



„Wir vertrauen seit mehr als acht Jahren auf ServiceDesk Plus. Die Lösung hat die Arbeit unserer IT-Abteilung besser strukturiert, unsere Mitarbeiter erhalten dadurch exzellenten Support. Dokumentation und die Knowledge Base überzeugen uns besonders.“

- Reinhard Windhager,
Leitung IT Infrastruktur,
Fischer Sports GmbH

Kundennutzen:

- » Einfache und intuitive Bedienung
- » Einfache Anbindung an das Active Directory
- » IT-Support „on the go“ dank App

Serien-Gold für ManageEngine!

Die Fischer Sports GmbH ist Weltmarktführer im nordischen Skisport und einer der weltweit größten Skihersteller. Der Hauptsitz befindet sich im österreichischen Ried im Innkreis. Knapp 1.800 Mitarbeiter haben an allen Unternehmensstandorten im Geschäftsjahr 2012/2013 über 170 Millionen Euro Umsatz erwirtschaftet. Die 1973 in die Fischer Sports Group eingegliederte Löffler Premium Sportswear bietet funktionelle Sportbekleidung in höchster Qualität. Die Produktpalette von Fischer umfasst heute Skier für den alpinen und den Langlaufbereich, die zugehörigen Ski-Schuhe und-Bindungen sowie Sprungski, Zubehör und Hockeyschläger.

Die Ausgangslage – Generischer IT-Support

Die Ski-Legende Franz Klammer, die Biathletin Magdalena Neuner und der Ski-Springer Gregor Schlierenzauer haben eines gemeinsam: Sie alle setzten oder setzen auf die Skier von Fischer Sports. Franz Klammer gewann zum Beispiel bei den Olympischen Winterspielen 1976 die Goldmedaille in der Abfahrt auf Fischer-C4-Skiern. Ebenso dynamisch wie die Kunden sind auch das Unternehmen selbst und seine IT. Diese ist in die Bereiche IT-Infrastruktur und Information Management untergliedert. Reinhard Windhager betreut als Leiter IT Infrastruktur mit seinem Team die Standorte in Europa. Gemeinsam stellen sie den Second Level Support für die Niederlassungen USA, Ukraine und Russland, die einen eigenen Support vor Ort haben.

Erklärtes Ziel der IT: Anfragen schnell und bei bester Qualität beantworten. Bis 2006 geschah das ohne Tool, Mitarbeiter meldeten sich einfach per E-Mail oder Telefon. Ohne Dokumentation ging jedoch der Überblick bisweilen verloren, zudem war eine Status-einsicht nicht möglich. „Daher habe ich meine Mitarbeiter gebeten, nach einem professionellen Ticketsystem zu suchen“, schildert Reinhard Windhager. „Kaum ausgesprochen, kam ein Mitarbeiter mit einem Vorschlag auf mich zu. Er hätte soeben eine Software von ManageEngine heruntergeladen, die einen guten Eindruck mache.“ Nach 15 Minuten lief das Testsystem. Struktur und Bedienung überzeugten auf Anhieb. Es folgte eine tiefgreifende Evaluation – mit positivem Ergebnis.

Die Lösung – ManageEngine ServiceDesk Plus

Neben der einfachen Bedienung und Übersichtlichkeit standen bei Fischer Sports die Zuweisbarkeit von Tickets an Supportmitarbeiter und andere Bereiche sowie eine Erinnerungsfunktion im Mittelpunkt – denn Anfragen sollten keinesfalls unerledigt bleiben. Auch auf diese Punkte hin wurde ServiceDesk Plus auf Herz und Nieren geprüft. Zudem war eine Anbindung an das Active Directory (AD) wichtig, um daraus direkt alle Nutzerdaten zu erhalten. Nachdem bereits die Testversion einen sehr positiven Eindruck hinterlassen hatte, stellte das Fischer-Sports-Team die Prozesse Schritt für Schritt auf das neue Tool um.

„Wir hatten uns anfangs zu viel auf einmal vorgenommen und so selbst komplizierter gemacht als nötig. Eine Remote-Session mit einem Techniker von MicroNova hat hier sehr geholfen. Der Ansprechpartner zeigte uns, wie wir ganz einfach mit Hilfe der Kategorien unsere Ziele erreichen konnten“, so Windhager zufrieden. Zu Beginn hatten noch die Mitarbeiter der IT die Tickets für die Mitarbeiter eingestellt, inzwischen übernehmen die Anwender selbst diese Aufgabe. Zwei E-Mailadressen im globalen Adressbuch stehen dafür zur Auswahl, je eine für Probleme mit einer Anwendung und eine für anderweitigen Support wie beispielsweise einen neuen Drucker, einen neuen Rechner oder Mitarbeiterereintritte.

Das Ergebnis – Lückenloser Support in allen Lagen

ServiceDesk Plus hat sich auf diese Weise schnell als zentrales Tool der IT etabliert. Alle Anfragen werden über das Ticket-Tool abgebildet, das damit gleichzeitig als Dokumentation über Art und Umfang der Anfragen dient. Mit der Lösung ist auch sichergestellt, dass die IT-Abteilung wirklich alle Tickets bearbeitet. Die Zufriedenheit der Fischer-Mitarbeiter ist für Reinhard Windhager so wichtig, dass er selbst jeden Abend persönlich überprüft, ob auch alle Tickets zugewiesen wurden. „Sehr angenehm ist dabei auch, dass keine Anfragen verloren gehen, wenn jemand krank oder im Urlaub ist. Denn so kann die Vertretung nahtlos übernehmen“, sagt der IT-Leiter. „Wir übernehmen übrigens auch den IT-Support für ein ehemaliges Tochterunternehmen von Fischer Sports, das heute ein eigenes Unternehmen ist. Hier erfolgt die Abrechnung auf Stundenbasis. Auch dafür ist ServiceDesk Plus optimal geeignet, da wir über eine lückenlose Dokumentation verfügen.“

Sehr gute Resonanz findet auch die Wissensdatenbank, in der die IT-Mitarbeiter alle wichtigen Informationen hinterlegen. So können Kollegen vor aufwändigen Recherchen zunächst die Wissensdatenbank auf eine vorhandene Lösung überprüfen. Auch für die Anwender sind diverse Einträge freigeschaltet – Stichwort Self Service. ServiceDesk Plus hilft auch bei Ein- oder Austritten von Mitarbeitern – dank der Vorlagen kann genau festgelegt werden, welche Aufgaben hierbei zu erledigen sind. Die betroffenen Abteilungen erhalten dann eine E-Mail mit den erforderlichen Tätigkeiten. Die IT-Mitarbeiter im Hotline-Dienst führen übrigens stets ein iPad mit sich und können Tickets darauf unmittelbar bearbeiten.

Fazit – Acht Jahre Zufriedenheit

„Wir nutzen ServiceDesk Plus nun ohne Unterbrechung seit über acht Jahren und sind nach wie vor sehr zufrieden damit“, bilanziert Reinhard Windhager. Denn mit dem Trouble-Ticket-System von ManageEngine bringt das IT-Team alle Anfragen so sicher und zuverlässig ins Ziel, wie die Fischer-Ski einst Franz Klammer zu seiner Goldmedaille trugen – sozusagen Stockerl mit Gold in Serie für Tool und Team.



Fischer Sports:

- » Branche: Sportartikel
- » Mitarbeiter: ca. 1.800 weltweit (2013)
- » Unternehmenssitz: Ried im Innkreis (Österreich)
- » Umsatz: 173,7 Mio. Euro (2012/2013)

MicroNova AG

Unterfeldring 17
D-85256 Vierkirchen
Telefon: 0 81 39 / 93 00 - 456
Fax : 0 81 39 / 93 00 - 80
sales-ManageEngine@micronova.de