

ConSol Success Story

CONSOL CM/HELP IM INTERNEN USER-SUPPORT



Kunde
Bayerischer Rundfunk

Branche
Medien

Webseite
www.br-online.de

Lösung
ConSol* CM/Help

Überblick
80 Service-Mitarbeiter der Abteilung „Anlagentechnik Fernsehen“ bearbeiten alle im User-Support eingehenden Anfragen mit CM/Help. Zugleich ist die Software für die Zeiterfassung und interne Leistungsverrechnung im Einsatz.

Nutzenaspekte

- Einfachere Workflows im Service-Management – mehr Transparenz, deutlich kürzere Bearbeitungszeiten
- Große Akzeptanz bei den Anwendern
- Verursachergerechte interne Leistungsverrechnung
- Automatische Reports für Controlling und Administration
- Gut erweiterbares System, geringer Administrationsaufwand

BR: Service-Management und Leistungsverrechnung

Der Bayerische Rundfunk hat in seiner Abteilung „Anlagentechnik Fernsehen“ die **Service-Management-Lösung CM/Help** im Einsatz – im User-Support sowie bei der Zeiterfassung und Leistungsverrechnung.

ConSol* stellte dem BR bereits für den Testbetrieb ein **maßgeschneidertes System** zur Verfügung. Pluspunkte brachte dabei vor allem die Workflow-Engine der Software. Damit können die spezifischen Service-Prozesse schnell und einfach abgebildet werden. Des Weiteren überzeugte die einfache Bedienbarkeit von ConSol* CM. Dies machte die Lösung nach kurzer Einarbeitungszeit einsetzbar.

CM/Help verbessert den **Informationsaustausch zwischen den rund 80 Service-Mitarbeitern** – ebenso wie die Kommunikation mit den „Kunden“. Mit der Software lassen sich alle im User-Support eingehenden Anfragen priorisiert dem First-, Second- oder Third-Level-Support zuordnen. Über die webbasierte Arbeitsoberfläche können die Service-Mitarbeiter jederzeit auf alle für sie relevanten Informationen zugreifen. Die transparenten Arbeitsprozesse verringern die Bearbeitungszeiten.

Für Controlling und Administration können mit ConSol* CM **automatische Reports** erzeugt werden. Zusätzlich sorgen so genannte Multi-Level-Attribute in CM/Help dafür, dass die Zeiten aus dem Trouble-Ticket in die Zeiterfassung übernommen werden. Somit lässt sich der Aufwand im Support direkt den jeweiligen Abteilungen zuordnen und in Rechnung stellen – ein wichtiger Aspekt, denn:

Anfang 2006 wurde beim Bayerischen Fernsehen die interne Leistungsverrechnung in einer Pilotphase eingeführt.

Zudem kann der BR alle Anpassungen und Erweiterungen sowie die Administration **eigenständig und ohne zusätzlichen Beratungsaufwand** in CM/Help vornehmen. Kurzum: Das System deckt nicht nur sämtliche aktuellen Anforderungen ab, sondern lässt sich auch je nach Bedarf weiter ausbauen. Die neue Software wächst also mit und ist damit eine gute Investition in die Zukunft.

„Besonders schätzen wir die Transparenz, die CM/Help schafft. Damit lässt sich auf einen Blick erkennen, welche Leistungen für welche Abteilung erbracht werden. Außerdem war uns wichtig, dass die Mitarbeiter das neue System akzeptieren. Das ist der Fall: In den wenigen Monaten des Testbetriebs wurden bereits tausend Anfragen bearbeitet.“

*Ingo Kullmann, Leiter Systemtechnik FS
beim Bayerischen Rundfunk*

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