



## Optimales IT-Service-Management dank effizientem Self-Service-Portal

### Mit dem Self-Service-Portal Prozesse optimieren, die Qualität erhöhen und die Zufriedenheit steigern.

Die Hochland-Gruppe mit Sitz in Heimenkirch/Allgäu ist mit Marken wie Hochland, Almette, Grünländer, Patros und Gervais in über 8 Ländern auf drei Kontinenten an 20 Standorten vertreten und zählt zu den größten privaten Käseherstellern Europas mit einem breiten Produktspektrum für Handel, Industrie und Gastronomie. Auf Basis von Matrix42 hat Hochland ein IT-Service-Management etabliert, das durch standardisierte und automatisierte Prozesse Zeit sowie Aufwand spart und zugleich die Servicequalität erhöht.

#### Ausgangssituation

Bei Hochland ist die IT stärker gefragt denn je. Denn die fortschreitende Digitalisierung verändert die Anforderungen und erfordert eine kontinuierliche Anpassung des eigenen Rollenverständnisses.

- Wie geht es unseren Usern bei IT-Problemen oder -Fragen?
- Wie würde es mir selbst gehen, wenn ich User wäre?
- Wie läuft die Bearbeitung innerhalb der IT, auch zwischen den IT Fachbereichsteams?
- Wofür wird bei der Bearbeitung eines Service Requests die meiste Zeit investiert? Kommunikation? Koordination? Lösungssuche?

Wenige User erhielten im direkten Kontakt einen schnellen und guten Service, während ein Großteil der User dadurch vernachlässigt wurden und einen schlechten bis gar keinen Service erhielten.



#### Hochland SE

##### ▼ Unternehmen

- Branche: Lebensmittelindustrie
- Mitarbeiter\*innen: ca. 5.800
- Umsatz: ca. 1,7 Mrd. Euro

##### ▼ Lösungen

- Matrix42
- netgo Services: Wartung, Support, Beratung & Customizing



*„Wir haben weder die zeitlichen noch die personellen Ressourcen, um das IT-Service-Management in dem Umfang voranzutreiben, wie wir es als zeitgemäß und notwendig erachten. Mit netgo haben wir einen Partner an unserer Seite, der uns bei der Realisierung unserer Service-Management-Ziele optimal berät und unterstützt. Eine solch angenehme und unbürokratische Zusammenarbeit mit kurzen Kommunikationswegen ist außergewöhnlich.“*

**Alexander Schauer, IT Service Desk Manager**

Als Fachabteilung IT wollen wir uns auf die tatsächliche Bearbeitung von Fragen & Störungen konzentrieren und einen Teil unserer Zeit in die proaktive Pflege, die Wartung sowie die Aktualisierung unserer Systeme und Anwendungen investieren.

Zunächst mussten die technischen Grundvoraussetzungen für einen Servicekatalog geschaffen werden, bevor dieser step-by-step ausgebaut und etabliert werden konnte. Der Prozess wie User ihre Anliegen an die IT melden, wurde grundsätzlich überdacht und neu entwickelt.

#### **Das Ziel:**

##### **1. Enduser im Fokus:**

Ein überarbeitetes und zentrales Self-Service-Portal, welches User bestmöglich bei der Lösung ihrer Service Requests und Incidents unterstützt. Idee war ein Single Point of Contact (SPOC), indem User im Hochland IT-Portal ihre Anliegen melden können, ohne im Detail den dafür zuständigen Bearbeiter in der IT kennen zu müssen.

##### **2. IT - next level:**

Technische Prozesse und Möglichkeiten schaffen, damit die IT serviceorientierter und effizienter arbeiten kann. Über die Services sollen die Service Requests in klaren Prozessen und mit konstant guter Qualität in den zuständigen Fachbereichen bearbeitet werden.

Mit den bisherigen Prozessen war dies nicht zu schaffen. Der IT-Support erfolgte auf Zuruf, hauptsächlich manuell und ohne etablierte Qualitätsstandards. Damit waren die Abläufe zeit- und personalintensiv, intransparent und wenig kundenorientiert. So angenehm der persönliche Kontakt auf kurzem Dienstweg auch war, so wenig effizient und schnell genug war dieser bei der stetig wachsenden Menge zu bewältigender Service Requests.

#### **Herausforderung & Lösung**

Hochland setzte Matrix42 bereits als Ticketsystem und für die Software-Verteilung ein. Der Ausbau des IT-Service-Managements war der nächste logische Schritt.

netgo als zertifizierter Matrix42-Partner hatte Hochland zu Beginn nur bei der Softwareverteilung betreut. Aufgrund der guten Zusammenarbeit wurde diese auf das komplette IT-Service-Management ausgedehnt. Mit einem gemeinsamen Ziel vor Augen intensivierten wir die Zusammenarbeit, um das Optimum aus Matrix42 herauszuholen.

Mit dem neu aufgebauten Self-Service-Portal erhalten die User die Möglichkeit, Service Requests, Incidents und Bestellungen rund um die Uhr selbst zu erstellen, den Bearbeitungsfortschritt zu verfolgen sowie Rückfragen mit Hilfe der Kommentarfunktion zu stellen.

*„Jeder heutige Service Request ist potenziell eine zukünftige Bestellung.“*

**Lisa Joka, IT Service Desk Administratorin**



Der Prozess der Erstellung der Service Requests sowie die Bearbeitung und Kommunikation zwischen User und IT erfolgt nun standardisiert, transparent und dokumentiert. Dies verschafft der IT eine normierte Bearbeitung. Die Dokumentation bereits gelöster Service Requests bietet eine Wissensdatenbank, sodass neue Anliegen effizienter bearbeitet werden können.

Anfragen der User werden unterteilt und bearbeitet in

- Service Requests
- Incidents (inklusive Problem Management bei umfangreichen, zahlreichen Incidents)
- Bestellungen (aus denen einer und/oder mehrere IT-Tasks entstehen ...)

Die etablierten Standards zur Bearbeitung der Service Requests einschließlich der Verantwortlichkeiten des jeweiligen IT-Fachbereichs werden im Matrix42-System gepflegt.

„Im 1st Level Support erfolgt die Qualifizierung und Bearbeitung nun deutlich effizienter. Lösungen werden strukturierter erarbeitet und das Weiterleiten an die IT-Fachbereichsteams ist anhand der Services klar definiert“, sagt Lisa Joka (IT Service Desk Administratorin).

Als nächster Meilenstein folgte der Aufbau eines Bestellkatalogs. Dazu wurden Service Requests in bestellbare Services überführt. Die User müssen ihr Anliegen nicht länger beschreiben, sondern können im Bestellkatalog einfach den gewünschten Service auswählen. Workflowbasiert werden eine oder mehrere Genehmigungen (optional) und Tasks für die IT erzeugt.

### **Ergebnisse**

Das Self-Service-Portal wurde als zentrale Anlaufstelle für IT-Themen etabliert. Pro Jahr werden so rund 15.000 Tickets und über 6.000 Service Bestellungen bearbeitet. Weil die Service-Prozesse auf User ausgerichtet sind und die Bearbeitung transparenter und effizienter erfolgt, steigerte dies die Zufriedenheit in der Vergangenheit und soll diese auch künftig steigern.

Dazu trägt die Knowledge Base, eine Sammlung Hochland interner Anleitungen und Leitfäden zu IT-Themen, in Kombination mit einer proaktiven Information und Kommunikation bei. Dies unterstützt durch Hilfe zur Selbsthilfe, indem die User Anleitungen erhalten, wie sie IT-Probleme selbst lösen können.

Dadurch lässt sich das IT-Service-Management ressourceneffizient realisieren und erlaubt eine optimierte Bearbeitung in puncto Effizienz, Serviceorientierung und Reaktionszeit.

So kann die IT dank durchgängig digitaler und automatisierter Prozesse besser mit den Anliegen der Fachbereiche Schritt halten, in denen durch die zunehmende Digitalisierung neue Anforderungen entstehen.

Durch die Migration in die Cloud setzt die Hochland-IT die Matrix42-Plattform lokal, international sowie im engen Austausch mit netgo ein.

„Wir haben uns für die Zusammenarbeit mit netgo entschieden, weil wir dadurch Zugriff auf das umfassende IT-Service-Management-Know-how haben. Wir sind mit der Zusammenarbeit mit netgo und den erzielten Ergebnissen sehr zufrieden“, so Alexander Schauer.