

ConSol Success Story

CONSOL CM/HELP IM AUFTRAGSMANAGEMENT



Münchner
Stadtentwässerung

Kunde

Landeshauptstadt München,
Stadtentwässerung (MSE)

Branche

Öffentliche Verwaltung

Webseite

www.muenchen.de

Systempartner

com.cultur GmbH

Lösung

ConSol[☼] CM/Help

Überblick

- Helpdesk für über 500 IT-Arbeitsplätze
- Weitere Anwendungsgebiete: Verwaltung der Dienstgebäude, Post- und Botendienst, Bestellwesen

Nutzenaspekte

- Schnellere Auftragsabarbeitung
- Personenunabhängige Erledigung von Aufgaben - einfaches Handling im Vertretungsfall
- Problemlose Integration in bestehende IT-Landschaft dank offener Schnittstellen

PARTNER

com.cultur

www.com.cultur.cc

Stadtentwässerung München: Fließende Prozesse

Die Münchner Stadtentwässerung MSE setzt im **internen Benutzerservice und im IT-Auftragsmanagement** eine neue Helpdesk-Lösung ein. Die internen Arbeitsabläufe der Behörde werden damit wesentlich schlanker und transparenter. Mit der neuen Software können die 20 Mitarbeiter der DV-Abteilung heute ihre Aufgaben schneller und zur größten Zufriedenheit der über 700 "Kunden" erledigen.

Die MSE war mit ihrer **dezentralen Datenhaltung** in Form von Notizen und Tabellen **an Grenzen gestoßen**. Es war höchste Zeit für eine effektive Steuerung der Auftragsannahme im Helpdesk und eine zentrale Zugriffsmöglichkeit auf alle Vorgänge.

Mit einem detaillierten Anforderungskatalog startete die IT-Abteilung der MSE die Suche nach einer geeigneten Software und startete eine **öffentliche Ausschreibung**. Das Angebot der ConSol[☼] Software GmbH erzielte das beste Ergebnis.

Doch vor dem endgültigen Zuschlag wurde eine **Testinstallation vor Ort** gefordert - und ConSol[☼] CM überzeugte sowohl technisch als auch fachlich: Erstens erfüllte die Lösung alle **Anforderungen bzgl. der Störungs- und Auftragsbearbeitung**. Zweitens war die technische Offenheit der Software ausschlaggebend - denn nur eine **Lösung mit offenen Schnittstellen** erlaubte die einfache Integration in die bestehende IT-Landschaft sowie größtmögliche Kompatibilität zur künftigen Linux-Architektur der Stadt München.

Gut ein halbes Jahr nach Veröffentlichung der Ausschreibung wurde schließlich **innerhalb von nur drei Tagen das Produktivsystem** von ConSol[☼] und seinem Vertriebspartner com.cultur **installiert**:

Zur Modellierung der einzelnen Prozesse und detailgenauen Einrichtung der neuen Software gab es **vorab einen eintägigen Workflow-Workshop**, in dem die Gestaltung der Workflows für Hotline und Auftragsbearbeitung definiert wurde. Auch wurden Eskalationszeiten und Eckwerte für SLAs festgelegt und die Arbeitsumgebung der Helpdesk-Mitarbeiter eingerichtet - also Benutzerprofile angelegt und das Call-Datenmodell mit Prioritätsstufen und Kategorienmodellen definiert.



Klärwerk Gut Marienhof

Die **Optimierung der Prozesse im IT-Support hat Vorbildcharakter**: Auch andere Workflows der Behörde wurden zwischenzeitlich auf Verbesserungsmöglichkeiten hin untersucht. Mit Erfolg: So kommt ConSol[☼] CM jetzt auch in der Verwaltung - z.B. im Gebäudemanagement - zum Einsatz.

ConSol[☼] Software GmbH

Franziskanerstraße 38
D-81669 München
Tel.: +49(0)89-45841-100
Fax: +49(0)89-45841-111
info@consol.de
www.consol.de