



Volle Kraft voraus: Trouble-Ticketing beim Hafen Wien



“Mit der neuen Funktion ‚IT-Projektmanagement‘ lassen sich sehr effizient Meilensteine hinterlegen und Aufgaben definieren. Über die Zeiterfassung ist ersichtlich, wie lange Projekte gedauert haben. Das erleichtert vor allem neue Projekte, da wir das dokumentierte Wissen als Hilfestellung nutzen können.”

Harald Lutz,
IT-Leiter, Wiener Hafen
und Lager Ausbau- und
Vermögensverwaltung,
GmbH & Co KG

Kundennutzen:

- Auf ITIL ausgerichtete Umgebung: Zentrale Prozesse entsprechend abgebildet
- Übersichtliche Rollenzuweisung für nachvollziehbaren IT-Support



Wien profitiert als Industriestandort unter anderem von seiner günstigen Lage. So nutzen viele Airlines den Flughafen als Tor in den Osten, und die Donau ist als Schifffahrtsstraße von großer Bedeutung: Durch den Rhein-Main-Donau-Kanal ist die Stadt sowohl mit dem Hafen Rotterdam als auch mit wichtigen deutschen Industriegebieten verbunden; zudem gibt es über die Donau eine Verbindung mit den Ländern Osteuropas bis zum Schwarzen Meer. Der Hafen Wien als Grundstücksbesitzer verwaltet mit seinen 280 Mitarbeitern einen Standort, an dem etwa 5000 Menschen arbeiten. 2012 schlug der Hafen über 6.400.000 Tonnen Fracht um.

Die Ausgangslage – Tabellen ablösen

Wie bei jedem Logistikunternehmen spielt die IT eine entscheidende Rolle. Bei den anfallenden Support-Aufgaben der Wiener Hafen und Lager Ausbau- und Vermögensverwaltung GmbH & Co KG bestand jedoch Optimierungsbedarf: Bis 2012 trugen die IT-Mitarbeiter die „Tickets“ für die 100 zu betreuenden Mitarbeiter beim Hafen noch in Excel-Listen ein. Die damit verbundenen Nachteile wie unübersichtliche Datenhaltung oder fehlende Rollenmodelle wollte IT-Leiter Harald Lutz abstellen. Er erwog Mitte 2012 daher die Beschaffung eines professionellen Ticketsystems. Zusammen mit einem externen Berater definierte er die Anforderungen: Wichtigstes Kriterium war, dass die Software ITIL-fähig und gleichzeitig benutzerfreundlich sein musste.

Ein Ticket-System gab es bereits bei der zentralen Holding: „Das Tool beim Mutterunternehmen war für unsere Zwecke jedoch zu komplex. In unserer IT-Abteilung sind lediglich drei Mitarbeiter beschäftigt, also musste die neue Lösung extrem einfach zu bedienen sein.“ Gleichzeitig sollte die Software in der Lage sein, benötigte ITIL-Prozesse abzubilden. „Mein Motto lautet: ‚ITIL ja – aber in good practice statt best practice‘. Es gibt einfach einige Aspekte von ITIL, die nicht zu unserer Umgebung passen“, ergänzt Lutz. Ein weiteres Kriterium bei der Wahl des Tools war, dass der Helpdesk in getrennte Bereiche untergliedert werden kann, so dass die Einbindung der Tochterunternehmen später noch möglich ist.

Die Lösung – ManageEngine ServiceDesk Plus

Die Suche nach einer entsprechenden Lösung verlief einfach: Ein anderes Unternehmen aus dem Verbund nutzte bereits ServiceDesk Plus von ManageEngine – da die Erfahrungswerte positiv waren und der Leistungs- zum Anforderungskatalog passte, entschloss sich Lutz, das Produkt näher in Augenschein zu nehmen. Bereits die Testversion überzeugte

den IT-Leiter: „Die Übersichtlichkeit, die klaren Strukturen und der benutzerfreundliche Aufbau des Konfigurationsassistenten waren große Pluspunkte.“

Harald Lutz nutzte auch die Gelegenheit und besuchte die ManageEngine User Conference in München. „Die Veranstaltung war die ideale Gelegenheit, um mit Distributionspartner MicroNova und Mitarbeitern des Herstellers ZOHO zu sprechen“, erläutert Lutz. „Auch der offene Austausch mit anderen Nutzern über deren Erfahrungen mit ManageEngine und ServiceDesk Plus war sehr aufschlussreich.“ Bestärkt in seiner Entscheidung beauftragte Lutz im Anschluss die Lizenzen sowie einen Inhouse-Workshop bei MicroNova; dessen Inhalte erarbeiteten beide Unternehmen gemeinsam und abgestimmt auf den Einsatz beim Hafen Wien. Die Installation erfolgte im Herbst 2012, der produktive Betrieb begann unmittelbar danach.

Das Ergebnis – Akzeptanz hoch, breite Nutzung

Akzeptanz und Nutzung durch die Mitarbeiter waren von Anfang an positiv. Das Einstellen der Tickets erfolgt über ein Webportal, der Status ist somit jederzeit einsehbar. Besonders gefragt ist der abteilungsspezifische Servicekatalog: Er reicht vom Druck neuer Essensbons für die Kantine über die Order von Drucker-Tonern bis zur „Mitarbeiter-Laufkarte“, die das komplette Equipment – Telefon, Computer, Schlüssel, Karten – eines Mitarbeiters während seiner Dienstzeit enthält. Aus häufig wiederkehrenden Standard-Requests werden nach Prüfung und Kategorisierung neue Services für den Servicekatalog generiert, damit Benutzer und IT-Mitarbeiter gezielter Anfragen absetzen können, die schneller bearbeitet werden.

Der Hafen Wien hat zudem seine Hardware vollständig in ServiceDesk Plus inventarisiert, Vertragsmanagement und Bestellmanagement inbegriffen. Die Module Problem- und Change-Management kommen ebenfalls zum Einsatz, auch weil IT-Leiter Herr Lutz im Zuge seiner ITIL Foundation Ausbildung die Vorteile im Einsatz dieser Module sehen konnte, um einen geplanten Ablauf bei bevorstehenden Änderungen am System zu gewährleisten. So konnte etwa die Erweiterung der hauseigenen Buchhaltungssoftware ITIL-konform über ServiceDesk Plus dokumentiert werden. Begeistert ist Lutz auch von der neuen Funktion „IT-Projektmanagement“ im ServiceDesk Plus. Demnächst wird die Umfragefunktion des Tools aktiviert. So bekommen die IT-Administratoren wertvolles Feedback der Anwender.

Fazit – zukunftsfähige ITIL-Ausrichtung

Der Hafen Wien hat dank ServiceDesk Plus von ManageEngine erfolgreich seinen Helpdesk und seine ganze IT-Abteilung in Richtung ITIL ausgerichtet und nicht zeitgemäße, ungeeignete Tools damit abgelöst. Dank der Zufriedenheit sowohl auf IT- als auch auf Anwenderseite. Ist nicht nur die Akzeptanz der Lösung sehr groß, es werden auch Schritte für weitere Prozesse im ServiceDesk abgebildet – Skalierbarkeit und Zukunftssicherheit sind somit gewährleistet, so dass der Hafen Wien auch künftig volle Fahrt voraus bei der IT hat.

Über MicroNova

Die MicroNova AG ist ein seit über 25 Jahren etabliertes Software- und Systemhaus in Vierkirchen im Münchner Norden. Neben der Entwicklung von Lösungen für Netzmanagement, HiL-Simulation und Testautomatisierung vertreibt MicroNova die Sparte ManageEngine des Herstellers ZOHO Corp. im deutschsprachigen Raum. Der Schwerpunkt der ManageEngine-Produkte liegt im Netzwerk- und Applikations-Monitoring sowie im Bereich Helpdesk-Software und ITIL. Ihren Kunden steht MicroNova mit eigenen Teams bei der Produktauswahl, Implementierung sowie mit Support und Schulungen zur Seite. Gegründet wurde MicroNova von Josef W. Karl, der auch heute noch Alleinaktionär und Vorstand der MicroNova AG ist.

Wiener Hafen und Lager Ausbau- und Vermögensverwaltung, GmbH & Co KG – Fakten (2012):

- Branche
Logistik
- Mitarbeiter
über 280
- Umsatz
49 Mio. Euro
- Abgefertigte Schiffe
1132 Einheiten
- Güterumschlag
6.400.000 t
- Unternehmenssitz
Wien

MicroNova AG

Unterfeldring 17
D-85256 Vierkirchen
Telefon: 0 81 39 / 93 00-79
Fax : 0 81 39 / 93 00-80
sales-ManageEngine@micronova.de
www.ManageEngine.de