

Düsen oder eingedickte Tinte, beides gibt es mit dem Laser-codierer nicht mehr. „Wenn früher einer der Tintenstrahl-drucker ausfiel, mussten wir den Service rufen oder schnell

ein Ersatzgerät installieren“, erinnert sich Teeken. Heute ist das anders: Die Optik des Lasers ist praktisch wartungs-frei, Verschleißteile gibt es nicht. Lagen die Kosten

für Tinten und Verbrauchsmaterialien früher bei rund 25.000 Euro jährlich, entfällt die Kostenstelle mit den Lasern nun komplett. Norbert Zabel ist überzeugt: „Laser

und Inkjets werden sich weiterhin ergänzen.“ Für ihn hat jedes System seine Stärken – aber die Zukunft gehört ganz klar: den Lasern. MB
www.videojet.de



IT-Service-Management

Vom einfachen Ticketing zum umfassenden Support

Um einen jederzeit einsatzbereiten IT-Service sicherzustellen, hat sich die Conditorei Coppenrath & Wiese für ein neues Service-Management-System zum Erfassen von Störfällen entschieden. Das zentrale System ermöglicht ein zügiges Abarbeiten von IT-Störungen und sorgt für einen verlässlichen Support.

Als Teamleiter der unternehmenseigenen IT-Abteilung bei Conditorei Coppenrath & Wiese weiß Robert Stoll, wie wichtig ein verlässlicher IT-Support für den reibungslosen Geschäftsbetrieb ist. Stoll und sein 18-köpfiges Team sorgen dafür, dass die technische Infrastruktur des Unternehmens zu jeder Zeit einsatzbereit ist. Sie sind zuständig für die Wartung, Instandhaltung, Pflege und Entwicklung der Systeme sowie zur Unterstützung und Schulung der Anwender. „Unser bisheriges Service-Management-System konnte jedoch nur eingeschränkt unterstützen und

bot wenig Möglichkeiten für eine zügige Abwicklung von Anfragen“, erläutert Stoll das Problem. Eine automatische Zuordnung bei eingehenden Anfragen zu spezialisierten Mitarbeitern war mit der alten Lösung, einer auf Lotus Notes basierenden Service-Datenbank, nicht möglich. Eingehende Anfragen wurden in der Regel von dem kontaktierten Mitarbeiter direkt bearbeitet und dieser vielfach im Bearbeitungsprozess anderer Anfragen unterbrochen. Dies habe den Aufwand für die Bearbeitung nicht selten unnötig in die Höhe getrieben. „Am Ende wurde mehr Zeit für Such-

prozesse anstatt für die eigentliche Problemlösung und deren Dokumentation aufgewendet“, fasst Stoll die Situation zusammen. Vor diesem Hintergrund entschied Stoll, das bisherige System für die Bearbeitung von Störungen, so genannter „Tickets“, durch eine neue Lösung zu ersetzen. Überzeugt hat ihn schließlich die Service Management Suite EcholoN der Hamburger Firma mIT Solutions. „Ruft ein Kunde den Helpdesk an, so erhält die IT dank CTI-Anbindung automatisch einen Überblick, welche Vorgänge bei dem jeweiligen Kunden noch offen sind, wer diese bearbeitet und wie der Bearbeitungsstatus ist“, so Stoll. Über die Eingabe einzelner Stichwörter in die angebundene Wissensdatenbank lassen sich den IT-Mitarbeitern schon während der Vorgangserfassung mögliche Lösungsansätze und Best-Practise-Beispiele im System anzeigen. Einzelne

Störungen werden für kommende Problemstellungen in der Wissensdatenbank erfasst und nachverfolgt. Tritt ein bestimmtes Problem beim Kunden öfters zutage, lässt sich an einer dauerhaften Beseitigung des Problems arbeiten und für künftige Zwischenfälle dokumentieren. Mit der Integration des Service-Katalogs steht allen IT-Mitarbeitern ein Medium zur Bearbeitung von Anfragen und Dokumentationen zur Verfügung. Dieser behandelt alle Fragen im Serviceprozess wie „Wer ist verantwortlich?“, „Wen kann ich kontaktieren?“. Dadurch habe sich die Dauer der Ticketbearbeitung verbessert, berichtet Stoll: „Sie ist für uns ein wichtiger Indikator, wo noch Optimierungsbedarf besteht.“ Ein Vorteil ist die Transparenz bei laufenden Vorgängen, die für einen besseren Service sorgt und hilft, die Bearbeitungszeiten zu reduzieren. MB
www.mitsolutions.de