



Case Study

Es ist die Art und Weise, wie Endress+Hauser InfoServe Menschen, Wissen und Prozesse im IT-Service zusammenführt

Gravierende IT-Probleme erfordern kompetente und schnelle Hilfe. Das gilt in besonderem Maße für den Helpdesk eines IT-Dienstleisters. Ständige Erreichbarkeit und flexible Problemlösungen, im Sinne des Kunden, stehen hier an erster Stelle.

Als der international führende Anbieter von Messgeräten, Dienstleistungen und Lösungen für die industrielle Verfahrenstechnik, liefert die Endress+Hauser Gruppe eine breite Palette an Sensoren, Geräten, Systemen und Dienstleistungen für Füllstand-, Durchfluss-, Druck- und Temperaturmessung sowie Flüssigkeitsanalyse und Messwertregistrierung, bindet Feldgeräte an Prozessleitsysteme an und unterstützt Kunden mit Automatisierungstechnischen und logistischen Lösungen. Den Service im Bereich IT für die 89 Gesellschaften des Familienunternehmens in 42 Ländern stellt die Endress+Hauser InfoServe GmbH+Co.

KG in Weil am Rhein sicher. Weitere Niederlassungen des IT-Dienstleisters finden sich unter anderem in Greenwood/ USA, in Shanghai und in Tokio.

Service als Business verstehen

In dieser Konstellation ist Service die wichtigste Dienstleistung, die das IT-Unternehmen erbringen kann. Hinzu kommt, dass die gesamte Firma auf einem sehr hohen technologischen Niveau agiert und deshalb auch sehr viele Servicevorgänge zusammen mit Endress+Hauser InfoServe abwickelt. Insofern steht kundenorientierter Service im Mittelpunkt der IT-Strategie.

Dabei geht es vor allem um Schnelligkeit, denn der Anwender stellt in der Regel genau dann ein Problem fest, wenn er etwas erledigen muss oder möchte. Dabei spielt es kaum eine Rolle, ob eine Funktion im SAP-System oder der PC Arbeitsplatz selbst nicht korrekt arbeitet. Und es geht dem Anwender um die gute Erreichbarkeit. Dies spielt insbesondere für einen international agierenden Konzern wie die Endress+Hauser Gruppe eine herausragende Rolle. Mitarbeiter, die für die Firma weltweit unterwegs sind, sind oft dringend auf schnellen Support angewiesen. Deshalb ist ein 24/7-Service notwendig.

Case Study

Kurze Lösungszeiten im IT-Helpdesk

Diesen Herausforderungen begegnet Endress+Hauser InfoServe mit einem globalen Helpdesk. Das Ziel, dass sich der Dienstleister dazu gesetzt hat, ist ambitioniert, aber mithilfe der Service CRM Software 1stAnswer und den Helpdesk Services der Samhammer AG effizient realisiert worden.

1stAnswer ersetzt das bislang bestehende SAP Helpdesk-System. Neben einem vereinfachten Handling sowie besseren Such- und Auswertungsfunktionalitäten bietet es integrierte Abläufe für die strukturierte Übergabe zwischen den verschiedenen Service-Levels und somit der Steuerung der IT-Serviceprozesse. Entscheidend ist, dass 1stAnswer in dem Augenblick, in dem der Kunde beim IT-Helpdesk anruft, dem Servicemitarbeiter Zugriff auf sämtliche relevanten Informationen gewährt. Allein dadurch verkürzen sich bereits die

Lösungszeiten am Point-of-Service beträchtlich.

Prinzip mehrstufiger IT-Service

Die Mitarbeiter des InfoServe Global Helpdesk lösen die sogenannten TopCases. Das sind die Anfragen, die im Service-Alltag des IT-Dienstleisters immer wieder auftauchen. Komplexere Probleme werden umgehend an Level 2 weitergereicht. Dahinter steht der Support von Endress+Hauser InfoServe, der über mehr Wissen und weitergehende technische Möglichkeiten verfügt. Wenn ein Fehler im System auftritt, der eine Programmierung erfordert, geht es an Level 3 in die jeweiligen Fachabteilungen und zu den Spezialisten, die PCs, mobile Endgeräte, Server und Applikationen wie SAP administrieren und betreuen.

Ein weltweites Serviceversprechen

Der Helpdesk steht allen Kunden 24 Stunden an sieben Tagen der Woche zur Verfügung. Die sogenannten

„Prio 1“-Fälle, bei denen eine Anwendung komplett ausfällt, werden innerhalb von 15 min. bearbeitet. Fällt eine Anwendung nur teilweise aus, wird innerhalb von 42h gelöst. Tatsächlich sehen die Quoten jedoch besser aus: 73% aller Fälle werden innerhalb von 24 Stunden gelöst. Und die Erstlösungsquote der TopCases beträgt 97%.

Interview: Service mit Struktur

Damit der Service den Kundenanforderungen auf einem sehr hohen Niveau begegnen kann, sind bestimmte Grundvoraussetzungen zu erfüllen. Ralf Straub, Mitglied der Geschäftsleitung bei Endress+Hauser InfoServe, erzählt, wie dies bei dem IT-Dienstleister umgesetzt wurde.

Welche Anforderungen stellen Kunden heutzutage an den Service? Der Wunschtraum jeden Anwenders ist es natürlich, dass in dem Augenblick, in dem ein Problem auftaucht, über einen miraculösen Knopf direkt der entsprechende Spezialist gerufen wird, der die Aufgabe im Handumdrehen direkt vor Ort löst. Aber ganz ernsthaft, die Aufgabenstellung, die an uns herangetragen wird, beginnt bei der 24/7-Erreichbarkeit, verbunden mit sehr schnellen Antwortzeiten, und endet bei der möglichst raschen Verbindung zum kompetenten Spezialisten.



Welcher Aspekt ist gerade für den IT-Bereich besonders relevant?

Qualität. In dem Moment, in dem ein IT-Problem auftritt, hat ein Kunde meist ganz andere Sorgen, als zwanzig verschiedene Ideen ausprobieren zu müssen, um eine Soft- oder Hardware wieder ans Laufen zu bekommen. Deshalb ist es sehr wichtig, möglichst rasch eine passende Lösung zu finden, ohne dass der Anwender zu sehr in diesen Prozess einbezogen werden muss. Im Idealfall ruft er beim Service an, kümmert sich eine Zeitlang um etwas anderes und bekommt dann die Rückmeldung, dass sein Problem nun gelöst ist.

Was lässt sich in einem realistischen Rahmen tatsächlich erreichen?

Der Anforderung, an 24 Stunden an 7 Tagen der Woche erreichbar zu sein, werden wir mit dem InfoServe Global Helpdesk gerecht. Dort können wir sogenannte TopCases bearbeiten, Standardprobleme, die für den Anwender dennoch gravierende Folgen haben können. Wir nutzen innerhalb der Firmengruppe auch ein Verschlüsselungssystem. Wenn der notwendige Schlüssel nicht vorhanden ist, können die Mitarbeiter den Rechner gar nicht erst starten. Dazu kann der Helpdesk ein Einmalpasswort zur Verfügung stellen. Für solche Fälle ist der 24/7-Support sehr entscheidend.

Warum haben Sie sich für den Support ausgerechnet zu einer Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister entschieden? Sollten in diesem Fall nicht besser Spezialisten den Kunden beraten?

Wir haben versucht, den Helpdesk firmenintern umzusetzen. Uns lagen sogar schon die entsprechenden Kalkulationen und Schichtpläne vor. Aber nicht nur bei unserem Unternehmen hat sich im Verlauf gezeigt, dass eine 24/7-Erreichbarkeit nicht effizient funktionieren kann. Diese Erfahrung mussten schon viele machen. Die Abstimmung zwischen den verschiedenen Teams ist aufwendig. Es ist viel kosteneffizienter, den Global Helpdesk von einem externen Dienstleister betreuen zu lassen. Und es bietet zudem einen Flexibilitätsvorteil, da sich die Spezialisten in den Fachabteilungen um das Notwendige kümmern können, ohne die Last der Standardprobleme oder Anrufe. Andererseits profitieren unsere Kunden davon, dass zu jedem Zeitpunkt ihre Anfrage sofort bearbeitet wird.

Wie wurde diese Trennung von Support und Helpdesk ermöglicht?

Vor Projektbeginn hat der Teamleiter des InfoServe Global Helpdesk zwei Monate lang in unserem Servicecenter mitgearbeitet. So konnte er sämtliche Vorgänge gründlich kennenlernen. Zudem konnten wir so die Dokumentation direkt vor Ort

abstimmen, die TopCases und die für das IGH notwendigen Informationen identifizieren. Anschließend waren zwei Mitarbeiter unseres Unternehmens beim Start in Weiden dabei, um die Kollegen dort in den ersten vier Wochen zu unterstützen. Alles in allem hat diese sehr intensive Zusammenarbeit auch gute Früchte getragen.

Und wie funktioniert die Zusammenarbeit im Alltag?

Mittlerweile verläuft die Kommunikation größtenteils per Telefonkonferenz und per E-Mail und ist auch deutlich strukturierter geworden. Es ist wichtig, dass die Übergabe von neuen Themen auf einer klaren Dokumentation beruht. Wir haben

Ralf Straub



Dipl.-Ing. Technische Informatik, Bereichsleiter Produktion Netzwerke, verantwortlich für Lokale & Globale Netzwerke, IT Security, Clients, Server, Communication und Level 1+2 Support. Mitglied der Geschäftsleitung.

allerdings auch viel Glück mit der Samhammer AG. Diese verfügt über eine so klare Struktur, dass unsere, leider manchmal auch etwas unstrukturierten, Anfragen oder Übergeben dort von Anfang bis Ende glatt in den Prozess hineinfließen. Die Zusammenarbeit ist auf der einen Seite so flexibel gehalten, dass wir auch auf Dinge eingehen können, die wir zuvor noch nicht greifen konnten, auf der anderen Seite aber strukturiert genug, dass nichts im Chaos untergeht.

Ist es für die Kunden nicht wünschenswerter, sich direkt mit den Spezialisten in Verbindung setzen zu können?

Wir haben in vier Endress+Hauser Firmen mit 450 Mitarbeitern eine Umfrage durchgeführt. Zum Service wurde dort sehr viel Positives berichtet. Dieses Feedback bestätigte uns darin, dass wir unser Ziel auch erreicht haben. Beispielsweise wird positiv erwähnt, dass Samstagnachts immer jemand zur Stelle ist,

der dabei hilft, den Rechner neu zu starten, wenn im Hotelzimmer gerade der eToken zerbrochen ist. Außerdem haben wir einen speziellen „Urgent“-Prozess eingeführt, der ebenfalls sehr gut ankommt. Stellen Sie sich vor, in einer Dreiviertelstunde startet Ihr Flieger und Sie müssen zuvor noch dringend einige Sachen erledigen. Sie starten Ihren Laptop und dieser funktioniert nicht mehr. Dann ist es wichtig, dass Sie sofort jemand zurückruft. Wenn ein Mitarbeiter des International Global Helpdesk diese Dringlichkeit erkennt, wird auf einem separaten Kanal ein Servicemitarbeiter des Second Level informiert, der Ihre Anfrage priorisiert behandelt. Solche Urgent-Probleme haben aus Unternehmenssicht vielleicht nicht die höchste Priorität, für den einzelnen Mitarbeiter ist es aber wirklich wichtig, dass ihm schnell geholfen wird. Deshalb war dieser Prozess für die Zufriedenheit der Anwender sehr entscheidend.



Samhammer AG

Zur Kesselschmiede 3
92637 Weiden

Telefon: 0961 / 38 939 0
Fax: 0961 / 38 939 220
E-Mail: info@samhammer.de
Internet: www.samhammer.de



Endress+Hauser InfoServe ist das IT Kompetenzzentrum der Endress+Hauser Gruppe, einem weltweit tätigen Anbieter von Messgeräten, Dienstleistungen und Automatisierungslösungen für die industrielle Verfahrenstechnik. Der IT Dienstleister unterstützt mit seinem umfassenden IT Knowhow die Geschäftsprozesse der gesamten Firmengruppe.

Projektinformation

Branche:

Industrielle Meßtechnik,
Prozesstechnik

Das Projekt in Zahlen:

- E+H InfoServe ist der IT-Service der E+H Gruppe für 8.594 Mitarbeiter in 42 Ländern
- 24/7 Global Helpdesk Service
- TopCase Prinzip für effiziente Abläufe mit 73% Lösungsquote in 24h
- 1stAnswer Service CRM für die Steuerung der IT Service Prozesse
- 1stAnswer kategorisiert und priorisiert die Incidents, überwacht alle Prozesse und sorgt für optimalen Ressourceneinsatz