



CASE STUDY

DEUTSCHE MESSE

VOM KLASSISCHEN HELP DESK ZUM MODERNEN SERVICE DESK

Mit den besonderen Anforderungen einer Messegesellschaft wechselt die Deutsche Messe auf eine zeitgemäße Service Desk Lösung. Datenqualität, Transparenz und Flexibilität standen bei der Umstellung im Mittelpunkt des Interesses.

Die ungewöhnlichen Anforderungen der Deutschen Messe Hannover, stellen die IT Abteilung täglich vor immer neue Herausforderungen. Zentral organisiert verwaltet sie eine Infrastruktur, die mit einer kleinen Stadt – allerdings mit ständig wechselnden Einwohnern – vergleichbar ist. „Aus den besonderen Umfeld der Messegesellschaft resultiert eine sehr hohe Änderungsgeschwindigkeit. Zusätzlich sind die Großveranstaltungen natürlich auch eine Art Saison Geschäft. Daher ist es besonders wichtig, dass die eine Hand morgen noch weiß, was die andere gemacht hat, auch wenn es mal wieder hoch her geht kurz vor CeBIT oder Hannover Messe,“ erklärt Rüdiger Hille, Gruppenleiter Support bei der Deutschen Messe. Ein Help Desk zur Dokumentation der täglichen Aufgaben mit integriertem Asset Management war für die 15 Service Mitarbeiter zur Betreuung ihrer Kollegen inklusive derer 600 PC Arbeitsplätze daher schon immer ein Muss.

Einschränkungen in den Erfassungsmasken und fehlende Abbildung von täglichen Service Prozessen wie dem Eskalationsmanagement führten letztlich zum Entschluss eine neue Standardsoftware einzuführen.

Hinzu kam die Tatsache, dass die Verwaltung der Assets ausschließlich manuell in einer separaten Access Anwendung erfolgte. „Aus den getrennten Systemen resultierte nicht nur ein ständiges hin und her zwischen zwei Anwendungen. Die manuelle Datenpflege war redundant und zeitaufwändig. Zusätzlich waren die Daten auch mit einer hohen Fehlerwahrscheinlichkeit behaftet. Manchmal beschäftigten sich unsere Leute mehr als Datendetektive denn als Service Mitarbeiter“, so Rüdiger Hille.

Der früher eingesetzte einfache Help Desk stieß 2006 endgültig an seine Grenzen. Das schwerfällige Reporting erlaubte nicht die gewünschten Auswertungen in puncto Performance des Help Desks und der unterstützten Infrastruktur. Funktionale

Auf dem Weg zu neuen Systemen

Als ersten Schritt dokumentierten die IT Spezialisten die Anforderungen der Deutschen Messe in einem umfangreichen Pflichtenheft, welches den Rahmen der Evaluierung bildete. „Wir waren auf der Suche nach einer zeitgemäßen Service Desk Lösung, die nicht nur die Funktionslücken des alten Systems schließt, sondern insbesondere auch in der Lage war, Hard- und Software automatisch zu inventarisieren,“ erinnert sich Hille.

Nachdem die IT Abteilung im Sommer 2006 die Entscheidung einer Neuanschaffung getroffen hatte, luden die Verantwortlichen nach einer Marktanalyse vier Firmen zu einer ersten Präsentation aus. Nach anschließender Lieferantenpotentialanalyse und Vergleich über eine Scoring Liste auf Basis des Pflichtenheftes fiel dann die Entscheidung zugunsten der update4u Produkte. Ein ausschlaggebender Faktor war der ganzheitliche Ansatz als auch das webbasierte System, auf das die modulare update4u-Suite mit ihren Produkten aufsetzt.

Aktuelle Daten machen Fehlern den Prozess

Der update4u Service Manager wurde bei der Deutschen Messe zum Nachfolger in Sachen Help Desk. Die Verwaltung von Hard- und Software erfolgt heute im update4u Asset Manager zusammen mit der automatischen Inventarisierung. Die Kombination mit der update4u Inventory Option und der Standard-schnittstelle zu Microsoft Active Directory war ein kleiner Quantensprung in Sachen verbesserter Datenqualität und Automation der Erfassung.

So stehen heute neben den technischen Daten der Rechner über die Inventarisierung auch benutzer- und accountspezifische Informationen aus Active Directory automatisch bereit. Da die Deutsche Messe organisatorische Informationen wie Telefon- oder Raumnummern in das Directory pflegt, werden diese natürlich auch über die Live-Schnittstelle kontinuierlich automatisch aktualisiert und mit den technischen Informationen in der update4u Datenbank verknüpft.

„Neben der zentralen Datenkonsolidierung hatten wir mit update4u einen weiteren schönen Nebeneffekt. Da unser neuer Partner auch einer der führenden Anbieter in Sachen Lizenz Management ist, haben wir uns gedacht: Schließen wir auch diese Funktionslücke gleich mit“, kommentiert Michael Bouda, Leiter Informatik bei der Deutschen Messe.

Somit stehen den Service Mitarbeitern der heute nicht nur aktuelle Informationen zur Technik und Organisation, sondern auch zum Lizenzierungsstatus auf Knopfdruck bereit. „Neben den Verwaltungsaufgaben des IT Services lösen wir damit zukünftig auch gleich eine aktuelle kaufmännische Aufgabenstellung“.

Zeitgemäße Infrastruktur stärkt die Teamarbeit

Aus prozessualer Sicht bieten Security, grafische Rule Engine und die generische Architektur des update4u Service Manager die nötige Flexibilität, um heutigen und zukünftigen Anforderungen gerecht zu werden. Die Standardsoftware unterstützt Prozesse und Zusammenarbeit zwischen den unterschiedlichen Service Einheiten des Hannoverschen User Help Desk optimal. Der klassische Benutzerservice zur Betreuung von Hardware inklusive Betriebssystem und Standardsoftware verschmilzt mit dem SAP Support und der Anwendungsentwicklung zu einer starken Einheit – Teamarbeit supportet by update4u.

Basis für das Zusammenspiel im Service Management sind die vielseitigen Möglichkeiten der Vergabe von Zugriffsberechtigungen für die unterschiedlichen Rollen. Bei der Vergabe spielen organisatorische Aspekte genauso eine Rolle wie technische Verantwortlichkeiten. Martin Haehnel, Abteilung Informatik der Deutschen Messe erläutert: „Ein Verantwortlicher für die Systeme der Abteilung Finance hat eben einen anderen Blick auf die Welt wie ein fachbereichsübergreifender Ansprechpartner für die Infrastruktur. Das muss sich natürlich auch in der Service Desk Lösung widerspiegeln“.

Bei der Abbildung von Business Logik kommt die grafische Rule Engine ins Spiel. Sie erlaubt ohne Programmierkenntnisse bei fast allen

Eingesetzte Produkte:

- update4u Service Manager
- update4u Asset Manager
- update4u License Manager
- update4u Contract Manager



Die Deutsche Messe in Hannover, entwickelt, plant und führt Messen und Ausstellungen im In- und Ausland durch. Die Aktiengesellschaft nimmt mit rund 800 Beschäftigten, über 60 Auslandsvertretungen, einer verfügbaren Geländekapazität von über 1 Mio. qm und einer hervorragenden Infrastruktur eine Spitzenstellung unter den weltweit führenden Messegesellschaften ein.

Für jährlich rund 50 Messen und Ausstellungen mit 21.000 Ausstellern, 1,79 Mio. Besuchern und 16.000 Journalisten aus über 100 Ländern übernimmt die Deutsche Messe die Planung und Abwicklung. Namhafte Beispiele sind u.a. CeBIT, HANNOVER MESSE, LIGNA und IAA Nutzfahrzeuge.

update4u Produkten die Anpassung an die Gegebenheiten und Abläufe des Unternehmens – natürlich ohne die Updatefähigkeit zu gefährden. Für den update4u Service Manager spielt sie für die Messegesellschaft u.a. die zentrale Rolle bei der Abbildung des Eskalationsmanagements. Beispielsweise lässt sich flexibel definieren, ob ein Ticket mit der Priorität mittel nach 5 oder 6 Stunden eskalieren soll. „Mit der Rule Engine ist nichts in Stein gemeißelt. Man kann erste Praxiserfahrungen sammeln und gemäß den Erfahrungen immer wieder nachjustieren“, erklärt Martin Haehnel die Vorteile.

Eine Besonderheit der Messe Hannover ist die Steuerung (Call Routing) der Weitergabe eines Tickets über Templates. Wählt ein Service Mitarbeiter bei der Erstellung eines Tickets beispielsweise die Vorlage „Passwort Reset“ befüllt das System das Ticket nicht nur automatisch mit Informationen zum Arbeitsplatz des erfassten Anrufenden, sondern auch mit Standard Lösungsvorgehensweisen. Zusätzlich erfolgt automatisch eine Kategorisierung und die Zuordnung zu einer Bearbeitungsperson und -gruppe. So gelangt die Aufgabe direkt beim richtigen Mann – Grundvoraussetzung für kurze Reaktionszeiten.

Zusammenfassung

„Natürlich stießen wir im Rahmen des Projektes auf Aufgabenstellungen, die nicht so einfach und schnell lösbar waren. Aber die Flexibilität der Lösung und der update4u Mitarbeiter haben immer sicher gestellt, dass wir partnerschaftlich zu einer Lösung kamen,“ zieht Hille Bilanz und berichtet weiter, „Bereits kurz nach der Einführung des Systems verwalten wir fast 5.000 Tickets im System. Heute wissen wir deutlich schneller, was im wahrsten Sinne des Wortes Sache ist, wenn wir eine Anruf bekommen.“ Das Reporting erlaubt eine detaillierte Auswertung der Performance des Help Desk und bietet somit vielfältige Möglichkeiten, die bestehenden Service Level Ansprüche der Anwender zu analysieren und zu

unterstützen. Außerdem schaffen die Reports maximale Transparenz über die eingesetzte Hard- und Software und den zugehörigen kaufmännischen und organisatorischen Aspekten.

Ausblick

Nach der Einführung des Service Management sollen nun die entsprechenden Mitarbeiter der Deutschen Messe so geschult werden, dass sie selbständig in der Lage sind, Reportings zu erstellen und Anpassungen selbst durchzuführen natürlich bietet der Hersteller update4u auch hier entsprechende Trainings für einen standardisierten schnellen Know How Transfer.