



100 YEARS
PFISTERER
SINCE 1921

„Sehr gerne nehme ich an den Kunden-Tagen teil, die es uns ermöglichen, direkt mit dem Hersteller in Kontakt zu treten und unsere Anforderungen zu schildern. Es ist sehr positiv, wenn wir als Kunde gehört werden und aktiv Verbesserungen einbringen können.“

– Bernd Hormann,
Head of Global IT Business
Applications, PFISTERER
Kontaktsysteme GmbH

Kontinuierlicher Ausbau des IT Service Managements bei PFISTERER

Die PFISTERER Unternehmensgruppe, zu der auch LAPP Insulators gehört, ist ein führender Spezialausrüster und Systemanbieter im Bereich der Energieinfrastruktur. Rund 2.100 Mitarbeiter entwickeln, produzieren und vertreiben Bauteile und Komplettlösungen für die besonders sensiblen Schnittstellen in modernen Energienetzen. PFISTERER ist in allen Branchen vertreten, in denen hohe elektrische Leistung über Jahrzehnte sicher und verlustarm übertragen werden muss: Energieerzeuger, Netzbetreiber und Energieversorger, Bahngesellschaften und die Industrie. Hauptsitz der Gruppe ist Winterbach bei Stuttgart.

Die Ausgangslage – kein Überblick über Helpdesk-Anfragen

Vom vergessenen Passwort bis hin zu Anwendungsfehlern und Störungsmeldungen – das IT-Team bei PFISTERER bearbeitet zahlreiche Aufgaben. Um Struktur in die vielen verschiedenen Anfragen zu bringen, entschloss sich Bernd Hormann bereits im Jahr 2009, ein Ticketing-Tool einzuführen. Der heutige Head of Global IT Business Applications suchte eine Lösung, die ITSM-Prozesse unterstützte, Skript-fähig und dabei möglichst selbsterklärend war.

Bei der Recherche wurde Bernd Hormann auf ServiceDesk Plus von ManageEngine aufmerksam. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Lösung durch den Hersteller war schon damals ein wichtiges Kriterium für ihn – und begeistert ihn auch nach mehr als zwölf Jahren noch an ServiceDesk Plus. Auf eine kurze Testphase folgte rasch die Entscheidung von PFISTERER für die Lösung. „Der attraktive Preis und das jährliche Mietmodell machten die Anschaffungskosten überschaubar und erleichterten uns die Entscheidung“, erklärt der IT-Experte.

Die Lösung – ManageEngine ServiceDesk Plus

Gestartet wurde zunächst mit einer Lizenz für zehn Techniker. Dabei ging die IT-Abteilung ganz pragmatisch vor und arbeitete sich nach und nach im laufenden Betrieb in das Tool ein. „Was soll ich sagen? Wir haben die Software heruntergeladen, installiert, die User eingerichtet und uns an den mitgelieferten ITSM-Standards orientiert“, erzählt Bernd

Hormann. „Dank der intuitiven Bedienung ging die Einführung sehr schnell: Schon nach einer Woche war das System aktiv und einsatzbereit.“

Später band PFISTERER das hauseigene Monitoring-System an ServiceDesk Plus an. Seitdem wird aus jeder Störungsmeldung bei einer der über 70 betreuten Anwendungen umgehend automatisch ein Ticket ausgelöst und dem entsprechenden Support-Mitarbeiter zugeordnet. Auch die von diversen Dienstleistern verwendeten Ticketsysteme, wie beispielsweise das Tool des SAP-Dienstleisters, ließen sich über die integrierte REST-API problemlos an ServiceDesk Plus anbinden. Dadurch kann das IT-Team bei PFISTERER einfach im eigenen System neue Incidents oder Vorfälle erstellen, die dann z. B. automatisch an das Tool der SAP-Experten weitergeleitet werden. Die Antworten inklusive wichtiger Parameter wie Ticket-Nummer, Klassifizierung und Priorität werden wieder an PFISTERER zurück übertragen und dem Ursprungs-Ticket korrekt zugeordnet. Das erleichtert dem IT-Team die Kommunikation mit den Dienstleistern und den Überblick über offene Anfragen deutlich.

„Im Laufe der Zeit haben wir die Anzahl an Technikern ausgeweitet und außerdem die Bedienung weiter verfeinert. Wir haben Kategorien angelegt, Vorlagen und Regeln definiert und für uns die Reihenfolge der Phasen umbenannt“, ergänzt der Head of Global IT Business Applications. „Schön, dass dies so einfach möglich war.“

Inzwischen nutzt PFISTERER auch den Servicekatalog, um den Anwendern Hilfen anzubieten und die Nutzung des Self-Service-Portals attraktiver zu machen. Hierdurch werden viele Informationen, die von der IT zur Bearbeitung eines Vorfalls benötigt werden, direkt vom Anfrager bereitgestellt. Zudem lässt sich das ein oder andere Ticket durch die Lösungs-Datenbank sogar komplett vermeiden.

Das Ergebnis – Entlastung durch Automatisierung, Überblick und Dokumentation

Nach über zwölf Jahren im operativen Einsatz hat sich ServiceDesk Plus bei PFISTERER mehr als bewährt: Viele IT-Aufgaben konnten automatisiert oder zumindest vereinfacht werden, wodurch das IT-Team viel Zeit spart. Von Vorteil erwies sich die Lösung auch bei der Integration eines zugekauften Unternehmens: Durch die Synchronisation mit dem Multidomain Controller konnten die neuen Domänen äußerst schnell eingebunden werden. In der Folge erhielten die neuen Mitarbeiter rasch ihre Zugänge zum Ticketsystem.

Bernd Hormann gefällt auch nach all den Jahren besonders das offene Ohr des Herstellers: „Sehr gerne nehme ich an den Kunden-Tagen teil, die es uns ermöglichen, direkt mit dem Hersteller in Kontakt zu treten und unsere Anforderungen zu schildern. Es ist sehr positiv, wenn wir als Kunde gehört werden und aktiv Verbesserungen einbringen können“. Ein Beispiel dafür ist eine inzwischen realisierte Umfrage, die pro Ticket abhängig von der Klassifizierung ausgelöst werden kann.

Fazit – kontinuierlicher Ausbau für optimalen Überblick

Monat für Monat bearbeiten die 15 IT-Experten bei PFISTERER inzwischen ca. 1.000 Tickets mit ServiceDesk Plus. Damit das Team von Bernd Hormann trotz der hohen Zahl an Anfragen auch in Zukunft den Überblick über alle offenen Aufgaben behält, verfolgt der Head of Global IT Business Applications die stetige Weiterentwicklung der Software genau: „Kürzlich kam noch die KANBAN-Ansicht dazu. Sie ermöglicht es uns, die Ticket-Warteschlange grafisch darzustellen und so einen noch besseren Überblick zu behalten.“



© PFISTERER Holding AG

PFISTERER Holding AG:

- » Branche: Elektroindustrie
- » Mitarbeiter: ca. 2.100
- » Umsatz: 350 Mio. Euro (2020)
- » Hauptsitz: Stuttgart

Kundennutzen:

- » Sichere Dokumentation
- » Zeitersparnis bei Routine-Aufgaben
- » Permanente Weiterentwicklung der Software
- » Intuitive, nutzerfreundliche Bedienung
- » Deutschsprachiger Support

MicroNova AG

Unterferldring 6
D-85256 Vierkirchen
Telefon: +49 8139 9300-456
Fax: +49 8139 9300-80
sales-ManageEngine@micronova.de