



Messbar mehr Erfolg: ServiceDesk Plus im Einsatz bei der UNITY AG



“Dank der umfangreichen Funktionen von ServiceDesk Plus konnten wir ein Helpdesk-Szenario etablieren, das den zentralen ITIL-Kriterien entspricht, ohne die Komplexität zu steigern. Unsere User sind zufrieden, unsere IT-Mitarbeiter auch, und wir erzielen direkt Beiträge zur Wertschöpfung im Unternehmen.”

Björn Wolf, Leiter IKT und Infrastruktur, UNITY AG

Die Managementberatung UNITY steigert die Innovationskraft und die operative Exzellenz ihrer Kunden. Seit 1995 hat UNITY mehr als 800 Projekte in der Automobilindustrie, der Fertigungsindustrie und der Gesundheitswirtschaft zum Erfolg geführt. Zu den Kunden zählen sowohl der renommierte Mittelstand als auch 16 der DAX-30-Unternehmen. UNITY ist an sieben Standorten in Deutschland und vier internationalen Standorten vertreten und führt mit 170 Mitarbeitern weltweit Projekte durch.

Die Ausgangslage – vorhandene Lösung nicht mehr zeitgemäß, Akzeptanz zu niedrig



Björn Wolf
Leiter IKT &
Infrastruktur

Ein erfolgreiches Geschäftsmodell und rasantes Wachstum sind seit vielen Jahren Begleiter der UNITY AG. Eine reibungslos arbeitende IT zählt dabei zu den Grundfesten des Erfolges. Daher schuf UNITY im Jahr 2009 eine Führungsposition für die hausinterne IT. Björn Wolf übernahm die Rolle als Leiter IKT und Infrastruktur.

„Eines meiner Ziele war es, einen professionellen User Support einschließlich eines zugehörigen Tools zu etablieren. Das bis dahin genutzte CA Unicenter hatte zwar lange gut funktioniert, aber die Akzeptanz sank insbesondere gegen Ende der Laufzeit deutlich.“

Bei der Suche nach Ersatz profitierte das Team von der Erfahrung der UNITY-Berater: Wie auch bei Kundenprojekten kam eine Matrix mit allen wichtigen Kriterien einschließlich einer passenden Gewichtung zum Einsatz. Die zentralen Forderungen lauteten: Unterstützung aller gängigen ITIL-Funktionen, integrierte Asset-Verwaltung, ausführliche Berichtsfunktionen zur Steigerung der Transparenz, Skalierbarkeit für die Aufnahme weiterer Funktionen sowie einfache Bedienung für mehr Akzeptanz bei den Anwendern.

Die Lösung – ManageEngine ServiceDesk Plus

Über eine Internetrecherche stieß UNITY Anfang 2009 auf ServiceDesk Plus von ManageEngine. Schon auf den ersten Blick überzeugte das Trouble-Ticket-System durch die moderne Aufmachung und die enthaltenen Funktionen. „Mit ServiceDesk Plus hatten wir eine sehr moderne Helpdesk-Lösung gefunden, die sich Schritt für Schritt implementieren lässt“, bestätigt Wolf. „Zudem bietet sie die Perspektive, später zusätzliche Abläufe aufzunehmen und abzubilden. Denn unser wichtigstes Anliegen ist es, die Prozesse an den Bedürfnissen der Mitarbeiter auszurichten, und nicht umgekehrt.“

Da ServiceDesk Plus alle gängigen ITIL-Aspekte berücksichtigt, entschloss sich Björn Wolf, zusätzlich einen Workshop bei der MicroNova AG zu buchen, um das optimale

Das überzeugte die UNITY AG

- Individuell anpassbar: Gruppen und Felder können von UNITY selbst gebildet und getauscht werden
- Einfache Bedienung für Anwender – sowohl Mitarbeiter als auch IT-Team
- Sehr gutes Reporting, Standardberichte und benutzerdefinierte Berichte
- Durchdachte und kurzweilige Benutzerführung

Einsatzszenario zu erarbeiten: „Wir haben am Anfang versucht, zu viele Prozesse und Themen abzubilden. Nachdem wir uns auf die wesentlichen Punkte konzentriert hatten, lief alles wunderbar. Wir mussten bisher auch kaum den MicroNova-Support in Anspruch nehmen.“ Für den im ITIL-Umfeld sehr erfahrenen IT-Leiter erwies sich der Workshop so als die perfekte Herangehensweise, um sein Idealbild eines Ticketing-Systems zu realisieren.

Das Ergebnis – ein einfach zu nutzender Allrounder

Seit der Einführung im Jahre 2010 ist ServiceDesk Plus der Single Point of Contact für etwa 300-400 Meldungen pro Monat. Es werden sowohl klassische Incidents als auch das Mitarbeiter-Management, zum Anlegen/Bearbeiten von Benutzerkonten oder die Bereitstellung von Soft- und Hardware über ServiceDesk Plus abgewickelt. Dazu nutzt das IT-Team Anforderungsvorlagen, die es individuell auf das Ereignis anpasst; wird z.B. ein neuer Mitarbeiter eingestellt, erhalten alle betroffenen Abteilungen eine Benachrichtigung mit den erforderlichen Aktionen. UNITY bildet auch die komplette Unternehmensinventarisierung mit ServiceDesk Plus ab. „Wir konnten über das Tool sogar unsere Berater im Außeneinsatz näher an das Unternehmen heranführen – sie fühlen sich tatsächlich besser integriert“, sagt Wolf. Dabei verzichtet UNITY auf eine automatische Zuweisung von Tickets: Martin Knelsen, verantwortlich für den regulären User Support, überprüft täglich den Status – unter anderem über individualisierte Berichte.



Martin Knelsen
Controlling Helpdesk

Eine Besonderheit ist, dass nicht nur die IT das Ticketing-System nutzt: So gibt es z.B. für die eigene Prozessmodellierungssoftware OMEGA eine Gruppe nebst Support-Adresse. Support-Gruppe Nummer drei ist ein Marketing-Team, das sich Fragen rund um Designvorgaben und Marketinganfragen annimmt. Zu guter Letzt hat das Unternehmen für die 2009 eingeführte Wissensplattform auf Sharepoint 2010 eine eigene Supportgruppe etabliert. Da der Betreuungsaufwand in diesem Bereich jedoch in den vergangenen Jahren kontinuierlich gesunken ist, wird die Gruppe demnächst in den IT-Bereich zurückgeführt – ein weiterer Pluspunkt, den UNITY an ServiceDesk Plus schätzt: sich ändernde Bedürfnisse auf Anwenderseite kann die Lösung einfach und schnell abbilden.

Fazit – optimierte Kostenstruktur und keine Probleme mehr im Netz

Dank dieser Reports konnte UNITY beispielsweise erkennen, dass über einen bestimmten Zeitraum 30 Prozent aller Anfragen sich auf ein- und dieselbe Software bezogen – offenkundig eine Schwachstelle. Durch die Auswertung der Tickets konnte das IT-Team diese Schwachstelle identifizieren und ausmerzen: Björn Wolf und seine Mitarbeiter ersetzten die Software durch ein anderes Produkt. Die IT erkennt dank ServiceDesk Plus nicht nur derartige Probleme, sondern erfasst z.B. auch Optimierungsanfragen für Mobilfunktarife bei Auslandsaufenthalten der Mitarbeiter. Damit tragen Björn Wolf und seine Mitarbeiter dank ServiceDesk Plus entscheidend zum Unternehmenserfolg der UNITY AG bei.

Über MicroNova

Die MicroNova AG ist ein seit nunmehr 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 ZOHIO 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.

UNITY AG – Fakten

- Branche: Beratung
- Mitarbeiter: über 170 (2013)
- Unternehmenssitz: Paderborn
- Umsatz: 22,1 Mio. Euro (2012/2013)