

FALLSTUDIE

„Darüber hinaus waren wir aber auch direkt begeistert von den Möglichkeiten, mit F4SD die Nexthink Daten komprimiert für die Bedürfnisse des Service Desks bereit zu stellen.“, ergänzt Alexander Auerbeck, Administrator und Problem Manager beim TÜV SÜD. Zunächst ging das Thema jedoch an den damaligen Leiter des Service Desk.

Die Testphase räumte – zumindest für Auerbeck – rasch alle Zweifel beiseite und bestätigte die Hoffnung, mit F4SD in Kombination mit Nexthink eine effektive Lösung für den Service Desk zur Hand zu haben. Eine Lösung, die insbesondere eins vermochte: Licht ins Dunkel der Blackbox Client zu bringen. Was Auerbeck darüber hinaus schätzte, war die Möglichkeit, endlich Zusammenhänge erkennen zu können. „Unser Ticketsystem ist hierarchisch gewachsen und bot damals unzählige Möglichkeiten zur Kategorisierung. Es war praktisch unmöglich, Gemeinsamkeiten zwischen Tickets herauszufinden und daraus – abseits von Incidents – auf größere Probleme schließen zu können. Nexthink jedoch erkennt Zusammenhänge und zeigt diese übersichtlich auf, sodass wir jetzt in der Lage sind, ein proaktives Problem-Management zu betreiben. Mit F4SD ist es darüber hinaus möglich, Quick Actions zu integrieren, mit denen diese gängigen Problemfälle – sobald identifiziert – mit einem Klick direkt gelöst werden können“, erläutert er.

Ein weiterer Pluspunkt, den Auerbeck aufführt: Die übersichtliche und nutzerfreundliche Anwendung des Tools. „Das versteht einfach jeder, dass Rot schlecht ist und Grün gut.“ Für ihn hatte das Tool die Vorprüfung bestanden, nun musste es jedoch noch durch die Feuerprobe und sich im Einsatz beweisen.

WIE DIE IT DAS PREDIGEN LERNT

Nachdem die Freigabe vom Betriebsrat erfolgt und das Tool implementiert war, wurde dieses direkt auf den gesamten Service Desk ausgerollt und die Mitarbeiter der Hotline geschult. Dabei war der Schulungsaufwand aufgrund der Einfachheit des Tools jedoch bezeichnend gering. Auf die Frage, ob die Support-Mitarbeiter von dem neuen Tool direkt begeistert waren, lacht Auerbeck und sagt: „Kein Techniker oder EDVler sagt: Juhu, ich bekomme ein neues Tool!“ Wichtiger waren aus seiner Sicht die Schulungen und Einzelgespräche sowie die Darlegung des Potenzials anhand von konkreten Einzelbeispielen. „Ich habe mir einfach Fälle schicken lassen, wo die Jungs nicht weitergekommen sind, und ihnen dann mit Hilfe des Tools gezeigt, wo ich mit F4SD nachgeschaut und was ich dann an ihrer Stelle getan hätte. Nur so konnten sie erkennen, wie nützlich das Tool im Alltag sein kann.“

Außerdem holte er immer wieder Feedback ein und stellte die Frage: Was wünscht ihr



euch, was fehlt euch noch? Für die letztendliche Akzeptanz der Anwendung war das Engagement Auerbecks und seiner Kollegen ausschlaggebend, da diese die Wünsche ernst genommen und zeitnah umgesetzt haben.

Offensichtlich ist es mit der Akzeptanz eines neuen Tools - und sei es noch so innovativ und förderlich – auch beim TÜV SÜD nicht damit getan, dieses den Mitarbeitern einfach vorzusetzen. Es bedurfte laut Auerbeck vieler Gespräche und klassischer, geduldiger Überzeugungsarbeit. „Es war ein bisschen wie Predigen“, ergänzt Hopper die Ausführungen Auerbecks.

Ihre Arbeit – oder Predigt – hat sich letztendlich gelohnt. F4SD wird im IT-Support mittlerweile täglich angewendet. Das Ergebnis: Durch die Effizienzsteigerung und Reduktion der Anrufdauer kann die Support-Abteilung des TÜV SÜD bei gleichbleibender Mannschaft knapp 600 Anrufe pro Monat mehr bedienen.



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



FALLSTUDIE

IT-SUPPORT MIT UMFASSENDEM TOOL

Helpdesk-Tool im Einsatz beim TÜV

Der TÜV SÜD setzt für seinen IT-Support seit Kurzem auf ein einfaches Multi-Tool von Consulting4IT. Das Hauptziel: wertvolle Zeit gewinnen und Abläufe vereinfachen.

Der TÜV SÜD ist ein international tätiges Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in München. Mit über 1.000 Standorten, mehr als 25.000 Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen weltweit und einer über 150-jährigen Historie gehört der Konzern zu einem der etabliertesten und bekanntesten Dienstleistern in Deutschland. Der Fokus des Unternehmens liegt in den Bereichen Prüfungen, Zertifizierungen, Auditierung sowie Beratung, wobei es insbesondere um die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Sicherheitsvorgaben geht. Damit das Unternehmen schnell und akkurat seine Vorgaben umsetzen und die gesteckten

Ziele erreichen kann, benötigt es verständlicherweise eine funktionierende interne IT.

Wie bei anderen Unternehmen dieser Größenordnung auch, sind Organisation und Problemlösungsansätze in diesem Bereich allerdings eine echte Herausforderung. Hakt es in den Prozessen, kann dies zu erheblichen Verzögerungen im betrieblichen Alltag führen, was am Ende Zeit, Leistung und damit bares Geld kostet. Mit Hilfe des explizit für den IT-Support entwickelten Multi-Tools „First Aid Service Desk“ des Waldbronner Unternehmens Consulting4IT konnte der TÜV SÜD nach eigenem Bekunden signifikante Verbesserung beim First Level Support erzielen.

Tickets und Incidents lösen, ohne allzu viel Zeit zu verlieren – Das ist der Wunsch einer jeden IT-Support-Abteilung, insbesondere im First Level Bereich. Ein Ziel, das oft schwer zu erreichen und mit viel Mühe verbunden ist, auch wenn die Vorgänge in bestehenden IT-Prozessen und -strukturen im Großen und Ganzen gut funktionieren. Oft hapert es schlichtweg an Transparenz, um Fehlerursachen schnell erkennen zu können oder der Möglichkeit, direkt einzugreifen.

Dies geschieht oft bei täglich hohem Aufkommen an Tickets und Anrufen im First Level. Der Druck im IT-Support ist entsprechend hoch, ebenso die Kosten und der Zeitaufwand. Trotz grundsätzlich funktionierender IT-Strukturen hielt die interne IT des TÜV SÜD deshalb stets die Augen nach Verbesserungsmöglichkeiten und Optimierungspotenzialen offen.

F4SD AUF DEM PRÜFSTAND

Der Lösungsansatz des Schweizer Softwareherstellers Nextthink schien dahingehend vielversprechend, zog jedoch aufgrund des Leistungsumfangs größeren Klärungsbedarf nach sich. Beim Systemintegrator Consulting4IT erhoffte man sich Antworten. Und fand zusätzlich noch etwas anderes. Eine einfache Lösung, die exakt zu passen schien und sich bestens als Ergänzung zur Grundlage von Nextthink eignete: Das eigens für den Service Desk entwickelte Tool F4SD. „Der Mehrwert, der uns im Vorfeld von Nextthink überzeugt hat, waren die Analysemöglichkeiten, um generelle Bugs schnell zu finden.“, erläutert Helmut Hopper, Abteilungsleiter und Manager des Service Desks beim TÜV SÜD.

