medien wie Excel-Tabellen und eine eigenentwickelte Großrechneranwendung zur Dokumentation der Störungs- und Problemlösungen innerhalb der IT. Eine genaue und vor allem einheitliche Sicht über die unterschiedlichen Abläufe und Ereignisse war nicht möglich. Wüstenrot entschied sich deshalb bereits 2003 für die Helpdesk Managementlösung *ServiceDesk SD²* der BRAIN FORCE Division SolveDirect, um eine konsolidierte Management-sicht des gesamten Supportprozesses zu schaffen.

Die IT-Tochter des Wüstenrot-Konzerns forderte von der Helpdesk-Lösung verschiedene Parameter. Zum einen sollten funktionale Anforderungen im kompletten ITIL Prozessframework unterstützt werden. Eine schnelle und stufenweise Einführung sollte möglich sein, wobei eine Durchlaufzeit des Projektes von weniger als 4 Wochen vorgegeben wurde. Zum anderen sollte eine schnelle Anpassung der Wüstenrot Prozesse an Markterfordernisse optimal unterstützt werden. Die einfache Einbindung von Endusern und Rechenzentrumskunden im Ausland hatte für den Kunden eine große Bedeutung. „Nach einer Evaluierung des Marktes entschieden wir uns für die Lösung *ServiceDesk SD²*, das als Gesamtpaket den besten Eindruck machte und unseren Anforderungen entsprach“, so Johann Schartner, Geschäftsführer Wüstenrot Datenservice GmbH.



Aktionsgesteuerte Workflows und aussagekräftige Auswertungen.



Überzeugendes Preis-/Leistungsverhältnis

Neben der Erfüllung dieser Anforderungen brachte *ServiceDesk SD²* auch zusätzliche Benefits wie z.B. garantierte Verfügbarkeits- und Performancewerte, die im Inhouse Betrieb nur mit sehr hohem Aufwand zu realisieren wären, einfache Integration in hauseigene Prozesse und Tools sowie ein bestechendes Preis-/Leistungsverhältnis mit einer kompletten Durchgängigkeit aller Prozesse bei gleichzeitiger stufenweiser Skalierbarkeit (Funktionen, User). „Die Stärke von *ServiceDesk SD²* ist die flexible und durchgängige Konfigurations- und Steuermöglichkeit, die durch unseren eigenen Administrator erfolgen kann. So können wir rasch und effizient auf neue Anforderungen reagieren“, skizziert Johann Schartner.

Einheitliches Servicelevel-Management

Nach langer erfolgreicher Nutzung von *ServiceDesk SD²* nahm Wüstenrot 2008 das Projekt „Redesign“ in Angriff. Ziel war, die Umstellung des vorhandenen Systems auf aktionsgesteuerte Workflows, um das Servicelevel-Management einzuführen und aussagekräftige Auswertungen zu erhalten. „Zuvor verwendeten zwei unterschiedliche Bereiche zwei unterschiedliche Workflows. Nach der Umstellung haben übergreifende Supporteinheiten nun eine Sicht auf beide Bereiche und eine höhere Transparenz“, berichtet Gerhard Schwaighofer, Abteilungsleiter Technik-Service, Wüstenrot Datenservice GmbH. Das Supportteam hat nun einen standardisierten Prozess für die Abarbeitung der Störungen und Serviceanforderungen mit Toolunterstützung. Dies spart wertvolle Zeit und Kosten und erhöht die Effizienz. „Wir wissen nun immer genau, wo und in welchem Status Vorfälle oder Serviceanfragen sind und wie lange sie bearbeitet werden. Als nächsten Schritt planen wir die Einbindung zusätzlicher Unternehmensbereiche in die Supportkette und die Verfeinerung der Eskalationsprozeduren“, erläutert Technik-Experte Schwaighofer. ■