Mit optimalen Supportprozessen zufriedene Kunden schaffen.

HelpMan® an der Universität und dem Universitätsklinikum des Saarlandes

HelpDesk - Systeme tragen unter Marketingaspekten zur Steuerung der Kundenzufriedenheit und damit zu einem positiven Image nach Außen bei. HelpDesk-Systeme müssen in erster Linie als Supportsystem für Kundenprobleme funktionieren. Wissenschaftler, Studierende, Ärzte und sonstige Mitarbeiter bei IT-Problemen schnell und kompetent zufrieden zu stellen war ein wichtiger Grundgedanke für die Einführung und den Betrieb eines IT-HelpDesks.

UNIVERSITÄT DES SAARLANDES

UNIVERSITÄTSKLINIKUM DES SAARLANDES

Saarbrücken Universität:
13.000 Studierende
4.200 Beschäftigte
8 Fakultäten: Recht, Wirtschaft, Medizin, Philosophie, Naturwissenschaften
URZ: Hochschul-RZ: Forschung und Lehre
ITM: Rechenzentrum Verwaltungs-IT

Homburg Med. Fakultät und Universitätsklinikum:
1.800 Studierende der Medizin
36 Kliniken und Institute
4.700 Beschäftigte
1.500 Betten
55.000 stationäre Patienten
190.000 ambulante Patienten
ZIK: Klinikrechenzentrum: Forschung, Lehre, Verwaltung, Krankenversorgung

Die Universität des Saarlandes

Im Jahr 1947 entstand auf dem Gelände des ehemaligen Landeskrankenhauses Homburg-Saar die Universität des Saarlandes. Partneruniversität in der Gründungsphase war Nancy, zu der auch heute noch besonders enge Beziehungen bestehen. Die saarländische Sondersituation jener Zeit - politisch teilautonom, in Wirtschafts- und Währungsunion eng mit Frankreich verbunden - prägte die frühen Jahre des Aufbaus. Die Universität des Saarlandes entwickelte sich zu einer zweisprachigen Universität mit europäischer Ausrichtung. Internationalität mit einem ausgeprägten europäischen Profil und besondere Beziehungen zu Frankreich gehören nach wie vor zu den Markenzeichen. Die nichtmedizinischen Fächer zogen bald nach der Gründungsphase in ein früheres Kasernengelände nach Saarbrücken um, die Medizinische Fakultät und das Universitätsklinikum verblieben in Homburg. Als Teil des Informatik-Standortes Saarland ist die Universität des Saarlandes heute im nationalen Vergleich führend. Allein an der Universität beschäftigen sich etwa 30 Lehrstühle mit Themen aus der Informatik. Diese Lehrstühle werden ergänzt um die außeruniversitären Forschungseinrichtungen: Max Planck Institut für Informatik (MPI), Max Planck Institut für Software Systeme (MPS), Deutsches Forschungszentrum für künstliche Intelligenz (DFKI), Zentrum für Bioinformatik (ZBI), Internationales Begegnungs- und Forschungszentrum für Informatik (IBFI) und das Institut für Wirtschaftsinformatik (IWI). Zusammen mit der Fachrichtung Informatik decken diese Forschungseinrichtungen fast die ganze Bandbreite der IT-orientierten Forschung von den Grundlagen bis zu den Anwendungen ab.

IT als Loyalitymarketing im Front Office

Um eine verbesserte Kundenorientierung der beteiligten Rechenzentren zu schaffen, wurde ein Gemeinschaftsprojekt zwischen Universität und Klinikum initiiert, das auf der Grundlage der vorhanden IT-Infrastrukturen die softwaretechnische Lösung für einen Helpdesk entwickeln sollte. Ebenso wichtig war in dem Projekt, dass eine Helpdeskanwendung die optimale Steuerung im Back Office garantiert und als integraler Bestandteil eines umfassenden IT-Servicemanagements fungiert, das die zur Qualitätssicherung notwendigen Aktivitäten, wie Planung und Durchführung von Servicevorgängen, verstärkt im HelpDesk-System berücksichtigt.

HONICO Group
Hans-Henny-Jahnn-Weg 51 | 22085 Hamburg | Germany
Tel.: +49 (0)40/32 80 86 -0 | Fax: +49 (0)40/32 80 86-58
www.honico.com | info@honico.com

HONICO

Incident- und Change-Management - Entscheidung für HelpMan®

HelpMan® ist ein individuell gestaltungsfähiges Arbeitsmittel, das zwei grundlegende Funktionen integriert:

- Interne Ablaufsteuerung bei Problem-und Störmeldungen (Incident- u. Problem- Management) oder Anfragen z. B. nach technischer Unterstützung (Service-Request)
- Change-Management (z.B. Planung und Durchführung von Umbauten, Umzug etc.) und Optimierung der Serviceprozesse.

Ein Schwerpunkt bei der Auswahl eines geeigneten HelpDesk - Systems war die Integrationsfähigkeit in das SAP R/3-Umfeld von Universität und Klinikum, um die vorhandenen Stammdaten (Equipmentdaten und technische Plätze in PM, Materialien in MM, Kundendaten in HR) nutzen zu können bis hin zur Kostenverrechnung in FI/CO. Aus diesem Grunde fiel die Entscheidung zugunsten des Produkts HelpMan®. Seit 2003 ist HelpMan in den Serviceabteilungen der Rechenzentren produktiv im Einsatz.

Effizienz in der Verknüpfung von Front End und Back Office

- Hierzu gehört die Einrichtung je eines zentralen IT- Servicedesks an jedem Standort für die Anwender von Universität und Klinikum als zentrale Anlaufstelle im Sinne eines “Single Point of Contact”, unabhängig von Bereichszugehörigkeiten.
- Der Anwender hat bis zum Abschluss seiner Meldung durchgängig nur noch einen Ansprechpartner innerhalb der Supportorganisationen.
- Ziel war und ist auch die Verbesserung der Interaktion und Kommunikation mit den sehr unterschiedlichen Anwendergruppen.
- Geplant ist ferner der Aufbau einer Lösungsdatenbank basierend auf den Call- bzw. Lösungsdaten des HelpDesk - Systems.

Legt man die grundsätzlichen Organisationsformen eines Helpdesksystems zugrunde - Zentraler HelpDesk, Dezentraler HelpDesk oder virtueller HelpDesk - kann man im IT- Bereich von einer dezentralen Supportorganisation (organisatorisch) und hierzu analog auch von einem dezentralen Helpdesk sprechen. Bestreben der IT Supportorganisationen ist jedoch die Schaffung eines virtuellen HelpDesks. Da es dem Anwender auch weiterhin möglich ist, die Supportorganisationen z. B. aufgrund geografischer Gegebenheiten gezielt anzusprechen, wird in der Praxis eine Kombination aus dezentralem und virtuellem HelpDesk zum Einsatz kommen.

Weiterentwicklungen

- Mit HelpMan® wurden nach und nach noch weitere Servicebereiche ausgestattet. So wurde z.B. die gesamte Störungsbearbeitung im Bereich des Referates Facility Management integriert.
- Um HelpMan® auch für die Störungsmeldung durch die Anwender selbst nutzen zu können, wurde der Web-Zugang (Front- und Back-Office) entsprechend angepasst. Dieser Dienst steht an beiden Standorten in einem Serviceportal, welches die Universität des Saarlandes entwickelt hat, zur Verfügung.
- Über 10.000 Geschäftsvorfälle/Jahr sollen im Endausbau über dieses Portal mit HelpMan® abgewickelt werden.

Benefits:

HelpMan® ist ein 100% in SAP® integriertes Tool für die Prozesse Incident-, Problem- und Change-Management und damit ein zentrales IT ServiceManagement-Portal, das die folgenden Vorteile bietet:

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Servicequalität
- Kosten- und Zeitersparnis im Service-Desk-Bereich
- Transparente Prozesse im ITSM
- Skalierbares System
- Ablösung bzw. Konsolidierung selbsterstellter Tools
- Einfache Einführung, minimaler Schulungsaufwand
- Plattform- und Releaseunabhängigkeit
- Leichte Erweiterbarkeit durch Quelltextoffenheit
- Integrierte Datenhaltung in den Unternehmensdaten
- Keine zusätzliche Hard- und Software nötig
- Schnelle Installation und Inbetriebnahme
- Kostengünstiges System in Anschaffung, Betrieb und Wartung
- Betriebs- und Revisionssicherheit wie SAP®-Systeme

Projektdaten

Status:	produktiv seit 2004
Anwender:	derzeit etwa 100 Servicemitarbeiter an allen Standorten
Plattformen:	SUN® 3500/450 (Solaris) FSC-Primepower®(Solaris) und DELL®(SuseLinux®) SAP R/3® 4.6C, 1.500 User

Betreuungsvolumen / aktive Komponenten Saarbrücken:
URZ: 13.000, ITM: 300 PC’s, 150 Drucker
Betreuungsvolumen Homburg Klinikrechenzentrum:
4.000 Rechner, 1.600 Drucker, 900 Netzkomponenten
600 sonstige IT-Geräte