



MEDIA - SATURN

„Endlich können wir unseren Media Märkten eine reibungslose Unterstützung in allen Fragen der IT-Infrastruktur bieten!“

- Franco Blank,
Bereichsleiter IT&O, Media
Saturn Management AG

Kundennutzen:

- » Priorisierung & lückenlose Bearbeitung der Supportanfragen
- » Nachvollziehbarkeit der Bearbeitung
- » Automatisch generierte Checklisten
- » Integration in das Monitoring-System

Optimaler IT-Support – dank Tickettool ServiceDesk Plus

Mit einem Netto-Jahresumsatz von über 19 Milliarden Euro in 2008 ist der Media Markt inklusive Saturn Europas größte Handelskette für Elektronikartikel. Rund 800 Fachmärkte in 17 europäischen Ländern zählen zur Media-Saturn-Holding Gruppe, die mehrheitlich zur Metro Group Düsseldorf gehört. In der Schweiz werden die Märkte operativ von der Media Saturn Management AG geführt, die ihren Sitz in Geroldswil hat. Sie ist auch verantwortlich für die reibungslos funktionierende IT-Infrastruktur und den technischen Support der 20 Schweizer Niederlassungen mit ca. 1.350 Mitarbeitern.

Die Ausgangslage – Unzureichender IT-Support

Im Jahr 2007 führte die Media Saturn Management AG eine Zufriedenheitsumfrage unter den Schweizer Media Märkten durch. Mit dem Ergebnis, dass der technische Support als unzureichend angesehen wurde, da zu viele Anfragen verloren gingen. Die Mitarbeiter der Media Märkte warteten oft vergebens auf telefonische Unterstützung bei ihren Fragen und akuten Störfällen der IT-Infrastruktur. Die Aufnahme der Supportanfragen und deren Bearbeitung mittels Excel-Listen waren in dem bisherigen Umfang nicht mehr zu handhaben. Vielmehr bedurfte es eines professionellen Tickettools, um sie zu bewältigen.

Die Lösung – ServiceDesk Plus von ManageEngine

Über eine Empfehlung wurde die Media Saturn Management AG auf das von MicroNova vertriebene Ticketsystem ServiceDesk Plus aufmerksam. Dies und zwei weitere Systeme wurden zu Testzwecken implementiert. Bereits in der Testphase überzeugte ServiceDesk Plus, da es alle wichtigen Erwartungen erfüllte: Die Adaption der Unternehmensprozesse verlief einfach und außergewöhnlich schnell. Felder konnten mühelos angepasst werden. Vor allem das Hinzufügen von Benutzern aus dem Active Directory bewertete der für das Projekt zuständige Bereichsleiter IT & Organisation (IT&O) Franco Blank als sehr gut. Darüber hinaus überzeugte ServiceDesk Plus mit benutzerfreundlichen Interfaces,

Mehrsprachigkeit und ITSM-Funktionen. Ein vierstündiger interner Workshop genügte, um die Implementierung in die bestehende Infrastruktur der Media Märkte vorzunehmen und ServiceDesk Plus online zu stellen. Nach nur zweiwöchiger Testphase fiel die Entscheidung der Media Saturn Management AG für ServiceDesk Plus.

Umfangreiche Funktionalitäten erleichtern den IT-Support

Mit ServiceDesk Plus erhielt die Media Saturn Management AG für die Schweizer Media Märkte eine Ticketing-Lösung, deren Funktionsumfang die Anforderungen sogar übertraf. Ursprünglich sollten nur Support-Anfragen hinsichtlich Software, Telefonanlage und Passwortverwaltung – so genannte Tickets – schnell und zuverlässig über ein webbasiertes Tool abgewickelt werden können. Inzwischen nutzt das Unternehmen nahezu alle Funktionalitäten, die ServiceDesk Plus bietet. Darunter Einkauf, Inventarisierung und die Verwaltung von Wartungsverträgen. Aber auch von der Lösungsdatenbank ist man begeistert. Sie ermöglicht dem IT&O-Team, auf umfangreiche Lösungen zu bereits bekannten Problemen zurückzugreifen und Anfragen rasch zu klären. Die KnowledgeBase bietet den Vorteil, dass sich die Mitarbeiter anhand übersichtlicher FlowCharts über alle IT-Prozesse selbst informieren können. Auch wird die Funktion „Geplante Wartungsmaßnahmen“ geschätzt. Dank dieser Funktionalität können tägliche und monatliche Aufträge mit Betreff, Gruppenzugehörigkeit und detaillierter Beschreibung erstellt werden. Dabei wird festgeschrieben, wann und wie oft eine Systemwartung durchzuführen ist. Zum entsprechenden Zeitpunkt erscheint diese dann als Ticket in der automatisch generierten Checkliste. ServiceDesk Plus ermöglicht zudem umfassende Auswertungen. Wie bei allen ManageEngine-Produkten sind bereits gängige Berichte vorinstalliert und können schnell und unkompliziert um eigene Abfragen ergänzt werden.

Das perfekte Tool – auch auf lange Sicht

Nach Einführung von ServiceDesk Plus und sechsmonatiger interner Schulung aller Mitarbeiter führte die Media Saturn Management AG erneut eine Zufriedenheitsumfrage in den Schweizer Media Märkten durch. Das Feedback fiel nun durchweg positiv aus. Die Befragten lobten insbesondere die zeitnahe und lückenlose Bearbeitung ihrer Supportanfragen. Zudem schätzen die Anwender die Möglichkeit, ihre Anfragen webbasiert einzugeben, und online zu verfolgen, wie weit die Bearbeitung fortgeschritten ist. Auch das IT-&O-Team profitiert von dem webbasierten Ticketing. Denn zum einen werden die Supportanfragen nun automatisch priorisiert; zum anderen ist sichergestellt, dass keine Tickets verloren gehen. Dank Integration in ein Monitoring-System werden zudem automatisch Tickets generiert, sobald ein Problem auftritt. Bei der Media Saturn Management AG in der Schweiz ist man hoch zufrieden mit ServiceDesk Plus.



Media Saturn Management AG, Schweiz:

- » Branche: Elektrofachhandel
- » Mitarbeiter: 1.350 (2008)
- » Unternehmenssitz: Geroldswill, Schweiz
- » Bruttoumsatz: 1 Mrd. Sfr (2008)

MicroNova AG

Unterfeldring 17
D-85256 Vierkirchen
Telefon: 0 81 39 / 93 00 - 456
Fax : 0 81 39 / 93 00 - 80
sales-ManageEngine@micronova.de