



Beyersdorf

„Wir sehen jetzt viel besser, was bereits erledigt und was noch zu tun ist. Und die Vielzahl an Reports, die Service-Desk Plus liefert, hilft ungemein bei Ursachenanalysen.“

– Edward Darkwa,
Leiter IT

Kundennutzen:

- » Enorme Zeitersparnis
- » Intuitive, nutzerfreundliche Bedienung
- » Alle Informationen auf einen Blick über das Dashboard
- » Individueller deutschsprachiger Support durch MicroNova
- » Helpdesk-Lösung und Patch-Management aus einer Hand

Saubere Sache: Helpdesk und Patch-Management aus einer Hand

Beyersdorf ist ein Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in Flensburg, das sich auf eine große Bandbreite von Reinigungsangeboten spezialisiert hat – vom Hygiene-Management in Pflegeeinrichtungen über Glas- und Fassadenreinigung bis hin zu Grund- und Baureinigung. Ebenfalls im Angebot sind der Vertrieb von Handelswaren für Küchen- und Waschraumhygiene sowie Winterdienst. Das Unternehmen beschäftigt etwa 1.300 Mitarbeiter.

Die Ausgangslage – Helpdesk- und Patch-Management-Lösung gesucht

In der IT-Abteilung der Beyersdorf Dienstleistungen kümmern sich Leiter Edward Darkwa und Team um den First Level Support für Infrastruktur- und Netzwerkthemen. Die sechs Standorte des Unternehmens liegen auf 200 Kilometer verteilt zwischen Pinneberg bei Hamburg und Sonderburg in Dänemark. „Viel Strecke für unser kleines Team“, stellt Edward Darkwa fest.

Er und seine Kollegen sind häufig unterwegs, um Arbeiten auszuführen, die sich nicht remote erledigen lassen. Zu den laufenden Support-Tätigkeiten kommen Projekte außer der Reihe, wie System-Upgrades, die Einführung neuer Tools etc. „Wenn wir im Helpdesk ständig Anrufe entgegennehmen müssen, können wir längerfristige Aktivitäten nur schwer voranbringen“, erklärt der IT-Leiter. Entsprechend groß ist die Bedeutung einer leistungsstarken Helpdesk-Lösung. Nach einem wenig zufriedenstellenden Intermezzo mit einem Open-Source-Produkt als Ticketing-System beschloss das Team, eine bessere Option zu sondieren.

Zudem wurde eine Software gesucht, die beim Ausrollen von Updates unterstützt. Das bis dahin verwendete Windows Server Update Services (WSUS) konnte das IT-Team nämlich auch nicht überzeugen: Der Genehmigungsprozess war sehr aufwändig, und Third-Party-Produkte blieben bei der Microsoft-Lösung außen vor. Als die IT-Mannschaft gerade wieder einmal mitten in einem größeren Projekt gebunden war fiel der Entschluss: Es muss eine schnellere Alternative her!

Die Lösung – ManageEngine ServiceDesk Plus und Desktop Central

Den Anfang machte jedoch die Helpdesk-Lösung ServiceDesk Plus von ManageEngine, auf die Edward Darkwa per Internetsuche gestoßen war. Zum Vergleich evaluierte das Team zwei weitere Helpdesk-Lösungen, doch das Ticketing-System von ManageEngine überzeigte von Anfang an. Nicht zuletzt vom sofortigen Download und Test ohne Registrierung und Lizenz war der IT-Leiter angetan, ebenso von den vielfältigen Möglichkeiten.

Edward Darkwa stand dabei eng im Kontakt mit ManageEngine-Partner MicroNova. „Die Vertriebsmitarbeiterin schlug eine Online-Vorstellung der Helpdesk-Lösung mit der Technik vor. Das fand ich echt klasse, dass man mit so wenig Aufwand einen derart guten Überblick über das Produkt erhält. Außerdem waren wir begeistert vom umfassenden Wissen des Technikers. Die übersichtliche und transparente Lizenzierung hat uns auch gut gefallen“, ergänzt der IT-Leiter.

Zur Einführung von ServiceDesk Plus hat Beyersdorf einen Online-Workshop bei MicroNova gebucht und bekam auch Unterstützung bei der Einrichtung der Helpdesk-Lösung. Im zweiten Schritt – und nach den guten Erfahrungen mit ServiceDesk Plus – entschied sich der Reinigungs-Spezialist zudem für Desktop Central als Patch-Management-Lösung. Auch hier machten ein Test sowie eine Vorstellung durch MicroNova den Anfang, so dass das IT-Team die Software im Anschluss zügig in den Live-Betrieb überführen konnte.

Das Ergebnis – Effizienter Support für Mitarbeiter und Infrastruktur

Früher hatten Mitarbeiter Störungen telefonisch oder persönlich gemeldet, nun werden Tickets per E-Mail eröffnet. So können auch Mitarbeiter den Status „ihrer“ Anforderung einsehen bzw. erhalten Benachrichtigungen. Für die IT bringt diese Vorgehensweise einen enormen Zeitgewinn, und die Wissensdatenbank lässt sich so ebenfalls effizient nutzen. IT-Leiter Darkwa kann so zudem jeden Morgen über das Dashboard prüfen, ob es kritische Tickets etc. gibt; neben der Eskalationsmöglichkeit erhält er so Informationen für seine wöchentlichen Meetings.

Die Admins können nun endlich auch komfortabel „remote“ an Systemen arbeiten – bei allen Beteiligten wegen der einfacheren Handhabung beliebter als der früher verwendete Team Viewer. Zur Bearbeitung von Anfragen setzt Beyersdorf auf Vorlagen: Steht im Betreff oder im Ticket etwa Navision oder ECM, leitet die Helpdesk-Lösung die Anforderung direkt an die entsprechenden externen Dienstleister weiter. Bei Ein- oder Austritten von Mitarbeitern erstellt die Personalabteilung ebenfalls mit Hilfe von Vorlagen das passende Ticket.

Für den Einsatz von Desktop Central als Patch-Management-Lösung hat Beyersdorf zunächst alle Clients, Serversysteme sowie Lizenzen erfasst. Neben der Verwaltung von Updates und Patches wird Desktop Central auch verwendet, um neue Software auszurollen und die Infrastruktur zu prüfen: „Desktop Central fragt automatisch ab, ob es noch Gewährleistung gibt. Und es zeigt, ob wir über- oder unterlizenzieren sind. Das ist natürlich sehr hilfreich und gibt einen guten Überblick“, so Darkwa.

Fazit – IT entlastet

Mit der zunehmenden Anzahl an Systemen, der wachsenden Komplexität und den gestiegenen Sicherheitsbedrohungen sind Unternehmen gut beraten, Prozesse zu überprüfen und wo immer möglich für Entlastung zu sorgen – durch die IT und für die IT. Mit ServiceDesk Plus als Helpdesk-Lösung und Desktop Central für das Patch-Management ist das Beyersdorf erfolgreich gelungen.



Beyersdorf Dienstleistungen GmbH & Co. KG:

- » Branche: Gebäudereinigung
- » Mitarbeiter: ca. 1.300
- » Umsatz: 19 Mio. Euro (2016)
- » Hauptsitz: Flensburg
- » Gründung: 1955

MicroNova AG

Unterfeldring 17
D-85256 Vierkirchen
Telefon: +49 8139 9300-456
Fax: +49 8139 9300-80
sales-ManageEngine@micronova.de