



SUCCESS STORY

F4SD® UND DIE OPTIMIERUNG DES IT-SUPPORTS BEI RENA

Fehlende Berechtigungen und zu wenig Zeit für die wichtigen IT-Projekte – Es galt, den First Level Support der RENA Technologies zu verbessern und den Second Level zu entlasten. Dann erfuhren die Verantwortlichen von F4SD. Ihre Entscheidung für das neue Tool wendete das Blatt.

Die relativ geringe Lösungsquote im First Level Support war bei der IT-Leitung von RENA schon länger ein Dorn im Auge. „Wir hatten schon immer die Herausforderung gehabt, unseren Service Desk zu schnelleren Lösungen zu befähigen“, so Michael Schonhardt, Head of IT bei der RENA. „Ein Problem bestand darin, dass im First Level Support zum Teil Berechtigungen fehlten, um auf die benötigten Client-Informationen zugreifen zu können. So wurden dann viele Tickets direkt an den Second Level weitergegeben, der deshalb kaum noch Zeit für andere Themen hatte.“

BEGEISTERUNG VON ANFANG AN – WIE F4SD ÜBERZEUGTE

Mit der Consulting4IT verbindet die RENA bereits eine langjährige Geschäftsbeziehung, die auf dem Einsatz der Matrix42-Produkte basiert. „Bei einem unserer Termine mit der Consulting4IT haben wir von F4SD erfahren“, erinnert sich Michael Schonhardt. „Als uns das Tool dann gezeigt wurde, waren wir hellauf begeistert.“



„Uns hat F4SD von Anfang an gut gefallen, weil man direkt in einer Maske alle relevanten Infos sieht. Infos, die man sich sonst aus verschiedenen Systemen ziehen musste“, so Dominik Schneider, IT-Administrator im Second Level bei RENA.

R | E | N | A | ●

ÜBER RENA TECHNOLOGIES

RENA Technologies ist ein weltweit führender Technologielieferant im Bereich Nasschemie und Maschinenbau. Das Unternehmen bietet innovative, qualitativ hochwertige Lösungen, beispielsweise für die Halbleiterindustrie, Medizintechnik- und Solar-Branche. Mit über 3.300 installierten Anlagen weltweit und einem Team von ca. 1.200 Mitarbeitern ist RENA Technologies ein etablierter Name in der Branche.

FALLSTUDIE

F4SD ALS GAMECHANGER

Anfang Oktober 2023 wurde F4SD bei RENA implementiert und wird seither rege genutzt. „Mittels der in F4SD integrierten Power-BI-Auswertung können wir genau sehen, wie viele Mitarbeiter das Tool nutzen. Die Zahl ist steigend“, erläutert Dominik Schneider zufrieden. „Der First Level Support kann sich nun Informationen eigenständig ziehen und ist damit in der Lage, viele Fälle selbst zu lösen“, beschreibt Schonhardt die Verbesserungen.



„Weiterer Vorteil: Der Second Level wird maßgeblich entlastet und kann sich um andere Projekte kümmern. Der gesamte Service Desk hat an Fahrt aufgenommen. Wir streben mittlerweile eine Erstlösungsrate von 60 - 70% an und erwarten eine weitere Steigerung mit dem neuen Update im Dezember“, berichtet Michael Schonhardt.

QUELL DER INSPIRATION

Die Einführung von F4SD hatte noch einen anderen Effekt, wie Schonhardt berichtet: „Plötzlich fingen bei sämtlichen Mitarbeitern die Ideen an zu sprudeln. Vom Azubi bis zum Second-Level-Mitarbeiter: Alle haben sich überlegt, was wir mit F4SD noch verbessern könnten.“ So wurde beispielsweise erwogen, Leasing-Daten aus Matrix42 in F4SD anzeigen zu lassen. „Wenn ich nämlich sehe, dass das Leasing für einen Rechner ohnehin nächsten Monat endet, kann ich mir die Behebung von Störungen auf einem Client sparen und stelle dem Nutzer gleich einen neuen Rechner zur Verfügung.“

FLEXIBILITÄT DES TOOLS ALS MEHRWERT

Insgesamt – so der IT-Leiter – hat die Einführung des Tools zu einer echten Transformation geführt: „Der First Level Support macht sich jetzt Gedanken darüber, wie er an Lösungen kommen könnte und was er dafür braucht. Durch diese eigenständige Umsetzung schaffen wir es mehr und mehr, das Tool individuell für uns anzupassen.“ Um diesen Prozess noch zu erleichtern, wurde eine Möglichkeit eingerichtet, proaktiv Ideen einzubringen. „Wir haben für die Service-Desk-Mitarbeiter im Ticketsystem einen sogenannten Quick Call erstellt. Dort können sie Ideen zu Anpassungen eingeben, damit wir sie gegebenenfalls umsetzen“, erklärt Dominik Schneider.

FAZIT - ZUKUNFT MITGESTALTEN

Die gute Kommunikation zwischen sämtlichen Projektbeteiligten war mit ausschlaggebend für die reibungslose Implementierung von F4SD, darin stimmen Schonhardt und Schneider überein. Als einzigen Tipp gibt Schneider mit, etwas mehr Zeit zwischen Abschluss der Implementierung und der anschließenden Review einzuplanen, um ein konkreteres Feedback geben zu können.

Dabei wissen die IT-Experten der RENA, dass ihr Input auch langfristig zur weiteren Optimierung von F4SD beiträgt. So sagt Schonhardt als abschließendes Statement: „Wir haben tagtäglich die Problemfälle vor der Nase, die F4SD lösen kann. Durch unser Feedback haben wir die einmalige Chance, an der Weiterentwicklung eines großartigen Produkts mitzuwirken – und das machen wir sehr gerne, weil wir wissen, dass auch uns das weiterbringen wird.“

F4SD hat bei der RENA also nicht nur eine Optimierung der Performance am Service Desk erzielt, sondern auch zu einem echten Motivationsschub unter den Mitarbeitern geführt – und damit einen zwar nicht direkt messbaren, aber sicherlich maßgeblichen Impuls für weitere Verbesserungen gesetzt.



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 Ermlisgrund 8 | D-76337 Waldbronn
 Telefon: +49 7243 2058 500 | Fax: +49 7243 2058 502
 Web: www.consulting4it.de | E-Mail: info@consulting4it.de