

HATAHET Success Story

Entsorgungsbetriebe Wiesbaden



Transparente Bearbeitung und
Priorisierung von Calls mit dem
HATAHET Must-Have Helpdesk Template
for SharePoint

Die Entsorgungsbetriebe der Landeshauptstadt (Hessen) Wiesbaden [ELW] stehen als kommunaler Entsorger dafür, dass Abfall und Abwasser aller Wiesbadener Bürger zu jeder Zeit sicher und zuverlässig entsorgt werden. Mit ihren 714 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern setzen sich Tag für Tag mit moderner Technik für die Sauberkeit der Stadt und den Schutz der Umwelt ein. Für die Bearbeitung von Helpdesk Calls gab es noch keine professionelle Lösung. Alles wurde über das Telefon bearbeitet. Priorisierungen waren nicht möglich, die Transparenz über aktuelle Anfragen fehlte, das Arbeiten auf Zuruf führte immer wieder dazu dass Anfragen untergegangen sind. Ein unhaltbarer Zustand welcher auch der Beweggrund war eine neue Lösung für die Verwaltung von Service Desk Anfragen zu evaluieren. Hier kommt das HATAHET Must-Have Helpdesk Template for SharePoint ins Spiel.

Die ganze Story...

DAS UNTERNEHMEN

Die ELW steht als kommunaler Entsorger dafür, dass Abfall und Abwasser aller Wiesbadener Bürger zu jeder Zeit sicher und zuverlässig entsorgt werden. Höchste Aufmerksamkeit gilt der Lebensqualität und dem Schutz der Umwelt. Dazu zählen auch der Winterdienst und die Straßenreinigung im Allgemeinen. Die ELW kümmern sich aber auch um: Abfallbehälter, Abfallkalender, Abwasserreinigung im Hauptklärwerk und im Klärwerk Biebrich, Containerdienst, Kanalreinigung, Kanalinspektion, Kanalsanierung, Kleinannahmestelle der Deponie, Kundenzeitung Orange, Müllabfuhr, Sammlung und Entsorgung von Altpapier, Altglas, Asbest, Bauschutt, Bioabfall, Elektrogeräten, Gewerbeabfall, Laub, Restabfall, Sonderabfall und Sperrmüll, Schadstoffmobil, Straßenreinigung und der Verwertung von Wertstoffen.

Die IT-Abteilung besteht aus sechs Personen, die sich um den Betrieb der Rechenzentren kümmern und ca. 400 Benutzer betreuen.

ELW

Unternehmensgröße

> 700 Mitarbeiter

Technologie

- HATAHET Must-Have Helpdesk Template for SharePoint

Herausforderung

Keine Helpdesk-Lösung im Einsatz, alle Calls wurden über das Telefon abgearbeitet. Keine Möglichkeit zu priorisieren. Benutzer hatten keine Möglichkeit den Status Ihre Anfrage einzusehen. Durch das Arbeiten auf Zuruf sind Anfragen untergegangen.

Lösung

Ein auf SharePoint 2010 basierendes Helpdesk System, das HATAHET Must-Have Helpdesk Template for SharePoint welches sich nahtlos in die ebenso auf SharePoint basierende Unternehmens-Informationsplattform integriert, bietet nun Transparenz für den Benutzer über seine Calls und einfache Möglichkeiten für den Administrator Anfragen zu priorisieren.

Vorteile

- Schlanke Lösung
- Einfache Bedienung
- Perfekte Integration in vorhandene Strukturen
- Fairer Preis
- Priorisierung von Calls möglich
- Transparenz über Anfragen für Administratoren und Benutzer
- Dokumentation und Reports

DIE AUSGANGSSITUATION

Mathias Csader, IT-Verantwortlicher bei den ELW: „Da wir noch keinen SharePoint im Einsatz hatten, haben wir uns für das Produkt interessiert. Wir hatten auch keine Helpdesk-Lösung, alle Calls wurden über das Telefon abgearbeitet. Es war uns so nicht möglich zu priorisieren, denn wenn ein Kunde/Benutzer in der Leitung war konnte ein anderer mit einem wichtigeren Problem uns nicht erreichen. Außerdem waren wir bei der Arbeit an Problemen immer wieder gestört. Der Benutzer hatte keine Möglichkeit den Status seiner Anfrage einzusehen. Durch das Arbeiten auf Zuruf, der oft auf dem Gang und in der Kantine erfolgte, sind leider auch immer wieder Anfragen und Probleme untergegangen. Ein unhaltbarer Zustand!“

WIESO HATAHET

Markus Reisinger, Lead Consultant des Bereichs Collaboration & Communication Solutions bei HATAHET: „Die Entsorgungsbetriebe Wiesbaden sind an uns bezüglich einer schlanken Helpdesk Lösung herangetreten, die auf Basis von SharePoint Server 2010 laufen sollte. Sie wurden durch unsere Webseite auf uns aufmerksam, und nach einer Online Präsentation wurde eine Implementierung auf ihrer soeben neu entstehenden SharePoint 2010 Plattform vereinbart. Parallel zum HATAHET Helpdesk wurden auch noch andere, sehr komplexe Helpdesk Lösungen von den Entsorgungsbetrieben evaluiert. Wir konnten durch die einfache Bedienung, perfekte Integration in vorhandene Strukturen und Schlankheit der Lösung überzeugen.“

Die Implementierung selbst wurde remote in wenigen Stunden durchgeführt. Dabei wurden z.B. CI Elemente hinzugefügt und die Berechtigungen eingerichtet. Nach einer kurzen Schulung der SharePoint Administratoren, die ebenfalls remote erfolgte, wurde das Produkt in die Administration des Kunden übergeben und seit diesem Zeitpunkt wird der Helpdesk von den Entsorgungsbetrieben Wiesbaden komplett selbstständig betrieben. Wir hatten seit dem Zeitpunkt keine einzige Rückfrage oder Fehlermeldung seitens des Kunden.“

BEWEGGRÜNDE FÜR DIE ERWEITERUNG

Mathias Csader: „Die SharePoint Tools! Nach Einführung des SharePoint wurden die Rufe unserer Benutzer, nach der Möglichkeit möglichst unabhängig von uns eigene Teamseiten erstellen zu können, immer lauter. Da wir aber festgelegt hatten, dass auf allen Webseiten (ausgenommen die MySites) unsere CI durchgesetzt werden soll war dies im ersten Moment nicht möglich, da nach Erstellung einer neuen Teamsite immer noch einige Einstellungen für Theme, Navigation usw. vorgenommen werden müssen. Die Tools von HATAHET haben uns hier einen großen Schritt weiter gebracht und unsere Benutzer fühlen sich gehört.“

VORTEILE DER NEUEN LÖSUNG

Nahed Hatahet, Geschäftsführer von HATAHET productivity solutions GmbH dazu: „Mit dem HATAHET Must-Have Helpdesk Template for SharePoint 2010 verfügen unsere Kunden im Handumdrehen über ein praktisches und einfach zu bedienendes Tool um ihren End-Usern in der Betreuung von Anfragen ein noch besseres Service zu liefern. Dabei stehen verschiedene SharePoint-Cockpits für die entsprechenden Zielgruppen zur Verfügung (Administratoren, End-User) Was mir persönlich gut gefällt ist, dass entsprechende Reporting-Auswertungen zur Verfügung stehen mit deren Hilfe man Transparenz in die Abwicklung von Helpdesk-Anfragen bekommt.“

Csader: „Die Vorteile liegen was den Helpdesk angeht ganz klar darin, dass wir nun die Möglichkeit haben Calls zu priorisieren. Außerdem ist es auch für die Benutzer sehr transparent welchen Status ihre Anfrage hat. Im Vergleich zu anderen Helpdesk Lösungen hat uns die Integration in den SharePoint gut gefallen, da dies in Zukunft „unsere“

Plattform zur Informations- und Datenhaltung sein soll. Mit der HATAHET Lösung müssen unsere Benutzer diese Plattform nicht verlassen, wenn sie ein Problem haben. Sie ist einfach zu bedienen und war im Vergleich zu den anderen Lösungen, die wir uns angeschaut hatten, in kürzester Zeit zu implementieren.“

„Durch den positiven Eindruck, den wir sowohl von dem Produkt als auch der Zusammenarbeit mit den Consultants von HATAHET hatten, haben wir uns das Portfolio nochmal angeschaut und festgestellt, dass HATAHET noch viele weitere Produkte anbietet, die unsere „Schmerzen“ lindern. Eine erneute Produktvorstellung überzeugte uns recht schnell. Endlich jemand, der die Nöte der Administration einer SharePoint-Lösung verstanden hat, und mit den Produkten einen echten Mehrwert für die Benutzer, aber auch uns als Administratoren, bietet. Die Preise haben wir als sehr fair empfunden. Wir hatten uns Helpdesk-Lösungen angesehen, die das 10fache gekostet haben. Man muss dazu sagen, dass diese Tools natürlich auch komplexer sind. Aber wir haben diese Komplexität einfach nicht benötigt, und somit wäre es für uns eine sinnlose Mehrausgabe gewesen, und hätte außerdem eine Menge mehr an Arbeit bei der Implementierung, Konfiguration und im Betrieb bedeutet“, so Csader abschließend.

DIE HATAHET MUST-HAVES FOR SHAREPOINT

„Das Helpdesk-Template ist ein Teil der HATAHET Must-Haves for SharePoint Produktlinie, die einfache Tools und Erweiterungen zu einem kostengünstigen Preis für unsere Kunden bietet. Sie machen den SharePoint erst wirklich komplett“, so Nahed Hatahet.