

Helpdesk-Management

IT-Probleme voll unter Kontrolle

Der Drucker verweigert hartnäckig seine Dienste. Der Rechner stürzt regelmäßig beim Aufruf der Buchhaltungssoftware ab. Das ist leider immer noch IT-Alltag in Unternehmen. Der Stuttgarter Bürobedarfshersteller Esselte Leitz hat da gut Lachen: Das Unternehmen wird beim schnellen Beheben derartiger Probleme von der Helpdesk-Lösung HEAT unterstützt.

Ordnung ist das halbe Leben. Mit diesem Motto gelang Louis Leitz im Jahr 1896 der Durchbruch. Der Stuttgarter Unternehmer erhielt das Deutsche Gebrauchsmuster für einen "neuartigen Excenterhebelverschluss für Sammelmappen". Der Leitz-Ordner war geboren. Was zur damaligen Zeit eine Revolution war, steht mittlerweile seit Generationen in fast jedem Büro als Sinnbild für Ordnung. Inzwischen ist Leitz ein Unternehmen der Esselte-Gruppe und weltweiter Marktführer bei Büroartikeln. Für den schwedischen Mutterkonzern spielt dabei der Standort Stuttgart nach wie vor eine bedeutende und zentrale Rolle.

Organisation ist die halbe Miete

Der Schuster hat die schlechtesten Leisten. Dieses Sprichwort mag auf manchen Schuster zutreffen, nicht so auf Leitz. Das Unternehmen vertreibt Produkte für die Büroorganisation - und ist selbst intern bestens organisiert. Das gilt gleichermaßen für die IT-Infrastruktur. Für den Fall, dass eine Anwendung mal nicht so läuft wie gewünscht, sind die Stuttgarter bestens gewappnet: mit der HelpDesk-Lösung HEAT. Seit drei Jahren ist das Tool für interne IT-Probleme im Einsatz. Davon versuchten die IT-Experten ihr Glück mit einer Datenbank Marke Eigenbau. „Wir merkten aber sehr schnell, dass wir pro Tag um die 50 Anrufe bekommen, die von der Access-Datenbank einfach nicht mehr bewältigt werden können“, erzählt Patrick Zentmaier, Helpdesk Cooperator bei Esselte Leitz.

Auch bei der Analyse der IT-Probleme gab es Schwierigkeiten, vor allem bei der grafischen Darstellung. Kein Wunder also, dass die HelpDesk-

Lösung HEAT von FrontRange Solution schnell auf Begeisterung stieß. „Damit konnten wir endlich aussagekräftige Grafiken erzeugen und separate Auswertungen vornehmen“, weist der Helpdesk Cooperator auf die Vorteile hin. Die Service- und Support-Softwaresysteme der Call-Center-Lösung HEAT bietet FrontRange Solution in Verbindung mit Asset Tracking, Knowledge Management und webfähigen HelpDesk-Produkten an. Ein weiterer Pluspunkt: Die Lösung passt sich den Programmen an, die bei Leitz im Einsatz sind, zum Beispiel SAP, Manugistics, allgemeine Windows- und Office-Anwendungen.

HelpDesk nach Maß

Die Entscheidung für das HelpDesk HEAT fiel beim Stuttgarter Unternehmen relativ schnell. Zunächst prüfte die IT-Abteilung ein anderes Produkt. Die Enttäuschung ließ nicht lange auf sich warten. Das Tool schrieb alles vor, die IT-Experten konnten selbst keine Änderungen vornehmen und schon gleich gar nicht Zusatzanwendungen selbst einbauen. „Wir brauchten einfach mehr Programmierfreiheit, um das HelpDesk-System auf unsere Bedürfnisse maßzuschneidern“, erinnert sich Zentmaier.

Auf einer Messe entdeckte ein Kollege des Helpdesk Cooperators schließlich die HelpDesk-Lösung HEAT und nahm gleich einmal eine Testversion mit ins Stuttgarter Büro. Die Software wurde umgehend geprüft und für gut befunden. Dank der gewünschten Programmierfreiheit konnten die individuellen Anpassungen hausintern vorgenommen werden. Das spart dem Unternehmen eine Menge Geld. Denn für das Customizing musste Esselte Leitz nicht erst eine externe Firma beauftragen.

Help Desk als Web Self-Service

Ausschlaggebend für die schnelle Entscheidung waren außerdem das leichte Handling und die Übersichtlichkeit. Weitere Kriterien waren die verschiedenen Zusatzmodule und die Möglichkeit, Lösungen für häufig auftretende Probleme für alle Mitarbeiter im Intranet zu veröffentlichen. Bei HEAT passte alles. Daran hat sich bis heute nichts geändert. Inzwischen setzt Leitz nahezu alle Produkte der FrontRange-Familie ein.

Esselte Leitz suchte auch nach einer Web Self-Service-Lösung zur Behebung von IT-Problemen. Der Grund: „Esselte ist ein weltweit tätiger Konzern. Wir haben zum Beispiel auch französische User. Und diese möchten wir nicht mehr nur ausschließlich über das Telefon betreuen“,

berichtet Zentmaier. Der Helpdesk Cooperator beschloss, sich an FrontRange zu wenden. Dort wurde glücklicher Weise gerade an einer passenden Internet-Lösung programmiert. Mit dem Self Service können Leitz-Mitarbeiter für viele allgemeine Probleme über das Web schnell eine Lösung finden sowie online Tickets öffnen und verfolgen. Damit ließ sich die Anzahl der Anrufe im Help Desk bei Esselte Leitz erheblich reduzieren.

IT-Ausfälle in wenigen Minuten beheben

Zentmaier ist trotz kleinerer Hürden sehr zufrieden. Denn bis jetzt lief alles nach Plan. Die Implementierung dauerte gerade mal zwei Tage. Zwei Esselte-Mitarbeiter haben Server-Landschaften, SQL-Server, ODBC-Treiber und HEAT eingespielt. Das Customizing nahm dann noch einmal etwa eine Woche in Anspruch, in dieser Zeit wurde die Plattform komplett aufgebaut. Inzwischen arbeiten im Help Desk zwei Personen mit der Datenbank. Zusätzlich haben zwölf Mitarbeiter einen sogenannten Alert bei sich auf dem Rechner. Das heißt, einer der zwölf Mitarbeiter bekommt einen Anruf zugewiesen und hat automatisch die richtigen Daten auf dem Bildschirm. Die zwei Help Desk-Mitarbeiter sind immer im System. Sind sie überlastet, gehen die Anrufe bei den zwölf anderen Mitarbeitern ein.

Trat früher ein IT-Problem bei Esselte Leitz auf, hat das eine Netzwerkgruppe bearbeitet. „Und die haben so schon genug Stress. Da ist oft keiner ans Telefon gegangen und Drucker standen teilweise tagelang“, weiß Zentmaier zu berichten. Inzwischen steht ein Drucker im Schnitt gerade mal fünf Minuten. Die Ausfallzeiten wurden immens verkürzt. Taucht ein Problem auf, erscheint das sofort auf dem Monitor des internen Support-Mitarbeiters, der sich umgehend um das Problem kümmert. Unterschiedliche Prioritäten sorgen dafür, dass die wichtigsten Anwendungen wie SAP nie für längere Zeit ausfallen. Bei Stufe 1 wird die Fehlerquelle meist innerhalb von wenigen Minuten behoben, bei Priorität 3 kann es im Schnitt auch mal bis zu drei Stunden dauern.

Schnell vertraut mit der HelpDesk-Lösung

Damit die Arbeit mit HEAT so reibungslos läuft, wurden die Anwender intern geschult. Lediglich die Helpdesk-Mitarbeiter belegten einen Administrator-Kurs bei FrontRange und lasen sich zusätzlich mit den angebotenen Büchern in das Thema ein. „Nach dem Customizing-Alert haben wir den Mitarbeitern gezeigt, was sie damit machen können. Das hat

in etwa eine Stunde pro Gruppe gedauert. Ist ja ziemlich simpel", freut sich Zentmaier.

1896 sorgte Louis Leitz mit dem "neuartigen Excenterhebelverschluss für Sammelmappen" für die leicht zu handhabende Büroorganisation. 2001 sorgt die HelpDesk-Lösung HEAT dafür, dass die Ordnung auch bei IT-Problemen einfach und komfortabel wieder hergestellt wird. ←

Britta Viets