MicroNova
Technology Intelligence

IT-Management

Oettinger Davidoff

*„Mit der Einführung von ServiceDesk Plus haben wir definitiv einen großen Schritt nach vorne gemacht bei der Professionalisierung unserer Abläufe. Wir bieten Mitarbeitenden nun noch besseren Service, und das bei mehr Transparenz und Strukturiertheit."*

- Esteban Martin,
Manager ICT Prozesse
und Services

**Kundennutzen:**

- Maßgeschneiderter Einsatz
- Vorlagen erleichtern tägliche Arbeit

# Helpdesk gesucht, Helpdesk gefunden

„Crop-to-Shop" – von der Pflanze bis zum Ladengeschäft alles aus einer Hand: Das ist das Motto der auf die Produktion und den Verkauf von Premiumzigarren und Tabakwaren spezialisierten Oettinger Davidoff AG mit Sitz in Basel. Gemäß dieser Philosophie ist das Unternehmen weltweit tätig, denn Anbau der Pflanzen und Produktion erfolgen in der Dominikanischen Republik, auf Honduras sowie in Nicaragua.

## Die Ausgangslage – Sehr gut, aber nicht gut genug

Am Unternehmenssitz in Basel ist die zentrale IT der Oettinger Davidoff AG untergebracht. Von den über 30 Mitarbeitenden sind etwa 15 Spezialisten im Service Development tätig; sie kümmern sich um alle Service-Anforderungen hinsichtlich Entwicklung. Weitere 13 Mitarbeitende der Gruppe „Service Operations" betreuen Applikationen, Netzwerk, Infrastruktur und: das User-Helpdesk.

Bis 2014 verwendete Oettinger Davidoff kein eigenes Helpdesk-Tool. IT-Probleme sowie Anfragen meldeten die Mitarbeitenden der IT-Abteilung per E-Mail oder Telefon. „Wir haben das lange und ordentlich mit Bordmitteln erledigt. Dennoch: Wir konnten uns nicht so wie gewünscht rundum sicher sein, ob wir Anfragen übersehen oder vergessen – etwa durch Übergaben, Urlaube oder Krankheiten", erklärt Esteban Martin, Manager ICT Prozesse und Services. Um die IT-Qualität weiter zu steigern, fiel in der Folge der Entschluss zur Einführung eines Helpdesk-Systems.

Das neue Tool sollte Anfragen kanalisieren und die Arbeit der IT messbar machen. Ein zweistufiger Evaluierungsprozess grenzte die Auswahl auf zunächst acht und dann drei Anbieter ein. Die Ansprechpartner wurden zu Workshops eingeladen. Für ManageEngine kamen Mitarbeitende der MicroNova AG nach Basel. Im Anschluss fiel die Wahl rasch auf ServiceDesk Plus: Oettinger Davidoff sah damit die Anforderungen an ein leicht und ohne fremde Hilfe zu administrierendes Tool am besten erfüllt. Weitere Pluspunkte waren das mögliche rasche Go-Live und die Flexibilität der Lösung.

## Die Lösung – ManageEngine ServiceDesk Plus

Nach einer reibungslosen Einführung von ServiceDesk Plus zeigte die IT von Oettinger Davidoff einmal mehr, wie professionell sie arbeitet: Das Team um Esteban Martin hatte sich mit Incident- und Service-Requests zunächst auf zwei Prozesse konzentriert, anstatt gleich alle Helpdesk-Prozesse auf einmal zu integrieren. Zuerst wurde das Headquarter in Basel an des Helpdesk-System angebunden, anschließend folgten Deutschland und die weiteren weltweiten Standorte. Die planvolle Herangehensweise zeigte Wirkung: Innerhalb eines Monats nahm das System den Live-Betrieb auf.

Drei Mitarbeitende des Services Desk (First-Level-Support) nehmen Anfragen entgegen. Bezieht sich eine Anfrage auf ein spezielles Thema – z. B. SAP – wird das Ticket automatisch an einen der 15 Second-Level-Spezialisten im Service Development geroutet. Anfragen zu vergessenen Passwörtern oder Service-Requests lassen sich so viel leichter erledigen und dokumentieren. Möchte ein Mitarbeitender etwa einen speziellen Zugriff auf ein Verzeichnis, wird durch das verwendete Template unmittelbar eine E-Mail an dessen Vorgesetzten ausgelöst. Stimmt der Line Manager dem Wunsch des Mitarbeitenden zu, kann der Zugriff gewährt und das Ticket geschlossen werden.

Ein weiterer Vorteil von ServiceDesk Plus ist die integrierte Asset-Verwaltung. So sieht der IT-Mitarbeitende sofort, welche Hard- und Software beim Anwender betroffen ist. Das zeitaufwändige Heraussuchen entsprechender Informationen ist daher nicht mehr nötig. „ServiceDesk Plus überzeugt uns rundum, sowohl bei den Funktionen als auch in der Handhabung“, fasst Esteban Martin zusammen.

## Das Ergebnis – Kategorisiert, übersichtlich

So wirft der IT-Leiter jeden Morgen einen recht entspannten Blick auf das Dashboard, quasi sein Cockpit. Es zeigt ihm auf einen Blick den Gesamtstatus – und etwaige Überfälligkeiten. Seinem Management kann er dank der mitgelieferten Reports auch einfach die gewünschten Kennzahlen liefern. Dabei konnte er bisher ein zufriedenstellendes Bild zeichnen: Die Anrufe und Mails an die IT haben stark abgenommen, die Tickets werden vorrangig über das Webformular entgegengenommen.

Die Mitarbeitenden schätzen das Tool ebenfalls, denn sie sehen sofort den Bearbeitungsstand ihres Tickets. Auch für die IT ist die Erfassung per Web-Formular von Vorteil: Die Benutzer kategorisieren beim Einstellen eines Tickets die Vorfälle, etwa indem sie angeben, welcher Bereich betroffen ist, wie sich das Problem auswirkt etc. Diese Informationen sind Pflichtangaben und sehr hilfreich für das IT-Team. Nachfragen und auf Antworten warten entfallen so in der Regel. Antworten wandern zudem in die zentrale Knowledge Base. So profitieren auch die IT-Kollegen und können damit so manches Ticket schneller schließen.

Wenn ein neuer Mitarbeitender im Unternehmen anfängt oder ein Mitarbeitender ausscheidet, werden ebenfalls entsprechende Vorlagen verwendet. Ist der Vertrag mit einem neuen Mitarbeitenden unterschrieben, startet die Personalabteilung den Prozess. So kann sichergestellt werden, dass am ersten Arbeitstag für jeden neuen Angestellten ein voll ausgestatteter Arbeitsplatz und entsprechende Rechte und Zugriffe bereitstehen. Dabei ist alles ordentlich dokumentiert – und die IT vergibt nur die Rechte, die sie vergeben soll.

## Fazit – Punktlandung

Das Bessere ist des Guten Feind – dieses Diktum bewahrheitete sich auch bei der Oettinger Davidoff AG. Und jenseits der nun noch besseren Ergebnisse ist der Weg dorthin auch deutlich strukturierter und transparenter. Oder kurz: besser mit Helpdesk.

**Oettinger Davidoff:**

- Branche: Tabakwaren
- Mitarbeitende: ca. 3.700 (2014)
- Umsatz: 1.227 Millionen € (2014)
- Gründung: 1875
- Unternehmenssitz: Basel, Schweiz

**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

© Copyright 2016 MicroNova AG. Alle Rechte vorbehalten. Mit diesen Angaben werden keine Eigenschaften zugesichert.
Die verwendeten Bezeichnungen und Namen sind Warenzeichen oder Handelsnamen ihrer jeweiligen Eigentümer.