



*„ServiceDesk Plus erfüllt vollständig unsere Ansprüche an eine Helpdesk-Lösung. Das Ticketing-Tool hat uns von Anfang an weitergeholfen. Zudem sehe ich viel Potenzial für eine künftige noch intensivere Nutzung in bisher ‚unerschlossenen‘ Bereichen.“*

- Ralf Goebbels,  
Leiter IT

## Leidenschaft für Schokolade trifft auf professionelle IT-Helpdesk-Software

Das Unternehmen „Chocoladefabriken Lindt & Sprüngli AG“ ist ein in der Schweiz ansässiger, international tätiger Schokoladenhersteller. Die etwa 13.500 Mitarbeiter erwirtschafteten 2016 einen Umsatz von 3,9 Milliarden Schweizer Franken. Die deutsche Tochter „Chocoladefabriken Lindt & Sprüngli GmbH“ hat ihren Sitz in Aachen.

### Die Ausgangslage – Optimierungspotenzial beim Helpdesk-Tool

Die IT-Abteilung der Chocoladefabriken Lindt & Sprüngli GmbH beschäftigt insgesamt 17 Mitarbeiter und gliedert sich in die Bereiche Prozesse, Infrastruktur und Service. Der User Helpdesk ist im Bereich Service angesiedelt und unterstützt über 1.000 Client-Nutzer mit First und Second Level Support. Dort werden somit auch alle Störungsmeldungen und Anfragen entgegengenommen. Als Ticket-Tool nutzte Lindt bislang SAP mit eigens programmierten Modulen. Diese Helpdesk-Lösung war in einigen Punkten allerdings schnell an ihre Grenzen gestoßen.

### Kundennutzen:

- » Einfache Bedienung
- » Intuitive Benutzerführung
- » Integrierte Remote-Funktionen
- » Standardmäßig umfangreiche Funktionalität

In der Folge evaluierte die IT-Mannschaft zunächst das Helpdesk-Tool Service Manager von Microsoft. Jedoch ließen sich viele Funktionen – zum Beispiel eine Remote-Unterstützung – nicht in der Praxis umsetzen, weshalb das Produkt es nicht in den Live-Betrieb schaffte. Über eine weitere Internet-Recherche stieß ein Mitarbeiter auf ServiceDesk Plus von ManageEngine. Den ersten Bonuspunkt brachte bereits der einfache und direkte Download einer kostenfreien Testlizenz, um die Software auch ohne vorangehende Verkaufsgespräche 30 Tage lang in Ruhe prüfen zu können.

„Uns haben die Bedienbarkeit und die Funktionen sofort überzeugt“, beschreibt IT-Leiter Ralf Goebbels den ersten Eindruck. Um die Helpdesk-Lösung noch genauer evaluieren zu können, nahm das Team Kontakt zu MicroNova auf, dem deutschen Vertriebspartner der ManageEngine-Produkte. „Wir fanden es sehr entgegenkommend, dass uns MicroNova ganz unbürokratisch die Testlizenz zweimal um weitere dreißig Tage verlängert hat. So konnten wir insgesamt 90 Tage alle Szenarien in Ruhe durchspielen“, ergänzt der IT-Verantwortliche.

## Die Lösung – ManageEngine ServiceDesk Plus

Nach dieser ausführlichen Testphase hat das Unternehmen ServiceDesk Plus in der „Enterprise Edition“ erworben und zusätzlich zwei Workshop-Tage beauftragt. Ein Consultant von MicroNova schulte am ersten Tag alle IT-Mitarbeiter auf dem neuen Helpdesk-Tool. Zu dieser Einweisung zählte unter anderem die korrekte Erstellung und Bearbeitung von Incidents sowie der Umgang mit dem Modul „Problem Management“. Damit lassen sich einander ähnliche Störungsmeldungen zu einem „Problem“ zusammenfassen. Auch die korrekte Bearbeitung von Change-Prozessen war Bestandteil der Einführung.

Ein zweiter Workshop vier Wochen später richtete sich an die Administratoren des Tools. Sie erhielten ein Intensivtraining und lernten dabei, wie sie Vorlagen, Konfigurationen und Einstellungen sowie Anbindungen effizient einsetzen. Im Anschluss hat das IT-Team begonnen, ServiceDesk Plus in den Live-Betrieb zu überführen. Die Schulung von Key Usern der Fachabteilungen erfolgt Schritt für Schritt, ebenso die Integration der Module „Problem Management“ und „Change Management“.

Ebenfalls auf der Agenda: die Einweisung der Mitarbeiter durch die IT-Abteilung – denn sie waren es bis dato gewohnt, ihre Helpdesk-Anfragen per Telefon, per E-Mail oder persönlich zu stellen. Mit Einführung von ServiceDesk Plus als Ticketing-Tool rückte die Nutzung des Web-Portals in den Vordergrund, zumal sich dort auch Status und Hilfestellungen für häufig vorkommende Anfragen einsehen lassen. Alternativ können die Mitarbeiter eine E-Mail an die Support-Adresse schicken, das System erstellt in diesem Fall sofort automatisch ein Ticket.

## Das Ergebnis – Helpdesk-Entlastung und mehr Funktionen

Das Unternehmen nutzt fast alle Module von ServiceDesk Plus, am intensivsten das Incident Management mit etwa 40 neuen Anfragen pro Tag. Die IT-Abteilung unterstützt neben über 1.000 Clients auch die Shops und Boutiquen. Gibt es ein Problem mit einem Gerät, können die Administratoren dank des integrierten Asset Managements sofort erkennen, welche Hard- und Software der Mitarbeiter verwendet – wichtig, um Fehler besser und schneller zu lokalisieren. Dank der Remote-Funktion müssen die Helpdesk-Mitarbeiter nicht mehr vor Ort sein, sondern können die meisten Aufgaben vom eigenen Rechner aus bearbeiten.



© Lindt & Sprüngli Deutschland

### Chocoladefabriken Lindt & Sprüngli:

- » Branche: Lebensmittel
- » Mitarbeiter: ca. 2.300
- » Hauptsitz: Aachen
- » Gründung: 1845
- » Umsatz: 500 Mio. Euro (2016)

Für zusätzliche Entlastung sorgt der neue Servicekatalog: „Umzüge innerhalb des Geländes kommen recht häufig vor. Hier gilt es, viel zu beachten – von der Buchung des Umzugstrupps bis zur Einrichtung von Telefon und PC. Dafür haben wir Vorlagen erstellt, so dass nichts vergessen wird“, erklärt Ralf Goebbels. Des Weiteren plant die IT der Schokoladenfabriken Lindt & Sprüngli GmbH, Ein- und Austritte von Mitarbeitern ebenfalls über den Servicekatalog abzuwickeln.

Eingehende E-Mails weist die Helpdesk-Lösung mit Hilfe von Geschäftsregeln und zugehörigen Schlüsselinformationen den jeweiligen Spezialisten zu. Gibt es zum Beispiel ein Problem mit einer SAP-Anwendung oder einem Drucker, erhält der zuständige Mitarbeiter automatisch das entsprechende Ticket. Service-Level-Agreements (SLAs) helfen, Vorgänge zu priorisieren und zeitnah abzuwickeln. Dank der individuell anpassbaren Dashboards können IT-Mitarbeiter ihre Sicht auf fällige Tickets, Aufgaben etc. selbst gestalten.

#### Fazit – Ausbau bei Self-Service und Analyse

So erfolgreich die Einführung von ServiceDesk Plus verlaufen ist, so viele Ideen hat das IT-Team für die weitere Nutzung: Zahlreiche Helpdesk-Anfragen beziehen sich etwa auf Druckerprobleme. Hier ist geplant, Anleitungen über Knowledgebase und Self-Service-Portal anzubieten – bei einem Gelände der Größe der Lindt & Sprüngli GmbH wären die Techniker beispielsweise für Tonerwechsel sonst zu lange unterwegs. Mit dem integrierten „Analytics Plus“ verschafft sich die IT zudem bereits einen umfassenden Überblick über Tickets, allerdings ist auch hier vorgesehen, noch mehr herauszuholen.



## ServiceDesk Plus

Die webbasierte Helpdesk-Software lässt sich dank umfangreicher Funktionen vielseitig einsetzen: ServiceDesk Plus enthält ein Ticket-System, diverse Asset-Management-Funktionen wie Inventarisierung, Lizenzverwaltung oder Bestell- und Vertragsmanagement sowie einen Servicekatalog, CMDB und eine Wissensdatenbank – alles in einem kostengünstigen und unkomplizierten Paket. Durch die einfache und benutzerfreundliche Software erfassen Sie Anfragen oder Störungsmeldungen zügig per E-Mail oder über das integrierte Webportal.

ServiceDesk Plus automatisiert viele Prozesse wie die Verteilung der Anfragen, Statusmeldungen oder die Einhaltung von SLA-Regeln. Die mehrsprachige, schlüsselfertige Lösung ermöglicht dem User-Helpdesk oder Kundendienst die rasche und effiziente Bearbeitung von Störfällen und dient als zentrale Anlaufstelle. Über ein Self-Service-Portal kann der Helpdesk-Kunde jederzeit den aktuellen Stand der Bearbeitung seines Tickets einsehen. Hier lassen sich auch Anleitungen und Dokumentationen oder Hinweise zu Wartungsarbeiten hinterlegen.

#### MicroNova AG

Unterfeldring 17

D-85256 Vierkirchen

Telefon: 0 81 39 / 93 00 - 456

Fax: 0 81 39 / 93 00 - 80

sales-ManageEngine@micronova.de