

CONSOL CM IM INTERNEN SERVICE DESK

CARL GROSS



Kunde
CARL GROSS

Branche
Mode / Bekleidung

Website
www.carlgross.de

Lösung
ConSol  CM

Überblick

Die täglich 20-50 Service-Anfragen im internen Service Desk werden zentral in ConSol  CM erfasst und gesteuert. Definierte Prozesse und Lösungswege sparen Zeit und Geld. In Zukunft soll auch das IT-Projektmanagement über ConSol  CM abgewickelt werden.


Nutzen

- Effiziente und kostengünstigere Serviceabläufe: Zeiteinsparungen von rund 15%
- Schnellere Behebung von Störungen und Fehlern
- Reporting- und Analysefunktionen: Ermittlung aller ITIL-relevanten KPIs
- Erprobte Standardprozesse für effiziente Geschäftsprozesse im IT-Service-Management

Carl Gross: Service Desk mit Konfektionsgröße ITIL V3

Seit 1925 produziert der Traditionsbetrieb Carl Gross Herrenkonfektionen aus Anzügen, Sakkos, Hosen, Westen, Hemden und Krawatten. Carl Gross verfügt über internationale Produktionsstätten sowie ein globales Händlernetzwerk und beschäftigt insgesamt rund 180 Mitarbeiter. Für den internen Service Desk hat sich die Firma für die **Helpdesk-Lösung ConSol  CM** entschieden.

Die pro Tag 20-50 eingehenden Service-Anfragen bei Störungen, Ausfällen oder Aktualisierungen im System werden jetzt zentral über definierte und hierarchisierte Workflows gesteuert und sind in Anforderungsbereiche mit unterschiedlichen Prioritäten unterteilt: Sie betreffen das Incident Management (Mitarbeiter vergisst Passwort für ERP-System), Problem Management (Identifikation eines fehlerhaften Programms und dessen Korrektur) und Change Management (ein neues Server-Betriebssystem oder die Einführung einer CRM-Lösung). Für jeden dieser Vorgänge existiert ein klar definierter Prozess und Lösungsweg, der nur eine kurze Bearbeitungszeit erfordert. Durch die **flexible Workflow Engine** unterstützt ConSol  CM auch ITIL (IT Infrastructure Library) V3 und damit Standards für effiziente Geschäftsprozesse im IT-Service-Management.



Die Workflows sind flexibel anpassbar und in ConSol  CM hinterlegt. Sie unterstützen das strukturierte Vorgehen. Letzteres entlastet die Mitarbeiter erheblich und führt zu Zeiteinsparungen von rund 15 %. Störungen und Fehler lassen sich schneller beheben und werden dokumentiert, so dass bei gleichen oder ähnlichen Problemen auf ein **bestehendes Lösungsinventar** zugegriffen werden kann.

Neu implementiert wurde zudem das Modul CM/Inventory für das **IT Asset Ma-**

nagement. Es verwaltet sämtliche angeschlossenen Geräte wie Drucker, PCs, Server sowie Software und die entsprechenden Dienstgütevereinbarungen (Service Level Agreements) in einer zentralen Konfigurationsdatenbank. Diese bildet vollständige Abhängigkeiten und Beziehungen zwischen IT-Komponenten (Software, Hardware, Services) ab und verknüpft die Informationen über diese Komponenten mit dem zugehörigen IT-Arbeitsplatz.

Leistungsfähige Suchfunktionen verschaffen den Mitarbeitern im IT Service Desk einen schnellen Überblick über sämtliche Arbeitsplätze, deren Callanzahl und die Art der Probleme. Durch **Reporting- und Analysefunktionen** lassen sich alle ITIL-relevanten KPIs (Key Performance Indicators) ermitteln. So kann zum einen die Qualität der Soft- und Hardware sowie der Prozesse analysiert und kontinuierlich verbessert werden. Zum anderen lässt sich möglicher Schulungsbedarf auf Seiten der Mitarbeiter leichter ermitteln.

Zukünftig soll die ConSol  -Lösung auch das **IT-Projektmanagement** abwickeln.

„ConSol  beherrscht sämtliche Disziplinen von ITIL und so können wir uns auf erprobte Standardprozesse verlassen, die unsere Mitarbeiter entlasten und zu einer schnelleren Problembhebung beitragen. Wir sind mit ConSol  CM sehr zufrieden.“

Peter von Minnigerode, IT-Manager bei Carl Gross