

PRESSEMITTEILUNG

Kalo-Gruppe: Mit Consol-Lösung feinjustiertes IT Service Management nach ITIL

Energiedienstleister für Wohnungswirtschaft und Industrie entscheidet sich im IT Service Desk für Consol*CM



Das Stammhaus der Kalo-Gruppe
in Hamburg

München, 15. Juni 2009 ---- Als einer der führenden Energiedienstleister auf dem Gebiet der verbrauchsabhängigen Abrechnung für Wärme und Wasser sind Schnelligkeit und professioneller Service für die Kalo-Gruppe das A und O. Und für eine schnelle und korrekte Abrechnung ist eine einwandfrei funktionierende IT-Infrastruktur die Grundvoraussetzung. Deshalb setzt die Kalo-Gruppe auf einen IT Service Desk nach ITIL V3 (IT Infrastructure Library) und damit auf qualitätsgeprüfte IT-Standards. Die Entscheidung fiel dabei auf die

Helpdesk-Lösung Consol*CM der Consol Software GmbH, Spezialist für Entwicklung, Integration und Betrieb komplexer IT-Systeme.

Consol*CM sorgt neben dem reibungslosen Ablauf von IT-Anfragen im First und Second Level Support auch für umfassende Reportings und Analysen. Um die Mitarbeiter im IT Service Desk so weit wie möglich zu entlasten, hat die Kalo-Gruppe die Lösung Consol*CM um das Modul CM/Portal zur schnellen Informations- und Lösungssuche erweitert. Einen Informationsüberblick bei telefonischen Anfragen erlaubt die CTI (Computer Telephony Integration)-Anbindung: So öffnet sich bei einem Anruf ein Fenster mit den wichtigsten Informationen zum Anrufenden bei demjenigen Mitarbeiter, der den Anruf tatsächlich entgegennimmt. Durch die automatische LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)-Synchronisation entfällt zudem die redundante Pflege von Mitarbeiterdaten. Damit unterstützt Consol*CM das Unternehmen dabei, seine Abrechnungen für mehr als eine Million Mieter und Wohnungseigentümer in über 80 % der Fälle innerhalb von sieben Tagen erstellen zu können. Weitere Funktionen, z. B. für das Asset-Management, Templates für die Mitarbeiterverwaltung und ein automatisiertes Kundenfeedback zur weiteren Verbesserung des Services, gehen in Kürze produktiv.

Abrufbereite Problemlösungen

In der Datenbank häufig gestellter Fragen (FAQ-Wissensdatenbank) des Moduls CM/Portal sind Lösungen für Standardprobleme abgelegt wie „Man kann sich nicht einloggen“ oder „Der Mailzugang funktioniert nicht“. PC-Anwender können hier zunächst selbst nach einer Antwort recherchieren. Liefert die FAQ-Datenbank keine Lösung, senden die Benutzer ihre

Anfrage per E-Mail an den IT Service Desk. Die E-Mail erzeugt automatisch einen Bearbeitungsvorgang (Ticket). Über CM/Portal können die Anwender dann selbst verfolgen, inwieweit ihre Anfrage schon bearbeitet ist. Ein weiteres Plus: Die IT-Service-Desk-Mitarbeiter können direkt aus einem Ticket neue FAQ-Vorschläge erzeugen. Diese werden redaktionell bearbeitet und in die Datenbank gestellt. Dabei erkennt der Workflow auch veraltete FAQ-Einträge. Alles in allem spart Consol*CM den IT-Mitarbeitern also viel Zeit und gewährleistet einen Gesamtüberblick.

Crystal Reports: zahlreiche Daten, zahlreiche Auswertungsmöglichkeiten

Per Anbindung an Crystal Reports hält Consol*CM für die Kalo-Gruppe umfassende individuelle Reportingmöglichkeiten bereit. So sind Aussagen möglich über die Gesamtanzahl von Tickets in einem Monat oder pro Tickettyp (Trouble Ticket, Serviceanfrage, etc.). Auch Statistiken für den Vergleich mit vorherigen Monaten oder wie viele Anfragen noch offen sind im Vergleich zu bereits abgeschlossenen sind weitere Szenarien. Aussagekräftige Reports über die durchschnittliche Reaktions- und Lösungszeit, die Einhaltung von SLAs (Service Level Agreements) inklusive aller relevanten KPIs (Key Performance Indikatoren) fördern etwaige Schwachstellen im Bearbeitungsprozess zutage und tragen zur Optimierung der Problemlösung bei.

Konstruktives Feedback für zukünftige Optimierungen

„Die Erweiterungsmöglichkeiten von Consol*CM scheinen nahezu unbegrenzt zu sein. Ging es zunächst darum, unseren Service Desk softwaregestützt nach ITIL V3 abzuwickeln und weitreichende Reports zu erhalten, profitieren wir nun davon, eine Vielzahl untereinander verzahnter Prozesse abbilden zu können“, berichtet Björn Skottke, Leiter IT-Organisation in der Kalo-Gruppe. „Wir planen, weitere Geschäftsprozesse in Consol*CM zu erfassen, beispielsweise unser Projektmanagement sowie Asset-Management mit einer flexiblen Konfigurationsdatenbank für die Inventarisierung von Hardware, Software und Lizenzen. Wir sind von der Lösung von Consol überzeugt und würden uns jederzeit wieder dafür entscheiden.“

„Consol*CM lässt sich flexibel an die Unternehmensanforderungen anpassen. Auch im Nachgang lassen sich weitere individuelle Prozesse problemlos integrieren“, erläutert Andreas Greimel, Senior Consultant bei der Consol Software GmbH. „Bei der Kalo-Gruppe arbeiten wir momentan an der Verbesserung des Kundenfeedbacks: Bei jedem 5. Ticket, das geschlossen wird, wird automatisch ein Fragebogen an den Anwender verschickt. Dieser kann dann unkompliziert seine Bewertung abgeben über Schnelligkeit, fachliche Kompetenz und Freundlichkeit der IT-Support-Mitarbeiter sowie Zufriedenheit mit dem IT-Dienstleister im Allgemeinen. Das liefert der Kalo-Gruppe entscheidende Informationen, um die Position als innovativer und zuverlässiger Energiedienstleister weiter zu festigen.“

Über Consol Software GmbH

Die **Consol Software GmbH** ist ein etabliertes Münchener IT-Beratungs- und Softwarehaus. Das 1984 gegründete, heute rund 180 Mitarbeiter starke Unternehmen ist Spezialist für Entwicklung, Integration und Betrieb komplexer IT-Systeme. Darüber hinaus bietet Consol ein eigenes Produkt für Customer Service Management, Helpdesk und Lead-Management. Zu den Kunden von Consol gehören Großunternehmen wie BMW, Daimler, HypoVereinsbank, Kyocera, Neckermann, Schufa, Siemens und Sun Microsystems genauso wie Mittelständler, beispielsweise Haribo, Käserei Champignon oder WashTec sowie öffentliche Institutionen wie z.B. die Bundesagentur für Finanzen und die Stadtverwaltungen München und Potsdam. Im Geschäftsjahr 2007/2008 hat das Unternehmen mit einer Niederlassung in Ratingen sowie Töchtern in den USA und in Polen einen Umsatz von 19,5 Millionen Euro erzielt.

Zahlreiche Preise dokumentieren Qualität, Kompetenz, Innovationskraft und Mitarbeiterfreundlichkeit des Unternehmens: zum Beispiel der Ende 2007 gewonnene „Große Preis des Mittelstandes“, der viermalige Sieg im renommierten Wettbewerb „Deutschlands Beste Arbeitgeber“ (2006 bis 2009 in Folge) oder der Frauenförderpreis des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (2008). Auch international überzeugt das Unternehmen: Auf europäischer Ebene sicherte sich Consol Spitzenpositionen in der TOP 3 im Wettbewerb „Best Workplaces in Europe“ (2007 Platz 1, 2008 Platz 2 und 2009 Platz 3).

www.consol.de

Über die KALO-Gruppe

Die **KALO-Gruppe** bildet das Dach für den Firmenverbund URBANA, KALORIMETA und IKW. Brennstoffbeschaffung, Energielieferung, -erfassung, -management, -abrechnung, Effizienzkontrolle und Inkassoleistungen werden von uns aus einer Hand angeboten. Wir bündeln Energiekompetenz, innovative Technik, Klimaschutz und herausragende Dienstleistungen zu einem einzigartigen Paket.

- Kompetent – seit vielen Jahrzehnten bedeutender und erfolgreicher Energiedienstleister
- Umfassend – der Komplettanbieter für Energieerzeugungsanlagen
- Strukturiertes Servicenetz – wir sind bundesweit vertreten
- Unser Beitrag für die Zukunft – Energie sparen und begrenzte Ressourcen schonen

www.kalo-gruppe.de

Pressekontakt

ConSol Software GmbH

Isabel Baum

Franziskanerstraße 38

D-81669 München

Fon: +49 (0)89 45841-101

Fax: +49 (0)89 45841-111

E-Mail: Isabel.Baum@consol.de

Web: www.consol.de

KALO-Gruppe
Herr Björn Skottke
Heidenkampsweg 40
D-20097 Hamburg
Fon: +49 (0)40 23775-327
Fax: +49 (0)40 23775-8327
E-Mail: info@kalo-gruppe.de
Web: www.kalo-gruppe.de

Schwartz Public Relations
Verena Schubel / Marita Schultz
Sendlinger Straße 42A
D-80331 München
Fon: +49 (0)89 211 871-43 / -36
Fax: +49 (0)89 211 871-50
E-Mail: vs@schwartzpr.de / ms@schwartzpr.de
Web: www.schwartzpr.de