



**SMARTRAC**  
connect things

*„Mit ServiceDesk Plus haben wir den Weg in eine Zukunft beschritten, die von drei Dingen geprägt ist: Gewissheit, Effizienz und Performance.“*

- Stefan Rickert,  
Associate Manager  
Corporate IT Infrastructure

#### Kundennutzen:

- » Umfangreiche Auswertungen
- » Einfache Bedienung
- » Integration mit dem Active Directory

## An alles gedacht – Helpdesk für RFID-Spezialisten SMARTRAC

Radio-frequency Identification oder kurz RFID steht für Sender-Empfänger-Systeme, die Objekte und auch Lebewesen mit Radiowellen automatisch und berührungslos identifizieren, authentifizieren und lokalisieren. SMARTRAC ist weltweiter Marktführer dieser Technologie. Die Lösungen des Unternehmens kommen in einer Vielzahl von Anwendungen zum Einsatz, vom Automobilbereich über automatische Bezahlssysteme bis hin zu Büchereien. Etwa 35 Mitarbeiter der IT-Abteilung betreuen die Systeme. Corporate IT und zentrale Dienste sind in Stuttgart angesiedelt. Zusätzlich gibt es an den 14 Standorten des Unternehmens eine lokale IT.

### Die Ausgangslage – Kein Ticketing-System

„Habe ich auch wirklich nichts vergessen?“ – wer hat sich diese Frage noch nicht gestellt. Gerade in IT-Abteilungen können Versäumnisse weit reichende Folgen nach sich ziehen. „Wo ein Einkaufszettel helfen mag, genügt im professionellen Umfeld eine schlichte Liste irgendwann einfach nicht mehr“, erklärt Stefan Rickert, Associate Manager Corporate IT Infrastructure bei SMARTRAC. „Genau vor dieser Herausforderung standen wir.“

Bis 2012 hatte SMARTRAC kein Ticketing-System im Einsatz. Anfragen haben die IT-Mitarbeiter per E-Mail und Telefon entgegengenommen – jedoch schwebte über allem immer das ungute Gefühl: Ist etwas liegengeblieben? Sind alle Anfragen abgearbeitet? Deshalb beschloss das Team um Stefan Rickert, nach einem professionellen Ticket-System zu suchen.

Einigen Team-Mitgliedern war ServiceDesk Plus von ManageEngine bereits bekannt, sowohl auf der Anwenderseite als auch aus Sicht der Administration. Da die Kollegen durchwegs positive Erfahrungen gesammelt hatten, war die Entscheidung rasch gefällt. Für ServiceDesk Plus sprach zudem die einfache und schnelle Implementierung; nach einer reibungslosen Installation sowie einem Workshop mit ManageEngine-Partner MicroNova konnte das Admin-Team somit die Arbeit mit dem Tool zügig aufnehmen.

## Die Lösung – Ticketing und integrierte Asset-Verwaltung

Mitarbeiteranfragen wandern seitdem per E-Mail oder Web-Frontend zur IT in den Landesorganisationen. Kann diese die Anfrage nicht lösen, weil es sich zum Beispiel um einen zentralen Dienst wie SAP handelt, übernehmen Mitarbeiter der Corporate IT in Deutschland. Werden Funktionserweiterungen – etwa für SAP oder andere zentrale Applikationen – benötigt, nutzt das entsprechende Team das integrierte Change-Management-Modul, um die jeweiligen Änderungen zu ‚submitten‘, zu planen, zu bearbeiten und zu genehmigen.

Eigene Vorlagen reduzieren den Aufwand für die Ticket-Bearbeitung und stellen sicher, dass alle Details Beachtung finden. Eine Vorlage bittet etwa per automatisch übermitteltem Text den Request-Steller um zusätzliche Informationen. Eine weiteres Template kommt zum Einsatz, um Tickets bei Bedarf mit allen Informationen an externe Dienstleister weiterzuleiten. Eine BYOD-Vorlage unterrichtet Mitarbeiter, die ihre eigenen Smart Devices nutzen möchten, über die rechtlichen Konsequenzen.

Die Mitarbeiter stellen die Tickets vorrangig über das Web-Frontend ein; dort können sie auch eine Priorisierung wählen oder in der Lösungsdatenbank selbst nach Antworten suchen. Außerdem sehen User das Bearbeitungsstadium „ihres“ Tickets. Bei dessen Bearbeitung unterstützt die SMARTRAC-IT das integrierte Asset-Management: Die Helpdesk-Mitarbeiter können auf einen Blick sehen, welche Infrastruktur der betreffende User hat und sich bei Bedarf remote – übrigens mit Hilfe einer weitere Lösung von ManageEngine, nämlich DesktopCentral Plus – mit dessen Arbeitsplatz verbinden.

## Das Ergebnis – intuitiv und anpassbar

Die Helpdesk-Mitarbeiter hinterlegen zu jedem Ticket nach Abschluss der Bearbeitung eine Lösung. Etwa 70 bis 80 Prozent davon gehen in die interne Knowledge Base, so dass bei einer erneuten Anfrage zu einem Thema schnell die passende Antwort parat ist. Die weiteren Lösungen können allen Mitarbeitern über das Self-Service-Portal zugänglich gemacht werden. Die IT-Mitarbeiter der SMARTRAC verweisen auch gerne in der Ticket-Antwort auf die frei zugängliche Lösungsdatenbank, um so bei den Mitarbeitern eine größere Akzeptanz zu schaffen.

Wird ein Ticket geschlossen, erhält der User eine E-Mail mit einer Feedback-Bitte um Feedback, ob er mit der Bearbeitung des Tickets zufrieden ist. Dies ist ein Bestandteil, der in die Beurteilung der IT-Qualität miteinfließt – eine Tatsache, die Stefan Rickert als sehr positiv empfindet: Denn neben konstruktiven Vorschlägen erhalten seine Mitarbeiter so auch immer wieder Lob.

Reports über Langzeittickets, Anzahl gelöster Tickets pro Monat usw. helfen dem IT-Leiter, entsprechende Trends zu erstellen und für die zukünftige Arbeit zu nutzen. Zudem geben sie auch Transparenz für die Geschäftsleitung. „Kurz und gut: ServiceDesk Plus macht, was es soll – und das zuverlässig“, sagt der Associate Manager Corporate IT Infrastructure.

## Fazit – Going forward steht bereits fest

Derzeit führt die SMARTRAC-IT ADSelfService Plus ein, um die Anzahl der Tickets zu reduzieren. User können dann zum Beispiel ihre Passwörter selbständig zurücksetzen, was alle 90 Tage geschehen muss. Die Auslagerung dieses Prozesses wird seine Abteilung stark entlasten – was ein ebenso gutes Gefühl gibt wie die Tatsache, dass kein Ticket mehr vergessen werden kann.



### SMARTRAC:

- » Branche: Elektronik/Hardware
- » Mitarbeiter: ca. 3.600 (2014)
- » Umsatz: ca. 272 Mio. (2014)
- » Gründung: 2000
- » Unternehmenssitz: Amsterdam/Stuttgart

### 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