

HATAHET Success Story

ABB Turbo Systems



Weltweiter Servicedesk Roll-Out bei
ABB Schweiz mit dem HATAHET
Must-Have Helpdesk Solution

Wieder hat HATAHET productivity solutions seine Fühler in die Schweiz ausgestreckt. Das Energie- und Automatenunternehmen ABB arbeitet jetzt innerhalb der BU Turbocharging weltweit mit der HATAHET Must-Have Helpdesk Solution Professional Edition für SharePoint. Der Demo-Termin für die Software wurde Remote durchgeführt, der Kunde war rasch überzeugt. Neben dem ökonomischen Draht über das SharePoint Must-Have gibt es auch eine ideelle Verbindung zwischen den beiden Unternehmen. Energie ist bei HATAHET ein dominantes Thema. Laut Geschäftsführer Nahed Hatahet wird in der IT-Infrastruktur sehr stark auf Virtualisierung gesetzt, um Energiekosten einzusparen und die Umwelt zu schonen.

Die ganze Story...

DAS UNTERNEHMEN

Energietechnik, Industrieautomation, Niederspannungsprodukte und Prozessautomation bilden die Tätigkeitsfelder von ABB, dem weltweit führenden Konzern in der Energie- und Automationstechnik. Der Schweizer Konzern beschäftigt rund 145.000 Mitarbeiter in 100 Ländern, 400 davon arbeiten in Österreich. ABB Turbocharging ist Weltmarktführer für die Aufladung von Diesel- und Gasmotoren im Leistungsbereich oberhalb 500 Kilowatt mittels Abgasturbo ladern. 2008 wurde im weltweiten Service-Netzwerk die hundertste Servicestelle eröffnet.

DIE AUSGANGSSITUATION

Etwa 1.500 User greifen derzeit auf das ABB-Portal zu. Damit ist eine große Anzahl von Anfragen verbunden. „Probleme wurden bislang via Mail erfasst. Die Folge war eine unstrukturierte Ablage, die schlecht bewirtschaftet werden konnte. ABB wollte eine einfache, leicht zu bedienende und ohne Programmierkenntnisse anpassbare Servicedesk-Lösung für seine User und den Support“, informiert der zuständige Projektleiter und beratende SharePoint Consultant bei HATAHET.



Power and productivity
for a better world™

Unternehmensgröße

> 2500 Mitarbeiter in weltweit über 100
Servicestellen

Technologie

- HATAHET Must-Have Helpdesk Solution Professional Edition für SharePoint 2010

Herausforderung

Probleme wurden bei ABB via Mail erfasst. Die Folge war eine unstrukturierte Ablage, die schlecht bewirtschaftet werden konnte.

Lösung

Das HATAHET Must-Have Helpdesk Solution für SharePoint in der Professional Edition ermöglicht bei ABB nun die systematische Erfassung von Problemen und Anliegen zu den Business Applikationen und bietet einen einfach zu bedienenden Servicedesk, der viele Bereiche umfasst, in denen User der ABB Unterstützung benötigen.

Vorteile

- Support und User sparen Zeit und die gesammelten Daten können per Excel flexibel ausgewertet werden
- InfoPath Formulare ermöglichen einfachste Bedienung sowie die Unterstützung verschiedener Support Teams und/oder Mandanten
- FAQ Einträge werden automatisch erstellt und mehrstufige Kategorisierungen der Tickets sind nun Realität

Heinz Rosenberger, Project & Application Manager bei der ABB Turbo Systems AG beschreibt die Ausgangslage so. „Wir suchten eine Standard-Lösung auf Basis von SharePoint 2010, da wir mit diesem IT-System sehr positive Erfahrungen gemacht haben. SharePoint 2010 ist bei ABB eine strategische Plattform zum Thema Collaboration.“

DAS PROJEKT - DIE LÖSUNG

„Die Lösung für unser Problem war die Evaluation einer Solution basierend auf SharePoint 2010 – das HATAHET Must-Have Helpdesk Solution Professional Edition für SharePoint“, berichtet der ABB-Manager. Vorteil dieses Produktes: Es ermöglicht eine kostengünstige und rasche Einführung eines Ticket Systems auf Basis der SharePoint Technologien. „Die HATAHET Must-Haves für SharePoint und Office 365 sind schlanke und schnell implementierbare Lösungen“, erklärt der HATAHET Projektleiter. Wie ein Legosystem können verschiedene Komponenten zusammen verwendet werden und ermöglichen eine hohe Individualisierung durch Konfiguration oder direkte Anpassung.

SharePoint wird immer mehr zur Lösungsplattform. Kunden wollen nicht immer wieder das Rad neu erfinden. „Das ist ein echter Mehrwert für unsere Kunden in der DACH-Region, in der unsere Produkte zahlreich im Einsatz sind“, so Andrea Szivacsek, Geschäftsführerin der HATAHET productivity solutions und verantwortlich für das HATAHET Must-Have Team. Durch die Implementierung des Helpdesk bei ABB auf der bestehenden SharePoint Plattform konnte auch das Corporate Design des Konzerns eingehalten werden. Das Projekt selbst ist einfach abgelaufen. „Wir haben ABB die HATAHET Must-Have Helpdesk Solution in der Professional Edition über eine kostenfreie Demo-Version vorgestellt „Daraufhin haben die Schweizer bestellt“, berichtet Szivacsek.

SharePoint 2010 war schon vorhanden, das Portal wurde seitens ABB bereitgestellt. „Die Implementierung erfolgte in einer eigenen Site Collection, um eine möglichst einfache in sich geschlossene Rechtevergabe erreichen zu können. ABB hat abschließend noch selbst ein paar Anpassungen vorgenommen“, so der HATAHET Projektleiter. Die Adaptierungen betrafen vor allem die Ticketerfassung sowie einige Steps in den HelpDesk Prozessen. „Die Individualisierung an die Kundenwünsche war eine der Herausforderungen in diesem Projekt“, erklärt der Projektleiter. Hier war die einfache Bedienung und Flexibilität der HATAHET Must-Have-Produkte sehr hilfreich. In nur einem Tag konnte die Lösung an die Kundenumgebung angepasst werden.

„Es ist immer wieder unglaublich für mich, wie schnell man eben unsere fertigen Lösungen implementieren kann und dies remote in der Schweiz, das ist die neue Welt der Arbeit und darauf bin ich und mein Team sehr stolz“, vermittelt Andrea Szivacsek.

Rosenberger ergänzt: „Etwa 110 Power-User wurden weltweit geschult. Diese wiederum haben lokal die Endbenutzer informiert und begleitet. Inhaltlich wurde vor allem das Erfassen und Verfolgen von Tickets geschult. Die HATAHET Lösung ist primär für jene Mitarbeiter gedacht, die in einer der über 100 Servicestellen der ABB Turbo Systems AG arbeiten. Insgesamt erreichen wir mit der HATAHET Helpdesk Solution für SharePoint etwa 2.500 BenutzerInnen.“ Die

Optimierung und der Ausbau der Workflows soll weiter voran getrieben werden. Der Aufbau des gesamten Must-Have Projektes umfasste 3 Monate, wenn man die Prozesse, Schulungen und organisatorischen Komponenten beachtet. Technisch war die Lösung sofort implementiert.

„SharePoint 2010 ist bei ABB eine strategische Plattform zum Thema „Collaboration“

Heinz Rosenberger, Project & Application Manager,
ABB Turbo Systems AG

NUTZEN

„Das HATAHET Must-Have Helpdesk Solution für SharePoint in der Professional Edition ermöglicht im Unternehmen die systematische Erfassung von Problemen und Anliegen zu unseren Business Applikationen“, fasst Heinz Rosenberger die Vorteile der neuen IT-Lösung zusammen. Der HATAHET Projektleiter ergänzt: „Die HATAHET Must-Have Helpdesk Lösung ist seit dem 22.10.2012 produktiv im Einsatz und wird von über 100 Servicestellen mit 1.500 Benutzern weltweit genutzt. Seitens der Benutzer sowie der Helpdesk-Mitarbeiter ist das Feedback sehr positiv, wie man mir persönlich mitgeteilt hat. Ich bin stolz, dass die HATAHET Must-Have HelpDesk Lösung bei der ABB Turbo Systems AG weltweit so erfolgreich ist.“

WIESO HATAHET

„Wir sind durch Googeln und über den PinPoint Marketplace von Microsoft auf HATAHET aufmerksam geworden“, erinnert sich Heinz Rosenberger. „Es war unser erster Auftrag an HATAHET“, so der ABB Manager und denkt an eine weitere Zusammenarbeit der DACH Standorte mit dem Wiener Softwareprofi. „Die Lösung und das Knowhow haben uns überzeugt. Die HATAHET Must-Have Solution für SharePoint wird sicherlich in der nächsten Zeit noch Modifikationen erfahren.“