

Mehr Agilität und Zufriedenheit durch eine zentrale ESM-Plattform für Mitarbeiter und Kunden



Tobias Stender,
Leiter Competence Center ESM,
Bechtle IT-Systemhaus Hamburg

Mit 70 IT-Systemhäusern in Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie IT-Handelsgesellschaften in 14 Ländern Europas zählt Bechtle zu den erfolgreichsten IT-Dienstleistern. Die Bechtle AG beschäftigt über 11.000 Mitarbeiter und überzeugt als finanzkräftiger, internationaler Konzern mit der Nähe und Flexibilität eines regionalen Dienstleisters. 2002 wurde das Bechtle IT-Systemhaus Hamburg gegründet, das mit 435 Mitarbeitern fest im Norden verwurzelt ist. Zu den Kompetenzschwerpunkten des Dienstleisters zählen, neben dem klassischen Hardware-Geschäft, unter anderem auch die Bereitstellung von Managed Services sowie der zugehörige Support. Über sein Competence Center Enterprise Service Management (ESM) unterstützt der Bechtle Standort alle IT-Systemhäuser der Bechtle Gruppe bei der Planung und Umsetzung von Digitalisierungsprojekten.

Bechtle Hamburg will die Kompetenzen im Bereich ESM weiter ausbauen und Kunden auch außerhalb der klassischen IT bei der Modernisierung von Prozesslandschaften sowie bei der digitalen Transformation begleiten.

Mit 70 IT-Systemhäusern in Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie IT-Handelsgesellschaften in 14 Ländern Europas zählt Bechtle zu den erfolgreichsten IT-Dienstleistern. Die Bechtle AG beschäftigt über 11.000 Mitarbeiter und überzeugt als finanzkräftiger, internationaler Konzern mit der Nähe und Flexibilität eines regionalen Dienstleisters. 2002 wurde das Bechtle IT-Systemhaus Hamburg gegründet, das mit 435 Mitarbeitern fest im Norden verwurzelt ist. Zu den Kompetenzschwerpunkten des Dienstleisters zählen, neben dem klassischen Hardware-Geschäft, unter anderem auch die Bereitstellung von Managed Services sowie der zugehörige Support. Über sein Competence Center Enterprise Service Management (ESM) unterstützt der Bechtle Standort alle IT-Systemhäuser der Bechtle Gruppe bei der Planung und Umsetzung von Digitalisierungsprojekten.

Darüber hinaus war die Einführung eines Serviceportals geplant, über das Bechtle Kunden Produkte und Services verschiedener Hersteller beziehen können. Hinzu kam die verstärkte Nachfrage nach Service-Desk-Lösungen, die Bechtle Hamburg im Kunden-auftrag betreiben soll. Nach einem umfassenden Anbietervergleich entschied sich das IT-Systemhaus Hamburg für die cloudbasierte und skalierbare ESM-Plattform von Efecte, die darüber hinaus als ein eigenes Werkzeug zur Gestaltung von digitalen Serviceprozessen genutzt werden kann.

„Efecte kann mit seiner Cloud-Lösung eine Vielzahl unterschiedlicher Serviceprozesse abbilden, lässt sich ohne Programmieraufwand anpassen und innerhalb kürzester Zeit ausrollen. Diese Kombination passt ideal zu unseren Anforderungen und hat uns auf Anhieb überzeugt“, sagt Tobias Stender, Leiter Competence Center ESM, Bechtle IT-Systemhaus Hamburg. „Ein weiteres Plus war für uns die intuitive Benutzeroberfläche, die sowohl für unser Team als auch die Mitarbeiter unserer Kunden leicht zu bedienen ist. Ein Vorteil, der uns auch hilft, unseren Kunden möglichst schnell neue Services anbieten und neue Dienste bereitstellen zu können“.

Herausforderungen

Die größte Herausforderung des IT-Projekts bestand darin, die Lösung für alle dezentralen Einheiten von Bechtle Hamburg zu verbinden und die jeweiligen dedizierten Automatisierungen in der zentralen ESM-Plattform von Efecte vorzunehmen. Darüber hinaus mussten Prozesse geschaffen werden, mit denen Bechtle Hamburg seinen Kunden die Efecte-Lösung als Hosting-Variante zur Verfügung stellen kann. Die zentrale Plattform sollte zudem möglichst zeitnah und ohne Beeinträchtigung des sensiblen Alltagsbetriebs installiert werden.



PROJEKT- MEILENSTEINE:

- ✓ **Zentrale ESM-Plattform erleichtert Bereitstellung von Services und unterstützt Kunden-Support**
- ✓ **Schnellere Lösung von Support-Anfragen und Steigerung der Servicequalität**
- ✓ **Mehr Prozesssicherheit, gesteigerte Transparenz und höhere Agilität**

Lösung: Eine zentrale Plattform für Kunden und Mitarbeiter

Die Einführung des ESM im Bechtle IT-Systemhaus Hamburg startete im Februar 2019 mit einem Anforderungsworkshop. Mit einer anschließenden Pilotinstallation konnte die Lösung unter Alltagsbedingungen ausführlich getestet werden. Aufgrund des positiven Feedbacks von Anwender- und Kundenseite waren nur wenige Anpassungen notwendig und die neue Lösung konnte nach nur knapp zwei Monaten für den Produktivbetrieb freigegeben werden. Als erstes Teilprojekt wurde mit einer realisierten Shared-Service-Desk-Lösung ein Customer Service Center (CSC) aufgebaut, das auf einer zentralen Plattform unterschiedliche Kundensituationen ganzheitlich abbildet.

Das Ergebnis: Verbesserte Bestellabwicklung und beschleunigte Anwenderunterstützung

Dank individuell anpassbarer Self-Service-Portale sind Kunden in der Lage, Produkte, Dienstleistungen und Services sowie den zugehörigen Support mit nur wenigen Mausklicks online zu beziehen. Dies beschleunigt den Beschaffungsprozess auf Kundenseite und unterstützt das IT-Systemhaus bei der Serviceerbringung.

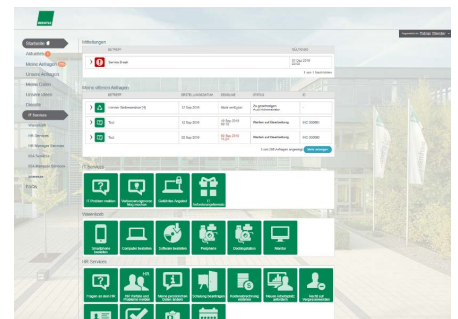
Im Bereich 1st Level kann das Systemhaus bereits viele Routineaufgaben automatisieren. Dies hat zu einer beschleunigten Klärung von Incidents geführt – sowohl hausintern als auch auf Kundenseite. Die durchschnittliche Laufzeit eines Tickets konnte signifikant reduziert werden. Dank eines intelligenten Chatbots werden auftretende Fragen entweder sofort beantwortet, Antworten über ein Self-Service-Portal angeboten oder die Fragen an fachspezifische IT-Mitarbeiter weitergeleitet. ESM bietet damit eine deutliche Entlastung des IT-Service-Desk, schafft Freiräume für die Bearbeitung komplexer Probleme und steigert die Kundenzufriedenheit. Das IT-Team von Bechtle Hamburg

kann zudem häufig auftretende Probleme und mögliche Fehlerquellen schneller identifizieren und erhält auf Knopfdruck Berichte zur Servicequalität sowie allen relevanten IT-Kennzahlen. Der Dienstleister kann somit nicht nur deutlich effizienter arbeiten, sondern die Einhaltung vereinbarter Service Level Agreements (SLAs) kontinuierlich überwachen. Mit dem ESM von Efecte ist das Systemhaus in der Lage, seine Prozesse jederzeit eigenständig und ohne Programmieraufwand anzupassen. Dies verhilft dem Systemhaus zu mehr Agilität.

Die Verantwortlichen in Hamburg haben zudem die Voraussetzungen geschaffen, die ESM-Plattform von Efecte als Hosting-Variante aktiv zu vermarkten – auch um die steigende Zahl der Anfragen effektiv bedienen zu können. Die Kunden profitieren von niedrigeren Gesamtbetriebskosten (TCO), da sie keine eigene Support-Infrastruktur aufbauen müssen, sondern nur für Services zahlen, die sie auch tatsächlich nutzen.

Ausblick: Nutzung von Efecte für alle Standardprozesse geplant

Bechtle Hamburg will mithilfe der ESM-Lösung von Efecte zukünftig weitere Standardprozesse zentral bereitstellen, steuern und auswerten. Im nächsten Schritt plant das Systemhaus die Bereiche Einkauf, Fuhrpark- und Personalmanagement sowie Dienstreisen und Schulungen mit Efecte abzubilden. Regelmäßig wiederkehrende Prozesse, wie beispielsweise das On- und Offboarding von Mitarbeitern, sollen weitgehend automatisiert werden. Ziele sind auch hier Effizienzgewinne sowie eine kontinuierliche Verbesserung von Servicequalität und Nutzererlebnis.



PROJEKT- MEILENSTEINE:

✓ *Zentrale ESM-Plattform erleichtert Bereitstellung von Services und unterstützt Kunden-Support*

✓ *Schnellere Lösung von Support-Anfragen und Steigerung der Servicequalität*

✓ *Mehr Prozesssicherheit, gesteigerte Transparenz und höhere Agilität*