



## SUCCESS STORY

# F4SD®: DIE TRANSFORMATION DES IT-SUPPORTS BEI DER HANOVA

**Eine manuelle Ticketbearbeitung und das berühmte Stochern im Dunkeln: Die Arbeit des IT-Supports der hanova bot bis dato einige Tücken. Licht ins Dunkle brachte die Entdeckung des Produkts „F4SD“ der Consulting4IT.**

Die Arbeitsweise der internen IT bei der hanova war lange geprägt von manuellen Prozessen. „Vor F4SD lief bei uns alles händisch“, erinnert sich Carlo Gries, IT Admin im Second Level bei hanova. „Ein Ticket wurde beispielweise immer erst nach dem Anruf eines Anwenders erfasst. Entweder als gelöster Fall, wenn direkt weitergeholfen werden konnte. Oder zur Weiterleitung an den Second Level, weil man die Ursache auf Anhieb nicht finden konnte.“ Langwierige Prozesse und unzufriedene Endanwender waren nicht selten die Folge.

## EIN LOHNENDER MESSEBESUCH – F4SD ALS GLÜCKSTREFFER

Die entscheidende Wende für hanova kam im Jahr 2022 auf der Hannover Messe, als das Unternehmen F4SD entdeckte – die neueste Eigenentwicklung des Systemspezialisten Consulting4IT, mit der das Unternehmen schon länger zusammenarbeitete. „Das Produkt begeisterte mich sofort“, schwärmte Carlo Gries.

„Ich konnte mir direkt vorstellen, was wir damit alles machen könnten. Besonders die flexiblen Anpassungsmöglichkeiten haben mich überzeugt.“ Nicht nur Gries, sondern auch seine Kollegen aus dem First Level Support waren sofort hellauf begeistert und sahen in dem neuen Tool großes Potenzial. Als einer der ersten Kunden entschied sich die hanova für F4SD.

# hanova

GESTALTEN BAUEN LEBEN

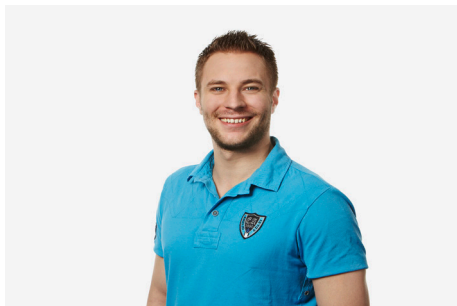
## ÜBER HANOVA

Die hanova ist ein immobilienwirtschaftlicher Konzern der Landeshauptstadt Hannover mit über 550 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dessen Immobilienangebot durch umfangreiche Dienstleistungen ergänzt wird. Neben professionellem Immobilienmanagement und der Mitgestaltung der städtischen Infrastruktur bietet und fördert die hanova zukunftsweisenden Wohnungsbau unter der Prämisse des hochwertigen und bezahlbaren Wohnraums. Der Name hanova setzt sich zusammen aus „Hannover“ und „Innovation“ und steht damit für den gelebten Ansatz der innovativen und nachhaltigen Städtebauentwicklung.

## FALLSTUDIE

### ERFOLGSREZEPT KOMMUNIKATION

Eine folgenreiche Entscheidung – im positiven Sinne. Denn die Erwartungen wurden nicht enttäuscht: Einführung und Start der Service-Desk-Anwendung verliefen nahezu reibungslos. Kleinere Probleme bei einigen System-Updates konnten aufgrund der engen Kommunikation zwischen den Projektbeteiligten schnell gelöst werden.



„Wir waren als erster F4SD-Kunde quasi Beta-Tester und somit auch an der Weiterentwicklung und Verbesserung der ersten Versionen beteiligt. Die Kinderkrankheiten, die es zu Beginn an der einen oder anderen Stelle bei den Updates gab, konnten wir gemeinsam stets recht schnell beheben“, erklärt Carlos Gries, IT-Administrator im Second Level Support bei hanova.

### DER MEHRWERT VON F4SD: URSACHEN STATT SYMPTOME ERKENNEN

Der größte Mehrwert von F4SD besteht laut Gries darin, dass bei jedem Anruf das Cockpit mit Informationen zum jeweiligen Client direkt geöffnet wird. „Wenn hier alles rot leuchtet, ist sofort klar, dass etwas nicht stimmt. Und die Ursache wird einem auch direkt geliefert“, beschreibt er den neuen Komfort im First Level Support. Anstatt einer unzureichenden Symptombeschreibung hinterherzujagen und damit in einer Sackgasse zu landen, kann der First Level Support Störungsursachen jetzt sofort erkennen und mithilfe von Quick Actions mitunter direkt lösen.

### VORTEILE AUCH IM SECOND LEVEL

Auch für den Second Level ergeben sich mit F4SD laut Gries maßgebliche Vorteile: „Wenn gleichartige Probleme immer wieder auftreten, können wir Quick Actions auch selbst erstellen. Diese stehen dem First Level dann direkt im Cockpit zur Verfügung. Bedeutet, dass die Störung mit einem Klick gelöst werden kann, wenn sie wieder auftritt. Das beschleunigt die Bearbeitung und entlastet den Second Level, der sich in der Folge wieder vermehrt um andere Aufgaben kümmern kann.“

Ein Beispiel für den Nutzen von F4SD im Second Level: „Wir hatten Probleme mit den VPN-Tunneln zu anderen Standorten – diese waren extrem langsam und sind teilweise zusammengebrochen. Wir konnten uns lange nicht erklären, woran es lag. Mithilfe von F4SD wurde jedoch plötzlich klar, dass einige Geräte übermäßig viel Datenverkehr erzeugten. Und wir konnten endlich Maßnahmen ergreifen.“

### DAS FAZIT: BESCHLEUNIGUNG UND LANGFRISTIGE VORTEILE

„Gefühl führte F4SD erst einmal zu mehr Arbeit“, schmunzelt Gries. „Denn mit F4SD wurden nun auch Probleme transparent, die vorher eher im Verborgenen geschlummert hatten. Das generierte auf der einen Seite natürlich erstmal mehr Aufgaben, auf der anderen Seite konnten wir so nun proaktiv bestehende Probleme angehen und damit zukünftige Störungen vermeiden.“

Eins ist laut Gries klar: Ob in der schnellen Abarbeitung von gängigen Störfällen im First Level oder der Lösung größerer IT-Probleme im Second Level – F4SD hat die Arbeit des IT-Supports bei der hanova innerhalb eines Jahres nicht nur wesentlich vereinfacht, sondern regelrecht auf ein neues Level transformiert.



### Sie möchten mehr über uns und unsere Produkte erfahren?

Rufen Sie uns einfach unter **+49 7243 2058 500** an oder schreiben Sie uns an **insidesales@consulting4it.de**.

Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!

#### Consulting4IT GmbH – Wir machen Kunden zu Helden

Im Ermilisgrund 8 | D-76337 Waldbronn  
 Telefon: +49 7243 2058 500 | Fax: +49 7243 2058 502  
 Web: [www.consulting4it.de](http://www.consulting4it.de) | E-Mail: [info@consulting4it.de](mailto:info@consulting4it.de)