

ConSol CM im IT Service Management

Käserei Champignon: Optimale Prozesse beim Käse und der IT



Kunde

Käserei Champignon

Branche

Lebensmittel

Webseite

www.champignon.de

Lösung

ConSol CM für Helpdesk und IT-Support

Überblick

Im internen IT-Service bearbeiten 18 Mitarbeiter mit ConSol CM pro Woche ca. 200 Anfragen der rund 600 Anwender. Jedes Serviceticket durchläuft dabei die nach den ITIL-Standards definierten Prozesse.

Nutzenaspekte

- Transparenz und kürzere Bearbeitungszeiten
- Zentrales Modellieren und Anpassen der IT-Service-Prozesse
- Laufende Serviceverbesserungen durch detailliertes Reporting
- Geringer Schulungsaufwand dank intuitiver Bedienbarkeit

Die Allgäuer Käserei Champignon ist bekannt für ihre handwerkliche Tradition, die hohe Qualität ihrer Produkte – und für ihren Camembert. Egal für welchen Bereich, ob Qualität, Produktsicherheit, Hygiene und eben auch die IT, kommt es für die Käserei auf die richtigen Prozesse an. Um diese im Bereich des IT Service Managements zu verbessern, entschied sich der Milch verarbeitende Betrieb schon vor einigen Jahren für die Einführung der BPM-Lösung ConSol CM auf Basis von ITIL für den internen Helpdesk. Und damit lag die Käserei goldrichtig.

Im internen IT-Service der Käserei arbeiten heute 18 Mitarbeiter, die sich um rund 600 Anwender kümmern. Die Anzahl der aufkommenden Anfragen, der so genannten Tickets, beläuft sich dabei auf rund 200 pro Woche. Dabei machen rund 60 Prozent so genannte Incidents aus, also Störungen wie ein Druckerausfall oder eine nicht mehr ansprechbare Datenbank. Jedes eingehende Ticket wird von einem Support-Mitarbeiter bestimmten Kategorien und einem definierten Prozess zugeordnet. Nach den ITIL-Standards sind dies Incidents, Service Requests, Changes oder Problems. Abhängig von seiner Kategorie und Priorität durchläuft das Ticket unterschiedliche Prozessschritte.

Die Käserei profitiert dadurch von Transparenz in den IT-Support-Prozessen, von einer zentralen Erfassung sowie einer Priorisierung und Vergabe aller Anfragen an die Mitarbeiter. Klar geregelte Zuständigkeiten und festgelegte Abläufe reduzieren die Bearbeitungszeit und schließen die versehentliche Mehrfachbearbeitung durch unterschiedliche Mitarbeiter aus. Dank intuitiver Bedienbarkeit von ConSol CM reichte es, für die Schulung der Anwender nur wenige Stunden einzuplanen. Der grafische Business Process Designer ermöglicht es, die Prozesse zentral zu modellieren und sofort umzusetzen.

Ein zusätzliches Reporting macht die Einhaltung der definierten Service Level Agreements sichtbar und ermöglicht ggf. Anpassungen. Zum Einsatz kommt hierbei die Lösung Saiku Analytics. Damit lässt sich etwa untersuchen, wie viele Tickets aus welchen Bereichen in einem bestimmten Zeitraum eingegangen sind. Nicht zuletzt kann die Käserei auch überprüfen, wann Service-Anfragen eingehen – innerhalb oder außerhalb der Kern-Servicezeiten zwischen 8 und 17 Uhr.

„Wir wollten die Effizienz unserer Prozesse im Helpdesk durch die Ausrichtung nach den aktuellsten ITIL-Standards erhöhen. Das ist uns gelungen. ConSol CM ist ein hervorragendes Tool, um Service-Prozesse zu implementieren und anzupassen. Und: Die Wissensdatenbank hilft unseren Mitarbeitern bei der schnellen Lösungssuche.“

Michael Schnorbach
CIO bei der Käserei Champignon