



Standort
Deutschland

Branche
Kontakttechnik

Lösungen
LANDesk Service Desk

Website
www.wago.de

“Die Wirtschaftlichkeit einer internen IT-Abteilung steht immer auf dem Prüfstand. Mit LANDesk Service Desk sind wir jetzt und zukünftig in der Lage, unsere Leistungen ITIL-konform zu dokumentieren und uns dem externen Wettbewerb zu stellen.”

Raoul Eulenberg

Leiter Systemmanagement
bei der WAGO Kontakttechnik
GmbH & Co. KG.

Guter Kontakt zum Endanwender – WAGO optimiert IT-Support mit LANDesk® Service Desk

Ohne eine verlässliche Strom- und Signalübertragung läuft in der modernen Industrie gar nichts. Die WAGO Kontakttechnik GmbH & Co. KG begegnet Wackelkontakten, Kurzschlüssen und Stromschlägen deshalb seit über 50 Jahren mit qualitätsgeprüften Komponenten. In einem solchen Umfeld muss sich auch die IT-Support-Truppe von ihrer besten Seite zeigen. Deshalb setzt WAGO auf LANDesk Service Desk. “LANDesk Service Desk hilft uns festzustellen, welche Leistungen wir tatsächlich erbringen”, so Raoul Eulenberg, Leiter Systemmanagement bei WAGO. “Die gelungene Integration der LANDesk Management Suite schafft zusätzliche Transparenz, um unser internes Leistungsportfolio zu schärfen.”

Die WAGO Kontakttechnik GmbH & Co. KG steht fest auf zwei Standbeinen: Der Geschäftsbereich Electrical Interconnections bietet Produkte der elektrischen Verbindungstechnik basierend auf dem Prinzip der Federklemmtechnik, während man im Geschäftsfeld Automation Produkte für die Automatisierung basierend auf der Feldbustechnik und dem Federkraftprinzip sowie Interface-Bausteine für die Bereiche Industrie, Prozesstechnik und Gebäudetechnik herstellt. Im Jahr 2009 lag der Umsatz bei 380 Mio. Euro. Weltweit beschäftigt WAGO mehr als 4.800 Mitarbeiter, davon allein über 1.700 im Stammhaus in Minden/Westfalen. International präsent ist das Unternehmen durch Standorte in Frankreich, der Schweiz, Polen, den USA, Indien, China und Japan.

“WAGO zeichnet sich durch eine große Fertigungstiefe einschließlich eigener Entwicklung aus”, erläutert Eulenberg. “Die verschiedenen Bereiche haben ganz unterschiedliche Anforderungen an die IT. Allein die Bereiche Entwicklung und Konstruktion nutzen bei uns im Haus über 3.000 Applikationen bzw. Applikationsversionen.”

Hohe Anforderungen an den Service-Desk

Vor diesem Hintergrund ist ein effizienter, klar strukturierter Service-Desk besonders gefordert. “Unsere Exchange-basierte Helpdesk-Lösung war einfach und effektiv, ist aber an ihre Grenzen gestoßen”, erinnert sich Eulenberg. “Für die hohe Zahl der Tickets war der Exchange-Server nicht ausgelegt.” Nach der Erstellung eines Anforderungskatalogs war bald klar: Eine neue Lösung musste her – modular und ausbaufähig, international einsetzbar und basierend auf den anerkannten Best Practices von ITIL (IT Infrastructure Library).

Nach gründlichem Auswahlprozess und Evaluierung entschied sich WAGO für LANDesk Service Desk, eine bewährte Service-Desk-Lösung, die damals noch unter dem Namen Touchpaper firmierte. Den Ausschlag zugunsten von LANDesk Service Desk gaben mehrere wichtige Faktoren: Die ITIL-konforme Service-Desk-Lösung integrierte sich sehr gut in die LANDesk® Management Suite, die WAGO weltweit für das Client-Management einsetzt. Zudem war für Eulenberg wichtig, dass LANDesk Service Desk unter Citrix lauffähig ist, sich aufgrund des modularen Aufbaus leicht erweitern lässt, dank Mehrsprachigkeit auch den internationalen Einsatz unterstützt und nicht zuletzt zu einem wettbewerbsfähigen Preis erhältlich war.

Zusammen mit LANDesk Service Desk führte WAGO einen ITIL-basierten Incident-Management-Prozess ein. “Schon im Vorfeld der Einführung erwies es sich als ungemein nützlich, dass LANDesk uns ein kompetentes Consulting zum Prozessdesign bieten konnte”, berichtet Eulenberg. Denn WAGO musste seinen eigenen Incident-Management-Prozess entwerfen: “Ich konnte erst gar nicht glauben, wie unterschiedlich diese Prozesse in den verschiedenen Unternehmen sein können”, erinnert sich der IT-Fachmann. “Das umfangreiche Knowhow von LANDesk zum Thema Prozessdesign und das große Praxiswissen um gangbare Wege bei der Prozessausgestaltung und -umsetzung haben sich für uns als sehr wertvoll erwiesen”, lobt er.

Ein Vorteil der individuellen Prozessanpassung lag darin, dass WAGO besser auf die Bedürfnisse und Wünsche der Support-Mitarbeiter eingehen konnte: "Die Flexibilität in der Gestaltung von Prozessen im Prozessdesigner von LANDesk Service Desk erzielt eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern", erläutert Eulenberg.

Nach der Produktauswahl im Frühsommer 2008 ging die Service-Desk-Lösung Ende 2008 live. Als Herausforderung erwies sich in der Rollout-Phase die von WAGO gewünschte CTI-Einbindung (Computer Telephony Integration) unter Citrix. "Auch die manuelle Eingabe von Benutzerdaten ohne CTI ist mit LANDesk Service Desk flott möglich", weiß Raoul Eulenberg. "Aber uns schwebte ein Nummern-Matching vor, sodass beim Anruf eines Anwenders dessen Benutzerdaten und Incident-Historie seiner Telefonnummer automatisch zugewiesen wird – und das alles unter Citrix, was beileibe nicht trivial ist." Die Integration gelang durch die erfolgreiche Zusammenarbeit von LANDesk mit Citrix und Siemens, dem Lieferanten der Telefonanlage.

ITIL-konformer Service-Desk

Heute arbeiten 49 IT-Mitarbeiter mit der LANDesk-Lösung, darunter die zwölf First-Level-Supporter am nun ITIL-konform gestalteten Service-Desk. Welche Vorteile haben sich aus der Einführung der zentralisierten Ticket-Verwaltung ergeben? Eulenberg betont vor allem die gestiegene Effizienz seiner Service-Desk-Gruppe: "So konnten wir unsere Prozesse 'Hardware/Software-Anforderung' und 'Benutzerantrag' verbessern und beschleunigen."

Wenn Incidents nicht innerhalb von vier Stunden zugewiesen werden, schaltet die Darstellung von Weiß auf Rot um. Damit "verleitet" die Lösung die Service-Desk-Mitarbeiter zum selbstständig prozesskonformen Handeln: "Die Farbgestaltung hat einen psychologischen Effekt: Keiner will, dass seine Tickets in Rot erscheinen", erläutert Raoul Eulenberg und merkt zufrieden an: "Inzwischen sind die allermeisten Tickets weiß."

Ein weiterer Hauptvorteil von LANDesk Service Desk liege in der gestiegenen Transparenz: "Wir können nun sichtbar machen, welche Leistung wir erbringen." So ist Eulenbergs Team auch in der Lage, bedarfsgerechte Servicekataloge zu erstellen und anzupassen. Der Nachweis der eigenen Leistungsfähigkeit ist für ihn ein wichtiges Pfund: "Die Wirtschaftlichkeit einer internen IT-Abteilung steht immer auf dem Prüfstand. Mit LANDesk Service Desk sind wir jetzt und zukünftig in der Lage, unsere Leistungen ITIL-konform zu dokumentieren und uns dem externen Wettbewerb zu stellen."

Der IT Systemmanagement-Leiter Eulenberg ist mit der LANDesk-Lösung zufrieden. Seine abschließende Empfehlung für IT-Leiter, die ebenfalls vor der Einführung einer ITIL-konformen Service-Desk-Lösung stehen: "Wichtig und hilfreich ist es, wenn der Anbieter umfangreiche Erfahrung darin hat, ITIL-Prozesse in der Praxis abzubilden. Man muss eine Lösung zudem darauf abklopfen, ob sie sich nur ein ITIL-Mäntelchen umhängt oder wirklich ITIL atmet." Genau dies sei bei LANDesk Service Desk der Fall.

Im nächsten Schritt ist deshalb geplant, die Modularität von LANDesk Service Desk zu nutzen und das System um die Prozesse Change- und Configuration-Management sowie um eine CMDB (Configuration Management Database) zu erweitern. Auch diese Prozesse sind eng in die LANDesk Management Suite integriert: "Wir können die CMDB mit der LANDesk Management Suite abgleichen und verifizieren, dass alle Changes wie geplant verlaufen sind", so Raoul Eulenberg. "Wir erhalten damit belastbare Zahlen zum Erfolg der Changes – ganz so, wie es ITIL vorsieht."

LANDesk Software
Herriotstrasse 5
D-60528 Frankfurt
Tel: +49 (0)69 941757-0
Fax: +49 (0)69 941757-40
www.landesk.de



Anforderungen

- Skalierbare Ticket-Verwaltung
- Flexible Modellierung des Incident-Management-Prozesses
- Internationaler Einsatz
- ITIL-Konformität
- Integration von IT-Service- und Client-Management

Lösung

- LANDesk Service Desk

Vorteile

- Optimierung der Effizienz am Service-Desk
- Transparente Darstellung der eigenen Leistungsfähigkeit
- Flexible Erweiterung um weitere ITIL-Prozesse
- Zufriedenere Endanwender