



Smarte Servicestruktur

IT-INFORMATIK MIT NEUEM SERVICEKONZEPT
EINHEITLICHE ANLAUFSTELLEN – NOCH KÜRZERE ANTWORTZEITEN

Service hat in der IT-Informatik eine lange Tradition. Mit der Anpassung ihrer internen Strukturen, der Schaffung der vier neuen Business Units (siehe Artikel „Vorrangig nachhaltig“, Seite 4) und der damit verbundenen Neuausrichtung auf die Kundenbelange entstand zugleich ein neues Servicekonzept: Die bisherigen Themenfelder SAPHelp und IT-CRM Help wurden zusammengelegt und die Zusammenarbeit mit dem Infrastruktur-Serviceteam durch eine gemeinsame technische Plattform intensiviert (Ticketsystem).

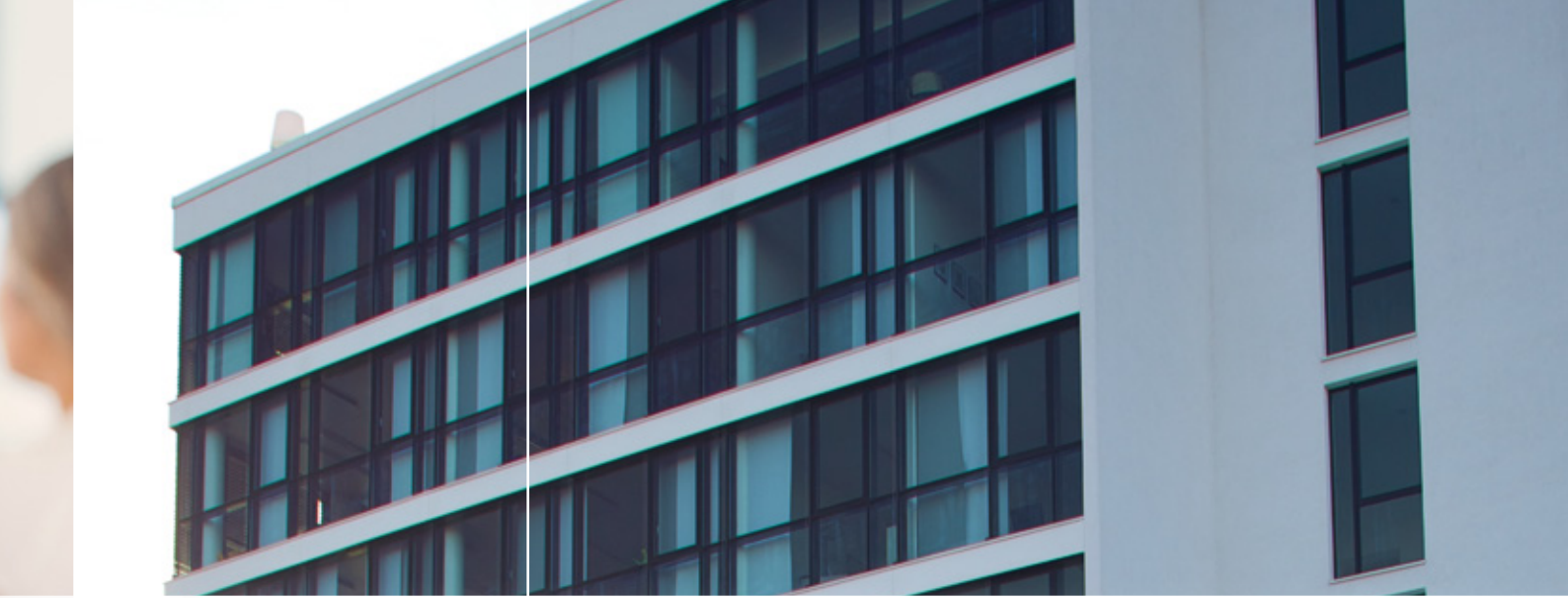
Durch diese Konsolidierung entstehen Synergien im Service, welche wir unseren Kunden als direkten Mehrwert weitergeben wollen. Wie? Durch die Einrichtung eines Single Point of Contact (SPOC), welcher nun für alle Serviceanfragen, kundenspezifisch und umfassend zur Verfügung steht und durch die Vorhaltung eines großen und unabhängigen Teams, welches Wissen und Fähigkeiten aus mehreren Schwerpunkten der Business Units bündelt. Deshalb umfasst das Service-Team derzeit acht Personen und wird nun als eigenständiger Bereich in Vollzeit von einem Bereichsleiter verantwortet.

Kompetenter Support – nachvollziehbar, kalkulierbar und eng verzahnt

Das neue Servicekonzept sieht vor, die Leistungen für die Kunden zu bündeln und in kalkulierbarer Form anzubieten. Dazu werden Kundenanfragen seit 1. Mai 2015 in einem firmeneigenen Ticketsystem, welches nach ITIL-Grundsätzen aufgebaut ist, erfasst, kategorisiert, bewertet und nach festgelegten Abläufen in Arbeitsvorräte einsortiert. Die Arbeitsvorräte trennen die Anfragen in Störmeldungen, Anpassungen von Prozessen oder Customizing bis zur Aufnahme von neuen Prozessen und Changes. Die Bearbeitung aller Anfragen erfolgt dabei in enger Verzahnung der Serviceberater und der Kollegen aus der Projektberatung so, dass der Kunde von

den Schnittstellen innerhalb der IT-Informatik gar nichts mitbekommt.

Ein weiterer Schwerpunkt im neuen Konzept ist die Erweiterung des Servicekatalogs. Für die Bearbeitung von Störmeldungen und kleineren Anpassungen werden Leistungspakete entwickelt. Damit ist es möglich, große Teile der Anfragen für unsere Kunden als kalkulierbare Größe im Budget anzubieten, da die Abrechnung in Zukunft über Pauschalen erfolgen soll. Zusätzlich werden neue Themen im Service etabliert. So gibt es etwa einen neuen Kollegen als Spezialisten für alle Fragen rund um die Einhaltung von Compliance-Richtlinien bei Software-Tests.



PORTRAIT CARSTEN HEIT

Seit 1. Januar 2015 ist Carsten Heit Leiter Services der IT-Informatik. Geboren in Stockach am Bodensee, lebt der heute 47-jährige schon seit seinem zweiten Lebensjahr in Ulm. Im April 2007 kam er zur IT-Informatik und sammelte zuvor acht Jahre lang Erfahrung im Controlling am Universitätsklinikum Ulm. Als Berater für Controlling und SAP Business Warehouse im Geschäftsfeld SAP startete seine Karriere im Unternehmen. SAP BW rückte dabei mit der Zeit immer stärker in den Vordergrund. Anfang 2014 wurde Carsten Heit deshalb zum Bereichsleiter Business Intelligence berufen. Schon dort stellte er fest: Service spielt zwar eine große Rolle in der IT-Informatik; um die Kunden aber optimal betreuen zu können, ist für die dezentrale Organisation der Serviceerbringung eine zentrale Leitung erforderlich.

„Als in einem Strategie-Workshop Ende 2014 ein Bereichsleiter für die künftig unternehmensweite Koordination unserer Services gesucht wurde, musste ich nicht lange nachdenken“, erklärt der verheiratete Familienvater. Seitdem kümmert er sich verantwortlich darum, den Service noch stärker in den Mittelpunkt zu stellen und seine Wertschätzung insgesamt zu erhöhen. In der neuen Rolle fühlt er sich mehr als gut aufgehoben. Sohn Michael, 24, arbeitet übrigens auch schon im Unternehmen: Er hat seine Berufsausbildung zum Fachinformatiker für Systemintegration bei der IT-Informatik absolviert und ist derzeit im Helpdesk für Diehl Aircabin in Laupheim in der Business Unit Technology tätig. Vielleicht vererbt sich ja die Servicebegeisterung des Vaters dank täglicher Anschauung?

Eine Reihe von Kunden kommt bereits in den Genuss der neuen Services. Die REFLEXA-Werke Albrecht GmbH, Hersteller von Qualitätsprodukten für den Sonnenschutz aus Rettenbach, hatte in den vergangenen drei Jahren durch ein fremdes SAP-Systemhaus SAP einführen lassen. Nach dem erfolgreichen Go-live am 1. Januar 2015 nutzte Johanna Pfäffle, SAP-Projektleiterin und CIO, die Gelegenheit, die Anwendungsbetreuung und den Basis-Support neu auszurichten. REFLEXA hat sich für die Zusammenarbeit mit der IT-Informatik entschieden und einen entsprechenden Vertrag über Serviceleistungen abgeschlossen. Carsten Heit: „In einem sechstägigen Workshop haben wir mit mehreren Beratern erst einmal die Ist-Prozesse des Kunden aufgenommen.“

REFLEXA nutzt den IT-Informatik-Service heute als Zugang für alle Probleme bezüglich SAP, ob akute Fehlermeldungen oder bei mittelfristigem Anpassungsbedarf. Die REFLEXA Key User senden ihre Problemmeldungen an den internen REFLEXA-Helpdesk und werden von der

EDV-Abteilung bei Bedarf an die IT-Informatik weitergeleitet. Die REFLEXA-EDV profitiert von der engen Verzahnung des IT-Informatik-Service mit der logistischen und kaufmännischen Beratung der Business Unit Industry sowie dem Bereich SAP-Technik, der sich um die Basisbetreuung kümmert. Können die Serviceberater der SAPHelp nicht weiterhelfen, greifen sie auf das Fachwissen ihrer Kollegen zu. Auf diese Weise ist eine schnelle und kompetente Hilfe sichergestellt.

Konsolidierte Services

Neben diesen Aufgaben wird bereits die weitere Konsolidierung von Services über die Business Units hinweg als Thema in internen Projektteams erarbeitet. So sollen die organisatorischen Schnittstellen für die Kunden so wenig sichtbar wie möglich gestaltet werden. Hierbei geht es um eine stärkere Verzahnung des Serviceteams aus der Business Unit Industry mit dem Infrastruktur-Serviceteam der Business Unit Technology unter Leitung von Jochen Wöhrle, welches sich um alle Fragen rund um Hosting und Microsoft-Installationen kümmert.

Die Kunden werden von diesen internen Umstrukturierungen nur wenig mitbekommen. Sie sollen vielmehr das Gefühl bekommen, einfacher ans Ziel zu kommen. Profitieren werden sie in mehrerlei Hinsicht: Zum einen kann die IT-Informatik ihre Betriebszeiten durch die neue Organisationsstruktur ausdehnen. Carsten Heit: „Die Anwender erwarten heute eine immer längere Servicebereitschaft. 8 bis 17 Uhr reicht vielen nicht mehr aus. Durch die Neustrukturierung konnten wir unsere Zeiten auf 7 bis 18 Uhr ausweiten.“ Mit nur einer Person diese Spanne abzudecken, wäre schwierig geworden. Es bedarf vielmehr eines größeren Teams, um die Erreichbarkeit über das gesamte Zeitfenster gewährleisten zu können. Bei global aktiven Kunden mit Werken im Ausland muss man sogar noch die Zeitverschiebung berücksichtigen.