

manage **it**

[[IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n]]

Die »wichtigsten« IT-Trends

Zukunftsstudie bis 2007

Zielorientierung

ITIL wirtschaftlich einführen

Holen Sie das Maximum aus Ihrer IT heraus

Risiken steuern mit Risk-Management

Vorsicht vor dem Wasserfall

Moderne Projektplanung

Chancen und Gefahren beim

Outsourcing

Nutzen Sie unser Angebot für
Sonderdrucke oder E-Publishing-Dateien
von Artikeln dieser Ausgabe

Tel.: +49 8092 87543



**Elektronische
Geschäftsprozesse**

Universität Klagenfurt | 20. und 21. September 2004

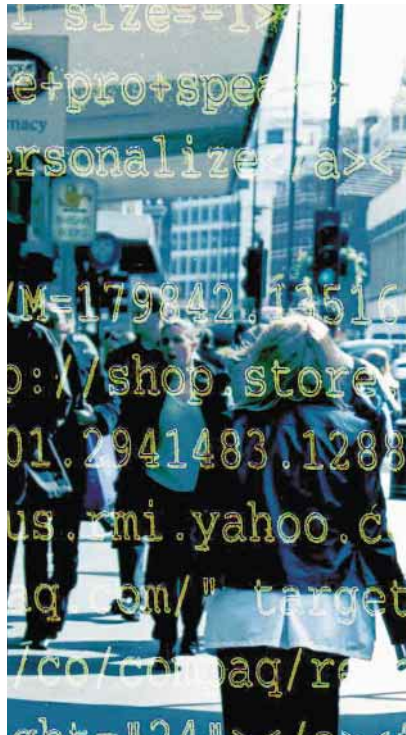
Online-CRM-Service beweist sich im User Help Desk

ASP lebt

Die Leasinggesellschaft Süd Leasing hat sich für die Betreuung der IT-Probleme seiner Mitarbeiter externe Hilfe geholt: Die Cellent AG betreibt auf Basis von salesforce.com ein User Help Desk. Die Online-Lösung, die in der Regel für klassisches Customer Relationship Management genutzt wird, stellt sich dabei als flexible Lösung für den Call-Center-Betrieb heraus.

Ein flackernder Bildschirm, eine störrische Maus oder gar eine Zugriffsverweigerung auf eine Applikation: Die Probleme, die täglich am IT-User Help Desk von großen Firmen auflaufen, sind sehr vielfältig – und zeitraubend für die IT-Administratoren. Umso mehr, wenn nicht alle Mitarbeiter im selben Gebäude untergebracht sind, sondern viele Niederlassungen von einer zentralen Einheit übergreifend betreut werden. Die Süd Leasing GmbH hat dieses Problem für sich gelöst: Anstatt jede Anfrage eines Nutzers direkt an das IT-Team weiterzuleiten, läuft die erste Hilfe, der so genannte First Level Support, seit April diesen Jahres über ein User Help Desk. Das lässt die Leasinggesellschaft von dem Consulting-Unternehmen für Informationsmanagement und -services Cellent AG betreiben.

Die herstellerunabhängige Leasinggesellschaft, die zu den größten in Deutschland gehört, hatte sich zu diesem Schritt entschieden, nachdem die monatlich rund 800 Anfragen von etwa 470 Nutzern an den verschiedenen deutschen Standorten nicht mehr effizient vom eigenen IT-Team bearbeitet werden konnten. Die 100-prozentige Tochter der Landesbank Baden-Württemberg bietet deutschland- und weltweit individuelle und innovative Finanzierungslösungen für das Leasing von Mobilien und Immobilien für Unternehmen und Kommunen und schafft



jährlich Leasingobjekte im Wert von mehr als drei Milliarden Euro an. Nach einem detaillierten Auswahlverfahren vergab Süd Leasing den Zuschlag für sein User Help Desk an die Cellent AG, die die entsprechende Erfahrung sowohl in der Finanzbranche als auch im technischen Bereich beim Betrieb von Benutzerservices vorweisen konnte.

Der Vorteil der neuen Struktur. Alle kleinen Probleme, die sich mit einem schnellen Tipp lösen lassen – wie etwa

das bekannte Beispiel des schwarzen Bildschirms, der nur deshalb nicht funktioniert, weil versehentlich der Stecker aus der Wand gezogen wurde –, werden gleich vom Support der Cellent erledigt. Komplizierte Probleme gehen nach einem zuvor definierten Eskalierungsplan weiterhin an Süd Leasing, so dass das Unternehmen trotz der Auslagerung nach wie vor die Kontrolle über alle Vorkommnisse in der IT behält.

Für die reibungslose Kommunikation zwischen den hilfeschuchenden Mitarbeitern von Süd Leasing auf der einen Seite und den IT-Administratoren von Süd Leasing beziehungsweise Cellent auf der anderen Seite sorgt die CRM-Lösung von salesforce.com. Der Service, der direkt im Internet als Abonnement abgerufen werden kann, dient hier als Ticket-System. Dahinter verbirgt sich folgende Vorgehensweise: In der Datenbank von salesforce.com sind alle Mitarbeiter von Süd Leasing erfasst, die als IT-User potenziell mit einem Problem zu kämpfen haben könnten. Zu den in salesforce.com abgelegten Informationen gehören alle Anfragenvorgänge mit ihren dazugehörigen Aktivitätsverläufen und Problemlösungen, Unternehmens- und Benutzerdaten sowie Termine und Aufgaben. Sobald nun ein Nutzer eine Frage hat, greift er entweder zum Telefon oder wendet sich über das Internetportal in salesforce.com an das User

Help Desk von Cellent. Diese Funktion macht es sowohl dem Nutzer als auch dem Support bei Cellent besonders einfach: Online eingeschickte Probleme werden automatisch in salesforce.com aufgenommen und in eine Ticketform gebracht. Dieses Ticket bildet dann die Grundlage für den anschließenden Lösungsprozess.

Handelt es sich um ein IT-Problem, das Süd Leasing vor Ort selbst lösen muss, leitet Cellent das in salesforce.com erstellte Ticket an die richtigen Ansprechpartner bei der Leasinggesellschaft weiter. Ein Beispiel: Ein Nutzer beklagt sich, dass er keinen Zugriff auf Excel hat. Bei Süd Leasing überprüft ein Administrator die Client-Server-Verbindung, schafft Abhilfe und schickt das Ticket mit einem Bearbeitungsvermerk auf den umgekehrten Weg, so dass Cellent schließlich den Nutzer benachrichtigen kann.

Ein sehr detailliertes Berichtswesen erleichtert es Süd Leasing, die Auslastung des User Help Desks zu überprüfen und Anfragen unterschiedlicher Organisationseinheiten bis hin zum einzelnen Mitarbeiter nachzuvollziehen. Treten in einem Bereich überproportional häufig Probleme auf, kann Süd Leasing gezielt Ursache-Wirkungs-Forschung betreiben und gegebenenfalls die IT-Infrastruktur austauschen oder ergänzen. »Mit dem neuen User Help Desk hat sich die Kommu-

nikation zwischen Benutzern und der Systemverwaltung enorm verbessert«, stellt Thomas Rohel, Projektleiter Benutzerservice bei Süd Leasing, fest. »IT-Probleme lassen sich jetzt in kürzester Zeit lösen, ohne unsere Mitarbeiter noch die IT-Administratoren unnötig von ihren Kernaufgaben abzulenken.«

**Nutzen Sie unser
Angebot für
Sonderdrucke oder
E-Publishing-Dateien
von Artikeln aus**

manage it
[[IT-Strategien und Lösungen]]

Tel.: +49 8092 87543

Abrechnung pro Monat und pro Nutzer. In Sachen Flexibilität, Geschwindigkeit und Kosteneffizienz kann salesforce.com seine ASP-(Application Service Providing)-Trümpfe ausspielen. Der Online-Dienst wird pro Nutzer und Monat abgerechnet. Die hohen Lizenzkosten traditioneller Angebote entfallen und die vergleichsweise flotte Implementierung spart Cellent genauso Kosten wie die Unabhängigkeit von immer kürzer werdenden Innovationszyklen. Anstatt sich um

teure Upgrades kümmern zu müssen, rufen die Cellent-Berater neue Versionen einfach über ihren Standard-Internet-Browser ab. Teure Überraschungen wie hohe Wartungsrechnungen schließt das Modell dabei aus. »Wir haben mit dem Einsatz von salesforce.com in dieser Form sehr gute Erfahrungen gemacht«, sagt Willem Klein, Berater bei Cellent und zuständig für die Einführung von salesforce.com. »Insgesamt haben wir nur drei Wochen für die Implementierung von salesforce.com benötigt. Mit vergleichbaren Call-Center-Systemen auf Basis traditioneller Software wäre das so schnell nicht möglich gewesen.« Jetzt plant Cellent, diesen Service auszuweiten und die Synergie-Effekte zu nutzen, die die jetzt aufgebaute Infrastruktur für zusätzliche Help Desk-Kunden bieten kann. Inzwischen gibt es bereits mehrere Interessenten.

Resümee. Auch bei Süd Leasing hat das User Help Desk noch nicht seine endgültige Form erreicht. In einer zweiten Projektphase soll salesforce.com auch auf der Süd Leasing-Seite eingeführt werden, so dass die Tickets nicht – wie bisher – per E-Mail weitergeleitet, sondern in einem durchgehenden Workflow über salesforce.com direkt an den jeweils zuständigen Administrator zugeordnet werden können.

Jutta Schausten

3 Ausgaben

Einblick

Durchblick

Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !



[] **Ja**, ich bestelle drei Ausgaben » *manage it* « zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

ap Verlag GmbH
Postfach 1380
85554 Ebersberg

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

+49 8092 87544

Titel: _____

Vorname: _____

Nachname: _____

Position: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Fax: _____