

Nachvollziehbarkeit und Transparenz – der Benutzerservice auf neuen Wegen

Die Südwestbank AG ist eine mittelständische Privatbank, die sich auf das Geschäftsgebiet Baden-Württemberg fokussiert.

Sie ist mit einer Bilanzsumme von mehr als 5 Mrd. EUR das größte unabhängige Finanzinstitut Deutschlands.

Vor über 90 Jahren in Stuttgart gegründet, beschäftigt sie heute etwa 570 Mitarbeiter in Stuttgart und an 28 Standorten in ganz Baden-Württemberg. Die mittelständische Privatbank betreut rund 100.000 Privat- und Firmenkunden.

Der Benutzerservice, der innerhalb der IT-Abteilung für alle Filialen zentraler Ansprechpartner ist und seinen Sitz in der Zentrale in Stuttgart hat, verantwortet die komplette IT-Infrastruktur der Südwestbank. Das Team betreut ca. 570 Mitarbeiter mit ungefähr 720 PCs, 160 Notebooks, 150 Druckern und 90 SB-Geräten. Auch Blackberrys, Projektoren und Beamer gehören zum Verantwortungsbereich der zehn Personen umfassenden Mannschaft. Etwa 17.000 Störmeldungen bearbeitete das Team jährlich, mit steigender Tendenz.

> Der schnelle Griff zum Telefon – immer der effektivste Weg?

Taucht ein Problem mit einer Anwendung oder der Hardware auf, ist ein Anruf unter der bekannten Servicenummer Routine. Aber ist der schnelle Griff zum Telefon immer auch der effektivste Weg? Diese Frage stellte sich das Team des Benutzerservices, als durch Umstrukturierungsmaßnahmen zwei Mitarbeiter-Kapazitäten, die hauptamtlich für die Telefonannahme von Störungen im First Level Support zuständig waren, wegfielen. Bis zu diesem Zeitpunkt wurden die meisten Anfragen, Störungen und Vorfälle per Telefon aufgenommen und getreu nach dem Motto „first in – first out“ abgearbeitet. Mit INSEL, der Vorgängersoftware von myCMDB, wurde das IT-Inventar verwaltet und mit einer selbstentwickelten Datenbank die Anrufe im First

Level Support als Tickets erfasst. Und da der Schuh nicht unbedingt drückte, ergab sich auch lange keine Notwendigkeit, an diesem System etwas zu ändern.

Doch mit der Zeit nahmen nicht nur die telefonischen Problemmeldungen, sondern auch die Anwendungen, die das IT-Team betreuen musste, zu. So wuchs die Einsicht, dass auf die Umstrukturierung eine Reorganisation des Benutzerservices folgen musste.



> Neue Ziele definieren – auch die Mitarbeiter mit ins Boot nehmen

Die strukturellen Maßnahmen sah das Projektteam als Chance und stellte, in Anlehnung an ITIL, ein rollierendes System auf die Beine. Diese Neuorganisation des Benutzerservices sah vor, dass ab sofort alle Mitarbeiter – sowohl aus dem First- als auch aus dem Second-Level, für zuverlässige Telefonverfügbarkeit sorgen mussten.

Somit wurden die Aufgaben für alle Kollegen vielfältiger. Eine klare Rollenaufteilung jedoch, wie der ITIL-Standard dies vorsieht, konnte aufgrund der personellen Situation nicht erfüllt werden.

Doch nicht nur die Rollen wurden neu definiert. Das Ziel, dass sich auch aufgrund des Personalengpasses automatisch ergab, war eine Umkehr der 80/20 Aufteilung. Bisher kamen ca. 80 Prozent aller Anfragen und Problemmeldungen über das Telefon und nur rund 20 Prozent per E-Mail.

Damit dies erreicht werden kann, und um die Ziele

allgemein neu zu definieren, wollte das Projektteam auch die Meinung der Mitarbeiter hören, um aus deren Erfahrungen mit dem Benutzerservice zu lernen. Dabei kristallisierten sich drei Hauptanliegen heraus: Nachvollziehbarkeit, Transparenz und schnellere Bearbeitung.

Das Projektteam entwickelte aus den internen und externen Zielen einen Projektplan und als sich die Frage stellte, mit welcher Software der Benutzerservice unterstützt werden kann, wurde Kontakt mit OMEGA Software aufgenommen. „Wir waren mit

INSEL zufrieden, stellten jedoch fest, dass unsere neu definierten Ansprüche nicht durch die Software abgedeckt werden können. OMEGA Software bot uns an, auf das neue Release myCMDB umzusteigen“, erinnert sich der Projektleiter und Mitarbeiter des IT-Teams, Tim Klopsch.

> Neue Wege gehen – der Benutzerservice als Trendsetter

„Der Umstieg von INSEL auf myCMDB verlief problemlos und die Voraussetzungen für eine komplette Reorganisation waren geschaffen. Ab sofort wurden alle IT-Assets und die Hardware in myCMDB gepflegt, ein automatischer Soll/Ist-Softwareabgleich eingerichtet und das Incident Management als Basis für den Benutzerservice eingeführt. Doch wie kommen die Tickets zukünftig in myCMDB? „ Wir entwickelten vier Wege, über die die Mitarbeiter mit uns in Kontakt treten und schnell Hilfe erhalten können. Das Telefon bleibt natürlich als ein Weg offen, wir werben aber stark für die anderen Kommunikationswege“, erläutert Klopsch.

Der erste Weg führt den Mitarbeiter über einen Button „Benutzerservice“ im Intranet zu einer Self-Service-Plattform, wo dort das Anliegen als „Vorfall“ gemeldet

werden kann. Dort sieht der Melder auch jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstatus und kann später eine Bewertung über die Arbeit des Benutzerservice abgeben. Ein kurzes Anleitungsvideo, wie ein Vorfall gemeldet werden kann, ist auf der Plattform abrufbar. Die zweite Möglichkeit, sich an den Benutzerservice zu wenden, ist der Zugriff über ein spezielles Support-



Tool. Durch eine Tastenkombination, die automatisch einen Screenshot des aktuell sichtbaren Problems auf dem Bildschirm erstellt und parallel ein Formular öffnet, wird das

Tool aktiviert. Auf

dem Formular muss der User nur noch seinen Namen und gegebenenfalls eine Anmerkung ergänzen und mit einem Klick werden Formular und Screenshot direkt dem Benutzerservice übermittelt.

Die dritte Variante ist die Kontaktaufnahme per E-Mail. Diese initiiert, wie die anderen Varianten auch, einen vordefinierten Workflow zur Vorfallsbearbeitung und mündet in ein Ticket in myCMDB. Jeder Mitarbeiter ist somit zu jedem Zeitpunkt aussagefähig, welchen Bearbeitungsstand welches Ticket hat.

Klopsch, der sich auch vom Vorstand Rückendeckung für die Reorganisation und die neuen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme geholt hat, führte mit seinen Projektkollegen auch sogenannte SLA-Zeiten ein. Diese orientieren sich rein an den Feldern: „Auswirkung“, „betroffene Anwender“ und „Dringlichkeit“. Daraufhin ermittelt myCMDB eine Priorität aus der sich ein Service Level ergibt, der als SLA-Zeit die Bearbeitung des Tickets vorgibt.

Zusätzlich zu den von den Mitarbeitern gemeldeten Anliegen, erhält der Benutzerservice auch so genannte „Event-Meldungen“. Dies sind automatische Systemmeldungen, die den aktuellen Status Quo, beispielsweise von Servern, melden.

Die Pflege der kompletten Daten durch myCMDB hat auch Einfluss auf Dienstleistungsverträge und

Wartungsvereinbarungen. „Aufgrund der Verbindungen aller IT-Assets untereinander und deren Nachvollziehbarkeit sind wir jetzt in der Lage, durch Auswertungen von Serviceberichten festzustellen, welche Geräte besonders oft defekt oder störanfällig sind und welche Wartungsvereinbarungen oder Dienstleistungsverträge wir daraufhin anpassen müssen. Unsere Einflussmöglichkeit ist dadurch enorm gestiegen“, freut sich Klopsch.

> **Bereits nach zwei Jahren 30% weniger Telefonkontakte**

Tim Klopsch ist sich sicher, dass sich das „Marketing für die IT“ ausgezahlt hat. Auch durch den Einsatz der Wissensdatenbank, die weiter ausgebaut werden soll, sollen die Mitarbeiter im Idealfall eine erste Hilfestellung oder sogar die Lösung ihres Problems erhalten, wenn sie ihr Ticket über das Self-Service-Portal melden. „Wir wirken jetzt kompetenter. Durch die Nachvollziehbarkeit und die Transparenz ist jeder

Kollege sofort auskunftsbereit, da die Tickets auf Anhieb gefunden werden und wir auf das Wissen aller zurückgreifen können. Das Image der IT konnte durch die Reorganisation und den Einsatz von myCMDB aufpoliert werden. Mitarbeiter, die sich einmal davon überzeugen ließen, ihr Problem über einen anderen Weg als über das Telefon zu melden, bleiben in der Regel auch dabei, da sie die Vorteile erkannt haben. Genau das wollten wir erreichen“, zieht Klopsch sein Resümee und bemerkt, dass das Eingreifen in liebgewonnene Routinen meist Unbeliebtheit nach sich zieht, dies jedoch nach und nach überwunden werden konnte.

Dass sich auch andere Teams innerhalb der 120 Personen umfassenden Abteilung „Zentrale Dienstleistungen“ bereits nach myCMDB umschauen, um die dortigen Anfragen aus Fachabteilungen workflow-gesteuert mit der Anwendung zu beantworten, freut Tim Klopsch, da auch er weiteres Potenzial sieht. „Und wir sind uns sicher, über kurz oder lang die 80/20 zu schaffen“, ist er überzeugt.

Januar 2014