



© hubergroup



„Von der Evaluierung bis zur täglichen Nutzung: ServiceDesk Plus überzeugt uns im Einsatz ebenso wie die gute Zusammenarbeit mit MicroNova.“

– Kathrin Yaman,
SAP Consultant PP/QM,
hubergroup

Professionelle Helpdesk-Lösung für die hubergroup

Die MHM Holding GmbH ist die Dachgesellschaft der hubergroup, eines weltweit führenden Spezialisten für Druckfarben, Lacke und Druckhilfsmittel mit mehr als 250 Jahren Firmengeschichte. Die familiengeführte Firmengruppe mit Stammsitz in Kirchheim bei München besteht aus derzeit über 40 Unternehmen und fertigt mit dem Anspruch der Qualitätsführerschaft Produkte für den industriellen Verpackungs-, Zeitungs- und Akzidenzdruck. Im Jahr 2017 erwirtschafteten die mehr als 3.500 Mitarbeiter ca. 825 Millionen Euro Umsatz.

Die Ausgangslage – Helpdesk-Tool mit abgekündigtem Hersteller-Support

Die IT-Abteilung in Kirchheim beschäftigt 40 Mitarbeiter und gliedert sich in die Bereiche SAP Consulting, Zentrale Infrastruktur, Lizenzmanagement, IT Security und Helpdesk. Die IT-Abteilung nutzte ein inzwischen veraltetes Helpdesk-Tool, das keinen Hersteller-Support mehr erhielt.

„Deshalb entschieden wir uns für einen harten Schnitt und damit die Ablösung des Tools“, sagt Kathrin Yaman, SAP Consultant PP/QM. Sie war ins Projektteam gekommen, um die Interessen der SAP-Gruppe zu vertreten. Da die hubergroup bereits die Software ADManager Plus und ADSelfService Plus von ManageEngine nutzt, nahm das Team die Helpdesk-Lösung ServiceDesk Plus in die Auswahl auf.

Folgende Kriterien bildeten die Hauptanforderungen für die Evaluierung:

- » Abbildung der Standardprozesse „Incident Management“ / „Change Management“ / „Problem Management“
- » Einfache Administration / Anpassbarkeit

- » Hoher Automatisierungsgrad, automatisiertes Reporting
- » CMDB mit (teils) automatischer Inventarisierung
- » AD-Integration für Benutzer / Gruppen / Standorte
- » Web-Interface für Benutzer – Self-Service / Statusansicht für den Anwender
- » Knowledge Base / Volltextsuche / Filterfunktionen
- » Abbildung von Prioritäten und Impact
- » Alarmierung / Eskalation bei Deadline-Überschreitung
- » Genehmigungs-Workflow für Berechtigungen
- » Auswertungen von Ticket-Laufzeiten, Erstlösungsrate, Incident / Service Requests, Tickets pro Lokation, SLA-Verletzungen

Die Lösung – ManageEngine ServiceDesk Plus

Die Entscheidung für ServiceDesk Plus erfolgte eindeutig, da das Preis-/Leistungsverhältnis stimmte und andere Anbieter kein Change Management boten oder ein umfassendes Customizing erforderlich gemacht hätten. Nach der viermonatigen Evaluierung setzte das Projektteam ein Testsystem mit ServiceDesk Plus auf, wofür ein Workshop bei MicroNova das nötige Know-how lieferte. Nach und nach nahm das Team die Module „Incident“ und „Change Management“ in den Live-Betrieb. In der 2. Stufe sollen die Module „Configuration“ und „Problem Management“ folgen.

Das Change-Management-Modul ist für die IT-Spezialisten bei der hubergroup besonders wichtig, da alle Änderungen an IT-Systemen über einen Change abgewickelt werden müssen. Für die Genehmigungs- und Bearbeitungs-Workflows wurden von der hubergroup drei Change-Kategorien definiert: „Standard Changes“, „Incident Changes“ und „Normal Changes“.

Da **Standard Changes** immer gleichartig sowie risikoarm sind und Routineaufgaben betreffen, kommen Services aus dem Service-Katalog mit vorab genehmigten Workflows zum Einsatz. Ein Beispiel ist die Anlage einer neuen Kundengruppe in SAP.

Incident Changes entstehen hingegen aus früher gültigen und nun nicht mehr funktionierenden Lösungen – etwa wenn ein Prozess nach einem Hardware-Wechsel nicht mehr funktioniert. Auch hier ist keine Genehmigung erforderlich.

Anders bei **Normal Changes**: Sie entstehen aus einem Service Request. Ein kurzes, als Template im Service-Katalog hinterlegtes Verzeichnis fragt dabei zunächst u. a. Nutzen, Zeit- und Kostenersparnis sowie Ziel ab. Der Normal Change durchläuft im Anschluss alle Stufen des Genehmigungsverfahrens: Ein Gremium berät wöchentlich über Sinn und Umsetzbarkeit; ein Mitglied aus dem jeweiligen Anwenderteam betrachtet Einfluss und Auswirkungen auf andere Bereiche. Wird die Änderung genehmigt, unterstützen Templates bei der Erzeugung automatischer Aufgaben.



© hubergroup

hubergroup:

- » Branche: Chemie / Druckfarben und -lacke
- » Mitarbeiter: Firmengruppe weltweit 3.500, in Deutschland 900
- » Firmensitz: Kirchheim bei München
- » Umsatz: 825 Mio. Euro (2017)

Kundennutzen:

- » Einfache Administration
- » Integrierte Configuration-Management-Datenbank (CMDB)
- » Kommunikation mit dem Request-Steller direkt aus ServiceDesk Plus
- » Ticket-Historie
- » Einfache Konfiguration des Reportings für normale User, aber auch Möglichkeit, direkt per SQL auf die Datenbank zuzugreifen
- » Einfache Konfiguration von Workflows und Unterstützung eigenprogrammierter Skripte

Das Ergebnis – ein professionelles Helpdesk-Tool

ServiceDesk Plus bewährt sich: Der First Level Support verteilt die Tickets, wobei immer ein Mitarbeiter der „Ticket-Chief“ ist. Alle Tickets mit Betreff SAP werden direkt an die entsprechende Gruppe weitergeleitet, woraufhin ein zugehöriges Teammitglied diese bearbeitet und an die SAP-Kollegen weitergibt.

Der Großteil der Tickets geht per E-Mail ein. Dabei handelt es sich hauptsächlich um Service Requests, etwa Berechtigungen (u. a. für SAP), Zugriffe, das Anlegen, Sperren oder Löschen von Benutzern usw. „Wir sind mit der Performance der Lösung zufrieden und können unsere Aufgaben nach aktuellem Stand der Technik erledigen“, bestätigt Kathrin Yaman.

Hilfreich ist dabei auch der Service-Katalog, der für Ein- und Austritte von Mitarbeitern, für Aktivitäten rund um Elternzeit, User-Management/SAP Master Data sowie SAP Finance verwendet wird. Feld- und Formularregeln sorgen dafür, dass die Vorlagen für die User kurz und übersichtlich bleiben.

Fazit – vom Auslaufmodell zum effizienten Ticketing-Tool

Nachdem das ehemalige System keinen Hersteller-Support mehr erhalten hatte und für heutige Anforderung auch funktionale Defizite aufwies, verfügt die hubergroup nun über ein effizientes Ticketing-Tool: Die IT-Abteilung kann jetzt besseren Service für die Kolleginnen und Kollegen bieten.

ServiceDesk Plus

Die webbasierte Helpdesk-Software lässt sich dank umfangreicher Funktionen vielseitig einsetzen: ServiceDesk Plus enthält ein Ticket-System, diverse Asset-Management-Funktionen wie Inventarisierung, Lizenzverwaltung oder Bestell- und Vertragsmanagement sowie einen Servicekatalog, CMDB und eine Wissensdatenbank – alles in einem kostengünstigen und unkomplizierten Paket. Durch die einfache und benutzerfreundliche Software lassen sich Anfragen oder Störungsmeldungen zügig per E-Mail oder über das integrierte Webportal erfassen.

ServiceDesk Plus automatisiert viele Prozesse wie die Verteilung der Anfragen, Statusmeldungen oder die Einhaltung von SLA-Regeln. Die mehrsprachige, schlüsselfertige Lösung ermöglicht dem User-Helpdesk oder Kundendienst die rasche und effiziente Bearbeitung von Störfällen und dient als zentrale Anlaufstelle. Über ein Self-Service-Portal kann der Helpdesk-Kunde jederzeit den aktuellen Stand der Bearbeitung seines Tickets einsehen. Hier lassen sich auch Anleitungen und Dokumentationen oder Hinweise zu Wartungsarbeiten hinterlegen.



MicroNova AG

Unterferldring 6
D-85256 Vierkirchen
Telefon: +49 8139 9300-456
Fax: +49 8139 9300-80
sales-ManageEngine@micronova.de