

ManageEngine

ServiceDesk Plus optimiert IT-Support der NIEDAX GROUP



“ServiceDesk Plus macht uns deutlich effektiver in der Annahme, Verwaltung und Bearbeitung unserer Support-Anfragen.”

Stefan Hasbach,
Systemadministrator
NIEDAX GROUP
Deutschland

ServiceDesk Plus – was die NIEDAX GROUP überzeugte:

- ☞ Effizienzsteigerung dank Priorisierung
- ☞ Vereinfachte Übergabe durch Nachvollziehbarkeit
- ☞ Umfangreiche Auswertungen und Statistiken
- ☞ Wissensdatenbank
- ☞ Import der User vom Active Directory
- ☞ Integration in das Monitoring-System
- ☞ Regelmäßige Updates und Hotfixes von ManageEngine

Die NIEDAX GROUP, einer der weltweit führenden Hersteller von Kabeltragsystemen, feierte 2010 ihr 90-jähriges Bestehen. Zu der Gruppe zählen 23 Unternehmen, die an 32 Standorten in Europa und den USA mehr als 32.000 Artikel produzieren, montieren und versenden. Knapp 1.400 Mitarbeiter tragen 2010 zu einer Umsatzerwartung in Höhe von 300 Mio. Euro bei.

Verantwortlich für die reibungslos funktionierende IT-Infrastruktur und den technischen Support an sieben deutschen und einem schweizer Standort der NIEDAX GROUP ist die interne IT-Abteilung.

Die Ausgangslage – internes Wachstum

Ein personeller Anstieg der IT-Mitarbeiter veranlasste die NIEDAX GROUP die Verwaltung ihrer Supportanfragen neu zu strukturieren. Bis dato wurde der IT-Support über eine Sharepoint-Liste verwaltet. Jedoch ließ diese keinerlei Workflow-Darstellungen, Automatismen sowie Korrespondenz mit den Mitarbeitern zu. Ein weiterer Grund für die Einführung eines professionellen Ticketsystems war die bevorstehende Implementierung einer ERP-Lösung im Unternehmen, die einen Anstieg des Supportaufkommens erwarten ließ.

Die Lösung – ServiceDesk Plus von ManageEngine

Um ein Tickettool einzuführen, das den Bedürfnissen der NIEDAX GROUP gerecht würde, erstellte die zuständige Projektgruppe einen umfassenden Anforderungskatalog. Dieser enthielt Kriterien wie die Kompatibilität zum bestehenden Intranet und Monitoring-Tool, die Active-Directory-Integration, eine Wissensdatenbank sowie die Möglichkeit, Freifelder zu definieren, beliebig viele Dateien und Notizen hinzuzufügen und individuelle Berechtigungen zu vergeben.

Über Internetrecherche machte die Projektgruppe sechs in Frage kommende Produkte ausfindig. Darunter auch ServiceDesk Plus von ManageEngine. Drei der Lösungen wurden zu Testzwecken installiert oder über Demo-Versionen einer näheren Prüfung unterzogen. Die Wahl der NIEDAX GROUP fiel auf ServiceDesk Plus, das nicht nur sämtliche Anforderungen erfüllte, sondern auch in puncto Benutzerfreundlichkeit und E-Mail-Anbindung überzeugte.



Umfangreiche Funktionalitäten für effizienteren IT-Support

Als professionelles Tickettool unterstützt ServiceDesk Plus die zeitkritische und effektive Bearbeitung von eingehenden Supportanfragen. Das schätzt auch Stefan Hasbach, IT-Administrator der NIEDAX GROUP, an der neuen Lösung. „ServiceDesk Plus hat unsere Abteilung deutlich effizienter gemacht“, zeigt sich der Projektleiter begeistert. Anfragen würden nun dank Priorisierung und automatischer Zeitvorgabe vollständiger und zeitnaher bearbeitet. Dabei hebt er die Möglichkeit hervor, Service-Level-Vereinbarungen (SLAs) zu hinterlegen, bei denen Anfragen mit unterschiedlichen Prioritäten und festgelegten Lösungszeiten versehen werden.

Neben den SLAs erlaubt ServiceDesk Plus auch die Anwendung von Geschäftsregeln. Besteht das Support-Team zum Beispiel aus Spezialisten für die Bereiche ERP-System, Netzwerk oder Applikationen, weist das Ticketsystem die Anfragen automatisch der richtigen Gruppe zu.

Dass jedes Ticket lückenlos dokumentiert wird, trägt laut Stefan Hasbach ebenfalls zu einer Optimierung des IT-Supports bei. Insbesondere bei Abwesenheit von Kollegen lässt sich der Bearbeitungsstatus ihrer Aufgaben nun problemlos nachvollziehen. Darüber hinaus ist man von der Wissensdatenbank des Tickettools begeistert und nutzt sie intensiv – auch durch Einstellen eigener Artikel für die Mitarbeiter der NIEDAX GROUP. Die stetig wachsende Datenbank lässt das IT-Team auf umfangreiche Lösungen zu bereits bekannten Problemen zurückgreifen und so Anfragen immer schneller klären.



Höchste Effizienz auch in Sachen Bedienbarkeit

Eine übersichtliche Oberfläche und einfache Bedienbarkeit sind wichtige Faktoren für das erfolgreiche Arbeiten mit einem Ticketsystem. Kriterien, die ServiceDesk Plus in jeder Hinsicht erfüllt. Wie intuitiv das Tool zu bedienen ist, zeigte sich schon in der Implementierung bei der NIEDAX GROUP: Vom ersten Projektschritt bis zur produktiven Einführung vergingen gerade einmal drei Monate. Auch die rasche Einarbeitung der Support-Mitarbeiter spricht für ServiceDesk Plus. Schließlich benötigte die IT-Abteilung nur drei Sitzungen, um sich mit dem neuen Ticketsystem auf alle denkbaren Szenarien und Prozesse vorzubereiten. Die selbständige Schulung der Belegschaft auf das webbasierte Portal zum Einstellen der Supportfragen gestaltet sich noch einfacher – mittels eines von der Projektgruppe zur Verfügung gestellten zweiseitigen Leitfadens.

So mühelos die Einarbeitung in ServiceDesk Plus verlief, so einfach lassen sich mit diesem Ticketsystem auch umfangreiche Auswertungen vornehmen. Ob vorinstallierte Berichte oder eigene Abfragen, der Anwender darf sich über eine übersichtliche Darstellung seiner Kennzahlen, Charts und Statistiken freuen.

Bei der NIEDAX GROUP ist man daher hoch zufrieden mit ServiceDesk Plus.

NIEDAX GROUP – Fakten

- ☞ Branche
Elektroinstallation
- ☞ Bruttoumsatz
240 Mio. Euro (2009)
- ☞ Mitarbeiter
ca. 1.400 (2010)
- ☞ Unternehmenssitz
Linz / Rhein

Über MicroNova

Die MicroNova AG ist im deutschsprachigen Raum exklusiver Vertreter der Produktfamilie ManageEngine. Seinen meist mittelständischen Kunden steht MicroNova mit eigenen deutschsprachigen Teams bei der Produktauswahl, Implementierung sowie mit Support und Schulungen zur Seite.

SuccessStory_T&N_NIEDAX-Group_1v1.pdf © Copyright 2012 MicroNova AG. Alle Rechte vorbehalten. Mit diesen Angaben werden keine Eigenschaften zugesichert. Die verwendeten Bezeichnungen und Namen sind Warenzeichen oder Handelsnamen ihrer jeweiligen Eigentümer.

MicroNova AG

Unterfeldring 17
D-85256 Vierkirchen
Telefon: 0 81 39 / 93 00-79
Fax : 0 81 39 / 93 00-80
sales-ManageEngine@micronova.de
www.ManageEngine.de