

Outsourcing

SUCCESS STORY

Branche:
Öffentliche Verwaltung

11.2009

Erfolgreicher Einsatz von MONET
Ticket beim Landkreis Fulda

„Nachdem die Wahl auf MONET Ticket
gefallen war, konnte das System
innerhalb von vier Wochen in Betrieb
genommen werden.“

LANDKREIS
FULDA



Walter Breitung,
IT-Leiter,
Landkreis Fulda

Trouble-Ticket-System für 70 Schulen und die Verwaltung des Landkreises Fulda

PROJEKTDATEN

Nutzeranzahl:

- 1.000 Benutzer

Problemstellung:

- Altes System war unstrukturiert
- Keine Übersicht über vorhandene Supportanfragen
- Keine Informationen über den Bearbeitungsstand der Supportanfragen
- Keine Dokumentationsmöglichkeit
- Aufwendige interne Absprachen

LÖSUNG

MONET



Über den Landkreis Fulda

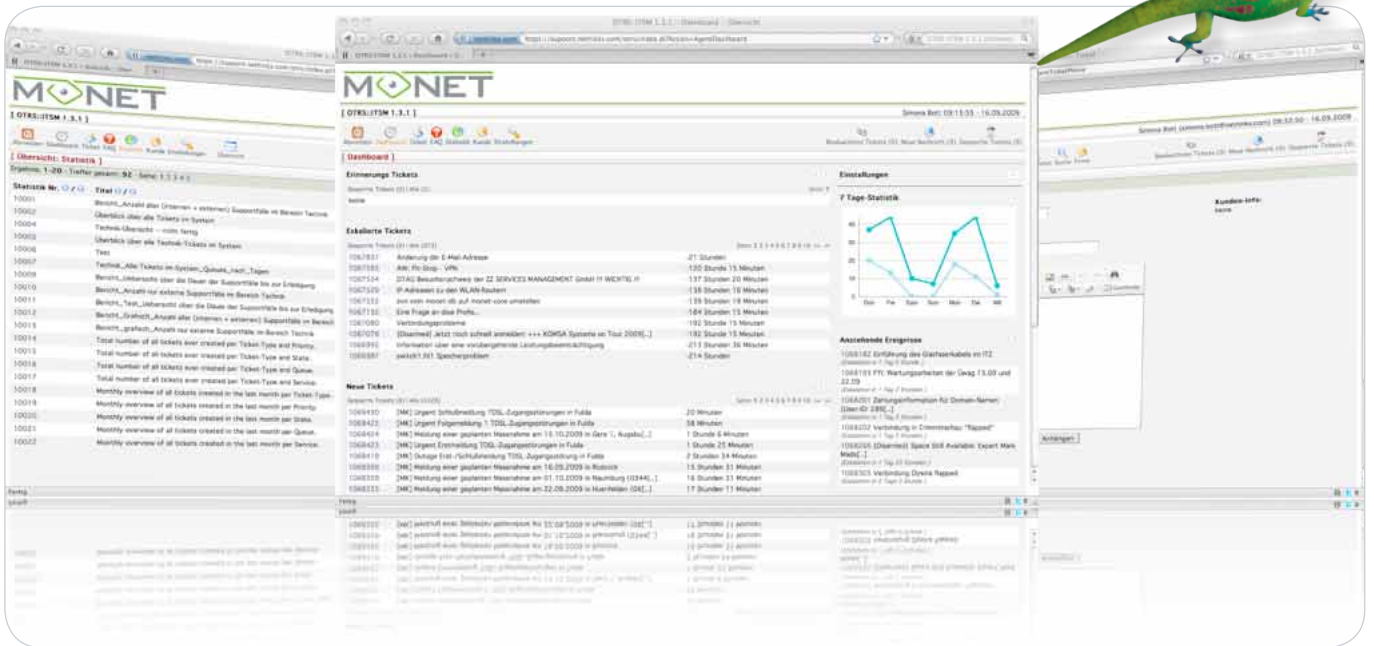
Der Landkreis Fulda liegt im Regierungsbezirk Kassel in Ostthessen. Auf einer Fläche von 1.380 km² leben rund 220.000 Einwohner in 23 Gemeinden. In der Kreisverwaltung sind rund 960 Personen beschäftigt.

Ausgangssituation

Die IT-Abteilung des Landkreises Fulda ist für die Bereitstellung aller IT-Dienstleistungen der Verwaltung, deren Außenstellen sowie für die rund 70 Schulen des Landkreises zuständig. Zu den Aufgaben der IT-Abteilung gehört es, die PC-Arbeitsplätze zu bestellen, zu warten und zu pflegen, sowie die IT-Infrastruktur im Verwaltungsnetz und im pädagogischen Netz der Schulen zu betreuen. Im Zuge dessen wickelt die IT-Abteilung des Landkreises täglich ca. 50 IT-Supportanfragen der rund 70 Schulen des Landkreises sowie der einzelnen Verwaltungsstellen ab.

Die bisherige Bearbeitung der Supportanfragen basierte auf reiner E-Mail Kommunikation und aufwendigen internen Absprachen. Statistische Auswertungen konnten ebenso wenig durchgeführt werden, wie eine Dokumentation der einzelnen Supportfälle möglich war. Auch blieben Fragen wie zum Beispiel „Welche





Statistik (links), Dashboard (mitte), Tickererfassung (rechts)

VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Entlastung von Routinetätigkeiten
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch höhere Transparenz und kürzere Reaktionszeiten
- Transparenz im Bearbeitungsprozess
- Reduzierung des Call-Aufkommens
- Steigerung der Servicequalität
- Kurze Reaktions- und Recoveryzeiten
- Einhaltung vereinbarter SLAs
- Einsparung von IT- und Servicekosten
- Wirtschaftliche Servicebereitstellung
- Schnelle Vorgangserfassung per Webfrontend
- Verknüpfen, Mergen & Splitten von Vorgängen
- Plattformunabhängig

WICHTIGE EIGENSCHAFTEN

- Automatische Ticketerstellung
- Getrennte Webfrontends für Administratoren
- Flexibel konfigurierbare Eskalationsfunktion
- Komfortable Ticketverfolgung
- Verknüpfung gleichartiger Vorgänge
- Wiedervorlage- und Notizfunktion
- Rollen- und gruppenbasiertes Berechtigungskonzept

Schule oder Verwaltungsstelle hat welche oder wie viele offene Supportanfragen?“ oder „Durch welchen Supportmitarbeiter wurde die Anfrage erledigt?“ unbeantwortet. Den IT-Verantwortlichen des Landkreises wurde zunehmend bewusst, dass die Organisation der Supportanfragen umstrukturiert werden musste, um künftig eine bessere Übersicht der Supportanfragen zu gewährleisten.

Anforderungen an das neue System

Über die Anforderungen an das neue System hatten die IT-Verantwortlichen des Landkreises Fulda klare Vorstellungen. Die Schulen des Landkreises und die Verwaltungsstellen sollten sowohl über das Internet, als auch über das Intranet auf das neue System Zugriff erhalten und Supportanfragen über verschiedene Kanäle einstellen können: per Anruf, E-Mail oder Webfrontend.

Eine anschließende Bestätigung über den angelegten Supportfall an den Kunden, war ebenso ein Wunsch des Landkreises, wie die Information an den Supportmitarbeiter, dass ein neuer Supportfall eingegangen ist. Die Zuordnung der jeweiligen Supportanfragen in verschiedene Verantwortungsbereiche und die Möglichkeit einen Besitzerwechsel der Supportanfragen vorzunehmen war ebenfalls von großer Bedeutung, da möglicherweise eine E-Mail mehrere Supportfälle enthalten kann. Die einzelnen Verantwortungsbereiche sollten mit einem individuellen Eskalationsschema ausgestattet und die Priorität des Supportfalls veränderbar sein, um somit den unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden. Die Statusüberwachung des Supportfalls durch den Kunden rundeten die Anforderungen des Landkreises ab.

Lösungsfindung

Da die IT-Abteilung des Landkreises täglich eine Vielzahl von Supportanfragen per E-Mail erhält, konnte es an manchen Tagen vorkommen, dass sich die „Kunden“ einige Zeit gedulden mussten, bis die entsprechende Antwort zur Lösung des Problems bei Ihnen eintraf. Dem ein oder anderen dauerte dies evtl. etwas zu lange, so dass eine weitere E-Mail gesendet wurde. Die E-Mails liefen alle in der INBOX des E-Mail-Programms auf, welche durch die Mitarbeiter der IT-Abteilung abgearbeitet wurden. Selbstverständlich war es nicht auf den ersten Blick ersichtlich, dass ein „Kunde“ in seiner Not gleich zwei E-Mails verfasste. So kam es vor, dass ein Mitarbeiter die erste Mail beantwortete, während sich ein anderer Mitarbeiter der zweiten Mail annahm. Das Ergebnis war, dass der „Kunde“ zwei unterschiedliche Antworten für sein Problem erhielt. Darüber hinaus bestand kein Einblick mehr darüber, wer wann was welchem „Kunden“ mitteilte, welche Probleme besonders häufig auftraten und wie groß der gesamte Aufwand für den Kundensupport war.

Aufgrund der langjährigen positiven Zusammenarbeit suchte Walter Breitung, IT-Leiter beim Landkreis Fulda, gemeinsam mit der NETHINKS GmbH aus Fulda nach einer Lösung. Innerhalb eines Workshops wurde dem Landkreis MONET Ticket aus der MONET Suite von NETHINKS vorgestellt, welches neben allen gewünschten Anforderungen den IT-Verantwortlichen noch weitere nützliche Eigenschaften zur Verfügung stellt. MONET Ticket, bestehend aus dem Open Source Werkzeug OTRS, umfasst viele Eigenschaften, um Kundenanfragen zu bearbeiten.

Von nun an werden die Supportanfragen nicht mehr über die INBOX des E-Mail-Programms abgewickelt, sondern direkt an MONET Ticket weitergeleitet. Unabhängig ob gerade ein Mitarbeiter der IT-Abteilung verfügbar ist oder nicht, generiert MONET Ticket automatisch eine Antwort und teilt dem „Kunden“ mit, dass seine Anfrage eingegangen ist und so schnell wie möglich bearbeitet wird. Hierbei wird eine eindeutige Trouble-Ticket-Nummer vergeben, auf die sich der „Kunde“ gegebenenfalls für Rückfragen beziehen kann. Die Mitarbeiter der IT-Abteilung können über einen beliebigen Internetbrowser auf die Anfragen im MONET Ticket zugreifen und diese einzeln beantworten. Antwortet ein „Kunde“ auf die automatisch generierte Email, um möglicherweise noch mal an die Dringlichkeit seiner Angelegenheit zu erinnern oder fehlende benötigte Informationen mitzuteilen, wird diese E-Mail automatisch anhand der Trouble-Ticket Nummer mit dem entsprechenden Supportfall verknüpft.

Mit dem webbasierten Ticketsystem OTRS lassen sich Anfragen über verschiedene Meldewege wie zum Beispiel E-Mail, Telefon oder Webfrontend strukturiert erfassen, klassifizieren und weiterverarbeiten.

Es dient der besseren Ablaufsteuerung von eingehenden Supportanfragen und unterstützt damit maßgeblich die Mitarbeiter im Servicedesk. Des Weiteren können Supportprozesse innerhalb des Unternehmens optimal abgebildet werden. „MONET Ticket entsprach nicht nur genau unseren Vorstellungen“, erinnert sich Walter Breitung, „es bietet uns zusätzlich noch weitere umfangreiche Eigenschaften zur Bearbeitung unserer Supportanfragen, sowie eine benutzerfreundliche Bedienung.“

Projektlauf

Das Projekt wurde mit einem Kick-Off-Meeting beim Landkreis Fulda gestartet. Im Zuge dessen wurden Verantwortlichkeiten geklärt, die Ziele definiert und Zeitpläne besprochen. In der darauf folgenden Konzeptionsphase wurden die Ziele konkretisiert, Eskalationsschemata entworfen, Zuständigkeiten definiert, Benutzerkreise ermittelt und die Queues für die Bearbeitung der Supportanfragen festgelegt. Die daran anschließende Umsetzung fand in drei Abschnitten statt: Zunächst wurde das System installiert und die in der Konzeption besprochenen Parameter eingerichtet. Darauf folgte die Inbetriebnahme vor Ort und die Übergabe der technischen Dokumentationen, die im Supportfall eine zügige Störungsbehebung ermöglichen. Um eine erste

HIGHLIGHTS DES NEUEN SYSTEMS

- RITIL Ready
- Verwaltung von Services und SLAs
- Abbildung komplexer Serviceprozesse
- Revisions sichere Vorgangshistorie
- Mandantenfähigkeit
- Integrierte Wissensdatenbank
- Rollenbasiertes Berechtigungskonzept
- Plattformunabhängig
- Modular aufgebaute Webapplikation
- Getrennte Webfrontends für Kunden, Servicemitarbeiter und Administratoren
- Übergreifende Vorgangsteuerung zwischen Kunden, Agenten, Management und Partnern
- Authentifizierung von Kunden und Mitarbeitern gegen externe Quellen





„Wir waren erstaunt, wie schnell und professionell das Projekt im laufendem Betrieb durch NETHINKS umgesetzt wurde.“

Walter Breitung,
IT-Leiter,
Lankreis Fulda

Qualitätsüberprüfung durchzuführen, erfolgte nach der Einrichtung des Systems und der Überführung in den Live-Betrieb eine Teilabnahme. Das Projekt endete mit einer intensiven Schulung der Kollegen des Landkreises und der anschließenden Projektabschluss.

Vorteile des neuen Systems

Seit dem Abschluss des Projektes Ende Juni 2009 verlaufen die Supportanfragen der rund 70 Schulen und der Verwaltungsstellen des Landkreises Fulda nach einem strukturierten Verfahren. Die Supportanfragen werden automatisch in das Ticketsystem übernommen und die Wiedervorlage- und Notizfunktion des Systems, sowie die komfortable Ticketverfolgung erleichtern den Supportmitarbeitern die Bearbeitung der Supportfälle. Die Servicemitarbeiter werden durch das neu eingeführte System von Routinearbeiten entlastet. Zahlreiche Tickets können nun in einer erheblich kürzeren Zeit und mit weniger Aufwand strukturiert bearbeitet werden.

Nutzen für den Landkreis Fulda

Vom Nutzen für die Bearbeitung von Supportfällen sind die IT-Verantwortlichen des Landkreis Fulda überzeugt: „Die Übersichtlichkeit und die Strukturierbarkeit der Supportanfragen erleichtern uns die Arbeit sehr“, erklärt Walter Breitung. Auch die

Kunden profitieren vom Einsatz von MONET Ticket, da der Bearbeitungsfortschritt und -status von ihnen selbst, als auch vom Bearbeiter des Tickets über ihr jeweiliges Webfrontend verfolgt werden kann. Zeitaufwendige telefonische Nachfragen über den Bearbeitungsstand gehören nun der Vergangenheit an. Die Eskalations- und Benachrichtigungsmechanismen von MONET Ticket sorgen dafür, dass Reaktions- und Löschzeiten eingehalten werden können und kein Vorgang verloren geht. Dies ermöglicht dem Landkreis, ein größeres Supportaufkommen zu bewältigen, ohne dabei an die Grenzen herkömmlicher E-Mail-Anwendungen zu stoßen.

Fazit

Die Einführung eines Ticketsystems ist weit mehr als das Installieren einer Software. Die Ermittlung der vorhandenen Gegebenheiten, die Erfassung der Wünsche der Beteiligten und der Nutzer sowie die daraus resultierenden Ziele sind entscheidend für den Erfolg einer Einführung eines Ticketsystems. „Nachdem die Wahl auf MONET Ticket gefallen war, konnte das System innerhalb von vier Wochen in Betrieb genommen werden. Wir waren erstaunt, wie schnell und professionell das Projekt im laufendem Betrieb durch NETHINKS umgesetzt wurde.“, erwähnt Walter Breitung.