



Evangelisches Werk  
für Diakonie  
und Entwicklung

Diakonie  
Deutschland

Brot  
für die Welt

*„Für unsere Organisation hat sich ServiceDesk Plus zu einem echten Allrounder entwickelt, der auch außerhalb der IT-Abteilung punktet. Wir möchten die Lösung nicht mehr missen“*

– Heike Landwehr,  
Referatsleitung IT, Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung (EWDE)

#### Kundennutzen:

- » Mehr Transparenz
- » Intuitive, nutzerfreundliche Bedienung
- » Auswertungen als Basis für Entscheidungen
- » Dank Dashboard alle Informationen auf einen Blick
- » Support durch MicroNova

## Vom Incident Management zum Enterprise Service Management

Das Evangelische Werk für Diakonie und Entwicklung e. V. (EWDE) mit Sitz in Berlin Mitte vereint unter seinem Dach Entwicklungsdienst, Katastrophenhilfe und nationale Diakonische Arbeit. Das EWDE hat rund 850 Mitarbeitende. Das Arbeitsfeld Diakonie Deutschland ist Spitzenverband für eine bundesweite Organisation mit insgesamt 525.000 Mitarbeitern und über 700.000 freiwillig engagierten Menschen, sie leisten so rund zehn Millionen Menschen Hilfe und Betreuung.

### Die Ausgangslage – Fusion als Anlass für ein Ticketsystem

Aktuell betreut eine 19-köpfige Abteilung die IT des EWDE. Das Team teilt sich in drei Gruppen auf: Die erste betreut die IT-Infrastruktur, sowie die beiden redundant ausgelegten hauseigenen Rechenzentren. Die zweite Gruppe kümmert sich um die Fachanwendungen der sozialen Projekte für Katastrophenhilfe und Brot für die Welt. IT-Organisation und -Schnittstellen sowie Standard-Anwendungen, wie SAP oder das CRM, werden vom dritten Team verwaltet.

Hervorgegangen war das EWDE mit diesen drei IT-Gruppen 2012 aus einer Fusion des Diakonischen Werkes der EKD (mit „Brot für die Welt“) und des Evangelischen Entwicklungsdienstes. Bereits zwei Jahre vor der Fusion – die mit einem Umzug nach Berlin einhergegangen war – erstellten die Teams einen Anforderungskatalog für eine zentrale Helpdesk-Lösung. In ihm wurden die „Must-Haves“ festgelegt, etwa ein Asset-Management, eine CMDB und eine Lösungsdatenbank.

Zudem sollte die Lösung auch langfristig passen und zum Beispiel ein Vertrags- und Lizenzmanagement bieten, das erst später umgesetzt werden sollte. Die Organisationen wählten fünf Hersteller aus, darunter auch ZOHO mit seiner IT-Produktpalette ManageEngine. Nach einem ausführlichen Benchmarking fiel bereits damals die Entscheidung für ServiceDesk Plus, eine ITSM-Software für Helpdesk und IT-Support, die alle Kriterien erfüllte.

## Die Lösung – ManageEngine ServiceDesk Plus

Ende 2012 wurde die Software zunächst mit einer Lizenz für zehn Techniker beschafft. Das Incident Management wurde als erstes eingeführt. „Wir haben das Tool einfach installiert und losgelegt. Das war ganz unproblematisch und ging sehr schnell“, erzählt Heike Landwehr, Referatsleitung IT beim EWDE. Die schnelle Implementierung war sehr wichtig, denn mit einem bevorstehenden Umzug musste das Incident Management sofort funktionieren. Um Anwender schneller an das Tool zu gewöhnen, wurden Anforderungen über das Portal eine höhere Priorität zugewiesen.

Über die Jahre fügte die Organisation immer mehr User sowie IT-Assets hinzu – und stellte dabei fest, dass sie noch mehr aus der Lösung herausholen könnte. Allerdings fehlte die Zeit, alles auszuloten und zu implementieren. In einem Workshop holte sich das EWDE zahlreiche Tipps, etwa zur Ticket-Schnell-Erfassung sowie Best Practices zum SLA-Management. Darüber hinaus wurde das Tool durch zusätzliche Optionen zur Ticket-Erstellung individuell angepasst.

Nach dem Workshop hat das EWDE zudem begonnen, das Asset- und Lizenzmanagement intensiver zu nutzen. Die Automatisierung von Prozessen, beispielsweise beim Eintritt neuer Mitarbeiter, war ein weiteres großes Thema, das nach dem Workshop angegangen wurde. Dabei ist es Heike Landwehr wichtig, dass es keine Medienbrüche gibt: Ist ein Prozess elektronisch, so soll dieser von Anfang bis Ende in dieser Form abgebildet werden.

## Das Ergebnis – effizienter Support

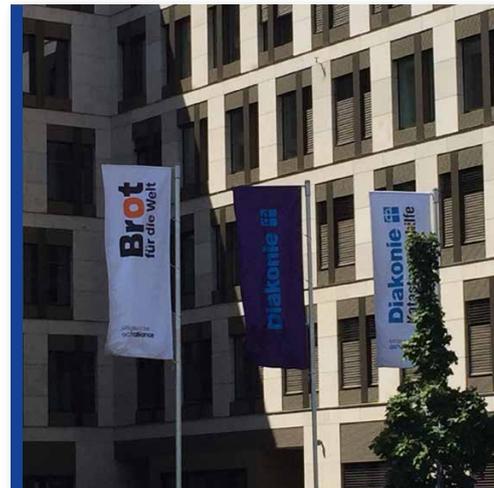
Inzwischen arbeiten außer der IT auch weitere Service-Bereiche mit ServiceDesk Plus. Stand Mitte 2019 bearbeiten rund 80 Mitarbeiter bis zu 1.400 Tickets pro Monat. Ein Dispatcher nimmt sie alle als sogenannter Single Point of Contact entgegen. Kann der First Level Support ein Ticket nicht in fünf bis zehn Minuten lösen, geht es in die diversen Gruppen und damit in den Second Level. ServiceDesk Plus ist dabei von Anfang an bei der Belegschaft auf große positive Resonanz gestoßen. Dadurch gewann die IT wertvolle Zeit, da mehr Aufgaben remote gelöst werden konnten.

„In der Zwischenzeit werden die Assets in ServiceDesk Plus erfasst“, erläutert die Referatsleiterin. „Zudem sind wir bei den Prozessen sehr erfolgreich vorangekommen. Ein neuer Arbeitsplatz kann dank ServiceDesk Plus ohne Papierformulare beantragt werden. Dazu nutzen wir die Vorlagen und bilden über Workflows den Genehmigungsprozess ab. Das klappt ganz hervorragend.“

Einen zusätzlichen Nutzen bieten die Statistiken von ServiceDesk Plus. So sieht das IT-Team sehr schnell, ob es nach der Einführung eines neuen Tools noch Schulungs- oder Anpassungsbedarf gibt. Auch Kaufentscheidungen lassen sich durch die Bereitstellung relevanter Informationen und einer Lizenzübersicht, die sich auf Knopfdruck erstellen lässt, einfacher treffen. Ein weiterer Gewinn an Transparenz ist das Dashboard. Es zeigt präzise den Bearbeitungsstatus der Aufgaben, ob und wie viele SLAs verletzt wurden etc.

## Fazit – Nutzen für viele Abteilungen

Für die Zukunft hat die IT des EWDE e.V. schon neue Pläne. Als nächstes möchte sie alle Verträge in ServiceDesk Plus hinterlegen und die Bestellprozesse abbilden. Die IT-Beschaffung soll künftig ebenfalls mit der Helpdesk- und Support-Lösung abgebildet werden. Bei der EWDE hat sich ServiceDesk Plus überdies als Lösung für das Enterprise Service Management etabliert: Beschaffung, Personalwesen, Facility-Management und weitere Abteilungen nutzen das Tool ebenfalls – und möchten es nicht mehr missen.



### Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung (EWDE):

- » Branche: Hilfsorganisation
- » Mitarbeiter: ca. 850
- » Umsatz: 392 Mio. € (2018)
- » Hauptsitz: Berlin
- » Gründung: 2012 (Zusammenschluss des Diakonischen Werkes der EKD mit Brot für die Welt und des Evangelischen Entwicklungsdienstes)

### MicroNova AG

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