

Bestens versorgt

Landratsamt Bodenseekreis nutzt HP OpenView Service Desk für seinen Benutzerservice



„HP bot uns die wirtschaftlichste und funktional beste Lösung. Wir haben alle Wünsche, die wir für einen professionellen Benutzerservice formuliert hatten, erfüllt bekommen. Das System garantiert eine schnelle Problemlösung. Sowohl die Benutzer als auch unsere Sachgebetsmitarbeiter sind vollauf zufrieden.“

Sylvia Dietzschold, Projektverantwortliche beim Landratsamt Bodenseekreis





Das Landratsamt Bodenseekreis in Friedrichshafen installierte ein modernes, professionelles Help-Desk für den Benutzerservice seiner IT-Infrastruktur. Herzstück des Systems ist HP OpenView Service Desk, die Lösung wurde vom HP Partner INSOTEC implementiert. Die effiziente und schnelle Benutzerbetreuung hat die Kundenzufriedenheit stark verbessert – und dies trotz stark gestiegener Userzahlen.

Das Landratsamt Bodenseekreis im baden-württembergischen Friedrichshafen folgte in den letzten Jahren dem Trend in der öffentlichen Verwaltung zum verstärkten Einsatz von IT-Systemen. Mit der stark ausgeweiteten Digitalisierung der Prozesse kam dem reibungslosen Funktionieren der IT-Infrastruktur im Amt entsprechend eine immer größere Bedeutung zu. Für die Mitarbeiter des Sachgebiets „Hauptamt IuK“ gab es allerdings viel Arbeit: Die Zahl der Anfragen an die IT-Fachleute des Benutzerservice wegen der verschiedensten Probleme mit den IT-Systemen – vom Programmabsturz bis zu Hardwaredefekten – stieg mit dem zunehmenden Einsatz von Informationstechnologie stark an. Für eine effiziente Handhabung all dieser Anfragen fehlten automatisierte Verfahren und optimierte Prozesse. Kurz: Es fehlte an einem IT-gestützten Help-Desk-Management.

Unbefriedigende Situation beim Benutzerservice

Die Situation, der sich der Benutzerservice des Landratsamts Bodenseekreis gegenüber sah, war für die IT-Angestellten und ihre Ansprüche an ein professionelles Arbeiten nicht mehr akzeptabel. „Unser Service wurde von allen Mitarbeitern gewährleistet, die im Rahmen der allgemeinen flexiblen Arbeitszeit verfügbar waren“, umschreibt Sylvia Dietzschold, Projektverantwortliche beim Landratsamt Bodenseekreis, die Problemlage. „Einlaufende Anfragen wurden teilweise über das Benutzertelefon beantwortet. Falls ein Problem so nicht erfolgreich gelöst werden konnte, wurde die Anfrage aufgenommen und per Mail oder per Handzettel an die zuständigen Mitarbeiter weitergegeben. Eine Kontrolle der Aufgabenerledigung erfolgte aber nicht.“

Daneben gab es einen zweiten Weg, wie Benutzeranfragen abgearbeitet wurden: „Oft wurden den einzelnen Sachbearbeitern die Probleme vorgetragen, die die Anfrage wenn möglich bearbeiteten, ohne dass der Benutzerservice davon erfuhr. So konnte es durchaus vorkommen, dass unsere Abteilung über bestimmte wiederkehrende Probleme nicht informiert war.“

Auch das Fehlen einer Wissensdatenbank machte die Aufgabe für die Mitarbeiter des Benutzerservice nicht gerade leichter. Der Informationsfluss gestaltete sich langwierig und der Wissensstand innerhalb des „Hauptamtes IuK“ war sehr ungleich verteilt.

Den Benutzern konnte auf diese Weise keine optimale Problemlösung geboten werden. Da das Ansehen der Abteilung sehr eng mit der Qualität des Benutzerservice verbunden ist, suchte man dringend nach einer Lösung, die den Zufriedenheitsgrad erhöhte. Gleichzeitig sollte der Informationsfluss innerhalb des Sachgebiets verbessert und eine einheitliche Abwicklung der eingehenden Anfragen sichergestellt werden. Besonders wichtiges Merkmal der angestrebten Lösung: Die Abläufe sollten weitestgehend automatisiert sein, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von reinen Routinevorgängen befreit wurden und sich auf andere Aufgaben sowie Fragestellungen konzentrieren konnten, die nicht mit der Datenbank umfassend zu klären waren.

So erarbeitete das Landratsamt Bodenseekreis bereits im Jahr 2000 eine Bedarfsanalyse für eine IT-gestützte Benutzerbetreuungslösung, die konkret die folgenden Anforderungen erfüllen sollte: Probleme sollten sich schnell und effizient erfassen und schnellstens an den Benutzerservice bzw. an einen anderen dafür zuständigen Sachbearbeiter weiterleiten lassen. Dabei musste die Zuweisung von Prioritäten für verschiedene Aufgaben möglich sein und es sollte eine Kontrollfunktion vorhanden sein, das heißt, der Bearbeitungsstand sollte abrufbar sein und bei Überschreitung eines Zeitlimits sollte eine Rückinformation an den Auftraggeber (beispielsweise die Person am Benutzertelefon) erfolgen.

Dem „Hauptamt IuK“ sollte zudem eine umfassende Wissensdatenbank zur Verfügung stehen, die gesamte Datenpflege sollte sich einfach durchführen lassen und die Datenbanken sollten schnelle und einfache Auswertungen für statistische Zwecke ermöglichen. Hinzu kam die Forderung, dass es sich um eine kostengünstige Lösung handeln musste, die bereits vorhandene Ressourcen nutzen konnte und sich einfach an die örtlichen und organisatorischen Gegebenheiten des Landratsamtes Bodenseekreis anpassen ließ.

Professionelles Help-Desk im Visier

Mehrere Jahre lang konnten die Mitarbeiter der IT-Abteilung aufgrund anderer Prioritäten ihren Wunsch nach einer professionellen Help-Desk-Lösung nicht verwirklichen. Erst als sich die Lage durch ständig neue Aufgaben und die Verwaltungsreform in Baden-Württemberg zuspitzte, bekam das Team 2004 grünes Licht für ein entsprechendes Projekt. Großen Anteil an dieser Wende hatte die große Verwaltungsreform in Baden-Württemberg, die eine umfassende Konsolidierung der Landratsämter mit sich brachte. Für das Landratsamt Bodenseekreis bedeutete dies konkret, dass zu den vorhandenen rund 550 IT-Usern etwa 250 weitere hinzukamen. Dieser Belastung war das bisherige Benutzerservicesystem nicht mehr gewachsen.

Daher sah man sich im Jahr 2004 ausführlich auf dem Markt für einschlägige Lösungen um. Zahlreiche Produkte wurden präsentiert, den Zuschlag bekam HP OpenView Service Desk. Die Gründe für diese Entscheidung waren vielfältig, wie Sylvia Dietzschold schildert: „Ein entscheidender Grund war natürlich, dass HP die wirtschaftlichste und funktional beste Lösung bot. Zudem hatten wir bereits eine ganze Reihe von Software- und Hardware-Lösungen von HP in Betrieb, mit denen wir sehr gute Erfahrungen gemacht hatten – nicht nur, was die Produktqualität anging, sondern auch was den Support-Vertrag mit persönlicher Betreuung betraf. Auch die geforderten Voraussetzungen wie SQL-Server und Betriebssysteme etc. waren bei uns bereits vorhanden, was die Anpassung an unsere Landschaft erleichterte. Wir haben uns nochmals abgesichert, indem wir uns die HP OpenView Service Desk-

Lösung der Kollegen vom Landesvermessungsamt Baden-Württemberg in Stuttgart im Betrieb angesehen haben und dort nur zufriedene Stimmen zu hören bekamen.“

Nach der Entscheidung stellte HP den Kontakt zum HP Partner INSOTEC Software & Consulting GmbH her, dem Marktführer in Sachen HP OpenView Service Desk in Deutschland. Das Unternehmen hat sich auf Vertrieb und Einführung dieser Lösung spezialisiert und mit deutschlandweit bereits mehr als 60 Installationen einen Namen gemacht. Im September 2004 erteilte das Landratsamt Bodenseekreis INSOTEC den Auftrag für die Implementierung des Help-Desk-Systems, einschließlich Support-Vertrag für drei Jahre. Am 18. Januar 2005 begann INSOTEC mit der Projektumsetzung. Sie umfasste neben umfangreichen Consulting-Leistungen die Anpassung an die kundenspezifischen Gegebenheiten (IT-Umgebung, Arbeitsorganisation etc.), die Einrichtung von Workflows und Prozessabläufen sowie die Implementierung der Lösung. Ein wichtiges Element der Lösung war die Datenbank, die alle Vorgänge erfasst und zur Auswertung zur Verfügung stellt. Sämtliche relevanten Mitarbeiterdaten und Gerätekonfigurationen wurden hier hinterlegt, um eine schnelle Übersicht über die jeweilige Call-Historie zu ermöglichen.

Das gesamte Integrationsprojekt erstreckte sich über nur etwas mehr als zwei Monate, worin rund zehn Mantage Consulting enthalten sind. Während der Zeit der Projektumsetzung kam es zu keinerlei größeren Problemen. INSOTEC-Geschäftsführer Heinz-Georg Kunz spart nicht mit Lob für die Zusammenarbeit mit der Behörde in Friedrichshafen: „Die Vorbereitung und Kooperation durch die Mitarbeiter des Amtes war ausgezeichnet. Die Projektumsetzung verlief schnell und reibungslos. Eine Laufzeit von zwei Monaten ist wirklich beeindruckend. Uns hat das Projekt richtig Spaß gemacht. Wir wissen auch, dass der Kunde sehr zufrieden und die Akzeptanz des Systems bei den Anwendern sehr hoch ist.“

Am 29. März startete der Betrieb von HP Service Desk. Einen Tag später wurde die erste Call-Erfassung registriert.

Effizienter Benutzerservice

Wie sieht heute im Vergleich zum vorherigen Zustand die Abwicklung von Service Calls im Landratsamt Bodenseekreis aus? Vier geschulte Mitarbeiter sind ganztags für den Benutzerservice zuständig, unterstützt von einem blinden Kollegen, der halbtags bei der Call-Aufnahme hilft. Gerade die Tätigkeit des blinden Mitarbeiters wird durch eine sehr einfach gestaltete Maske der Help-Desk-Lösung stark vereinfacht, was die Weiterleitung der Anfragen beschleunigt.

Während der festgelegten Servicezeiten erreicht ein Anrufer einen der Mitarbeiter des Benutzerservice. In einigen Fällen lässt sich das gemeldete Problem bereits am Telefon lösen. Ist dies nicht der Fall, so wird das Problem aufgenommen, das heißt in das Service Desk eingegeben. Stellt das System eine definierte zuständige Person fest, leitet es die Anfrage direkt an diese weiter.



INSOTEC Software & Consulting GmbH

Die INSOTEC Software & Consulting GmbH ist ein seit 1996 auf den Vertrieb und die Installation von HP OpenView Service Desk spezialisiertes Systemhaus mit Sitz in Köln. Die Consultants und IT-Experten des Unternehmens können auf Erfahrung aus über 60 erfolgreich abgeschlossenen Einführungen von HP OpenView Service Desk zurückblicken, u.a. bei namhaften Kunden wie Creditreform, Neuss, RheinEnergie AG, Köln, Hamburger Hafen- und Logistik AG, Landesvermessungsamt Baden-Württemberg, TÜV Nord Hamburg, Hannover, Essen etc. Für seine Leistungen wurde INSOTEC von HP mit dem HP OpenView Excellence Award ausgezeichnet.

Herausforderungen

- Das Landratsamt Bodenseekreis in Friedrichshafen verfügte über einen Benutzerservice für seine ca. 550 User, der ohne IT-Unterstützung auskommen musste.
- Die Benachrichtigung der Service-Mitarbeiter über Benutzer-Calls erfolgte per Mail oder Handzettel, eine Kontrolle der Aufgabenerledigung war nicht gegeben. Das Fehlen einer Wissensdatenbank machte statistische Auswertungen der Meldungen unmöglich.
- Die organisatorischen Mängel führten zu stark verminderter Kundenzufriedenheit mit dem Benutzerservice.

Lösungen

- Das Landratsamt Bodenseekreis entschied sich für die Einführung von HP OpenView Service Desk als IT-gestützte Help-Desk-Lösung.
- Die INSOTEC Software & Consulting GmbH implementierte die Lösung innerhalb von zwei Monaten einschließlich ihrer Anpassung an die vorhandene IT-Umgebung.
- Die personelle Ausstattung des Benutzerservice wurde bedingt durch die Verwaltungsreform um zwei Personen aufgestockt (der Mehrbedarf von eigentlich vier Personen sollte durch den Einsatz des Service Desk auf zwei Personen beschränkt werden). Derzeit sind im First Level Support vier Vollzeit- und eine Halbzweikraft zur Aufnahme und Abarbeitung der Calls für 800 Anwender zuständig.

Erzielte Erfolge

- Mit HP OpenView Service Desk steht dem Landratsamt Bodenseekreis nun ein professionelles Help-Desk zur Verfügung, das Routinevorgänge beschleunigt und automatisiert.
- Alle Service-Vorgänge werden klassifiziert, dokumentiert und in einer Datenbank abgespeichert, womit künftige Service-Aktionen erleichtert werden.
- Das System ermöglicht zahlreiche Auswertungen der Daten, etwa über Beschwerdehäufigkeiten bestimmter Geräte, was dem Betrieb der gesamten IT-Infrastruktur zugute kommt.
- Trotz stark gewachsener Aufgaben infolge der Verwaltungsreform und eines User-Zuwachses von 550 auf 800 lässt sich der Benutzerservice mit unverändertem Personalstamm betreiben – mit erheblich verbesserter Leistung und hoher Kundenzufriedenheit.

Ist kein spezieller Ansprechpartner definiert, geht die Meldung an die gesamte Gruppe. Dort wird dann die Lösung des Problems erarbeitet und in HP Service Desk dokumentiert und klassifiziert. Alle relevanten Daten hierüber wandern in die Wissensdatenbank – für die das System die Zuweisung von unterschiedlichen Benutzerrechten wie read/write erlaubt – und stehen für Auswertungen aller Art zur Verfügung. So kann beispielsweise ermittelt werden, wie oft ein Benutzer welche Probleme gemeldet hat oder bei welchem Gerät oder welcher Software ein Problem häufig auftritt. Möglich wird hiermit auch die Aufstellung von Statistiken, etwa für die Kostenabrechnung. HP Service Desk verfügt hierzu über eine Vielzahl integrierter Auswertungsprogramme. Bei Überschreiten eines definierten Zeitlimits nimmt das System zudem eine Neuverteilung der Aufgaben vor.

HP Service Desk unterstützt die Organisation des Benutzerservice auch durch die integrierte Prioritätenliste. Probleme von höchster Relevanz (etwa mit dem Mail- oder Fax-Server) können gegenüber weniger folgen-schweren Aufgaben bevorzugt abgewickelt und direkt an den hierfür zuständigen Spezialisten weitergereicht werden.

Alles in allem zeigt sich Sylvia Dietzschold höchst zufrieden mit dem durch die Lösung Erreichten: „Wir haben alle Wünsche, die wir schon im Jahr 2000 für einen professionellen Benutzerservice formuliert hatten, erfüllt bekommen. Das System ist kostengünstig, integriert sich perfekt in unsere Umgebung und garantiert eine schnelle, kontrollierbare Problemlösung. Sowohl die Benutzer als auch unsere Sachgebietsmitarbeiter sind vollauf zufrieden. Und durch das neue Help-Desk können wir die durch Verwaltungsreform und User-Zuwachs von 550 auf 800 enorm gestiegene Aufgabenlast ohne Personalaufstockung bewältigen.“

Kontakt

Hewlett-Packard GmbH
Herrenberger Str. 140
D-71034 Böblingen
Tel. 0 70 31/14-0
Fax 0 70 31/14-29 99
www.hp.com/de