



DC AVIATION

„Mit ServiceDesk Plus haben wir ein einfach zu nutzendes Tool erhalten. Es hat unserem Asset-Management neues Leben eingehaucht.“

- Christian Horschelt,
Leiter Information Technologies bei DC Aviation

Auf Usability fliegen

DC Aviation GmbH, 2007 mit Hauptsitz in Stuttgart gegründet, ist Deutschlands größter Business-Jet-Betreiber und hat über 330 Mitarbeiter. Mit Niederlassungen in Dubai, Zürich, Malta und Moskau nimmt die internationale Präsenz stetig zu. Das Unternehmen bietet ein komplettes Business-Luftfahrt-Portfolio, beginnend bei Flugzeugmanagement über -charter bis hin zur Wartung von Geschäftsreiseflugzeugen.

Vier Mitarbeiter bilden die IT-Abteilung von DC Aviation – sie betreuen die IT-Arbeitsplätze der Unternehmensangehörigen und kümmern sich um alle Applikationen, die für den Flugbetrieb notwendig sind. Als zunehmende Herausforderung hat sich dabei in den vergangenen Jahren die Verwaltung der einzelnen IT-Assets erwiesen. Aus diesem Grund beschloss das IT-Team von DC Aviation, nach einer entsprechenden Lösung Ausschau zu halten.

Die Ausgangslage – IT-Asset-Management zu komplex

DC Aviation hatte zur Verwaltung der IT-Anlagegüter vor einigen Jahren Matrix 42 eingeführt. Allerdings waren der Pflegeaufwand und die Bedienung zu komplex für das schlank und flexibel aufgestellte IT-Team. „Wir mussten zudem für jede Anpassung einen Consultant beauftragen, Änderungen in Eigenregie waren nicht möglich“ erläutert Christian Horschelt, Leiter Information Technologies bei DC Aviation. „Aufwand und Ertrag standen für uns leider in keinem gesunden Verhältnis.“

Deshalb hat sich DC Aviation, übrigens eine Ausgründung der Daimler AG, nach einer anderen Lösung umgesehen. Nachdem ein zunächst betrachtetes Open-Source-Tool die Testphase nicht überstanden hatte, legte das Team bei der Suche und Auswahl nochmals strengere Bewertungskriterien an: Die einfache Bedienung stand nach den Erfahrungen aus der Vergangenheit an oberster Stelle. Auch kleine Anpassungen wollte man selbst vornehmen können.

Nachdem das IT-Team diverse Tools für die Asset-Verwaltung angesehen hatte, führte der Weg über eine Internetrecherche schließlich auch zu ServiceDesk Plus. Nachdem die

Kundennutzen:

- » Webbasiertes Tool mit guter Performance
- » Hervorragendes Kosten-/Nutzenverhältnis
- » Schnittstelle zum Active Directory
- » Intuitiv, kein Handbuch erforderlich
- » Leicht und einfach anpassbar

grundlegenden Anforderungen erfolgreich überprüft worden waren, installierte die IT-Abteilung die Testversion der Lösung. Und endlich war die richtige Anwendung gefunden, bereits das 30-tägige Trial vermochte zu überzeugen.

Die Lösung – komplette Asset-Verwaltung plus Ticketing

Nach den zahlreichen, nicht fruchtbaren Versuchen war sich das IT-Team absolut über die erforderlichen Funktionen im Klaren. Da ServiceDesk Plus alle Punkte hinsichtlich einer einfach zu verwendenden Asset-Verwaltung abdecken konnte, erfolgte der Kauf in sehr kurzer Zeit: Zwischen Test und Beschaffung vergingen nur vier Wochen. Direkt im Anschluss wurde die Lösung im Produktivbetrieb genutzt.

Dabei wurde zunächst die Inventarisierung im Unternehmen eingeführt: Alle Rechner und auch alle physischen und virtuellen Server werden täglich gescannt und mit allen Details zu Hard- und Software erfasst. Da ServiceDesk Plus auch mit einem Ticketsystem ausgestattet ist, rollte DC Aviation dieses im zweiten Schritt aus. „Bei diesem Prozess war es uns wichtig, zunächst einige Erfahrungen zu sammeln,“ ergänzt Christian Horschelt. „Denn auf diese Weise konnten wir die entsprechenden Kategorien und Unterkategorien leichter definieren.“

Im nächsten Schritt sollen die Mitarbeiter die Möglichkeit bekommen, über das webbasierte Portal Tickets einzustellen. Dort können sie zu jeder ihrer eingestellten Anfragen jederzeit den Status der Bearbeitung sehen. Das Team hat außerdem eine Knowledge-Base mit allen wichtigen Dokumenten angelegt.

Das Ergebnis – intuitiv und einfach anpassbar

Durch den Einsatz von ServiceDesk Plus verbesserte sich die Usability von Anfang an spürbar. „Sehr übersichtlich ist nun die Ansicht, die zeigt, wie viele Lizenzen unser Unternehmen hat und wie viele auf den Rechnern installiert sind,“ fasst Christian Horschelt zusammen. „Schon damit hatten wir bereits unser Hauptziel erreicht: ein einfaches Asset-Management.“

Auch die Vertragsverwaltung nutzt DC Aviation intensiv. Dort werden alle Details zu den Software- und Hardware-Verträgen hinterlegt. Mitarbeiter können so sehr schnell erfassen, welcher Vertrag wann abläuft. Auch alle Leasing-Verträge hat das Unternehmen in ServiceDesk Plus erfasst, was die Arbeit der Mitarbeiter in der Verwaltung enorm erleichtert.

Die Knowledge-Base vereinfacht die Arbeit der IT-Mitarbeiter und stellt auch den Usern viele hilfreiche Dokumente zur Verfügung. Die Handhabung ist denkbar einfach: Mit nur einem Häkchen kann das IT-Team festlegen, ob ein Beitrag intern oder auch für die Benutzer sichtbar sein soll. Die Endanwender von DC Aviation finden in der Wissensdatenbank zudem Anleitungen und Antworten auf häufig gestellte Fragen.

Fazit – Punktlandung

Ein professionelles Asset-Management ermöglicht es Unternehmen, einen Überblick über die Kostenstruktur zu erhalten: Passt die Anzahl der Lizenzen, werden sie genutzt oder nicht, wie sehen die Verträge dazu aus etc. Auf Basis dieser Informationen lassen sich fundierte Entscheidungen treffen. Oder wie es Christian Horschelt sagt: „Für uns ist ServiceDesk Plus eine Punktlandung.“



DC Aviation:

- » Branche: Luftfahrt
- » Mitarbeiter: ca. 330 (gesamte Gruppe)
- » Umsatz: ca. 100 Mio € im Jahr
- » Unternehmenssitz: Stuttgart
- » Niederlassungen: Dubai, Zürich, Malta, Moskau