

PRESSEMITTEILUNG

Carl Gross: Service Desk mit Konfektionsgröße ITIL V3

Fränkischer Herrenausstatter optimiert seinen internen Helpdesk mit Consol-Lösung

München, 9. Dezember 2009 ---- Der fränkische Herrenausstatter Carl Gross konfektioniert seinen internen Service Desk neu und hat sich dabei für die Firma Consol entschieden. Die Consol Software GmbH aus München ist Spezialist für Entwicklung, Integration und Betrieb komplexer IT-Systeme und hat bei Carl Gross erfolgreich ihre Helpdesk-Lösung Consol*CM eingeführt. Durch seine flexible Workflow Engine unterstützt Consol*CM auch ITIL (IT Infrastructure Library) V3 und damit Standards für effiziente Geschäftsprozesse im IT-Service-Management. Neu implementiert wurde zudem das Modul CM/Inventory für das IT Asset Management. Es verwaltet sämtliche angeschlossenen Geräte wie Drucker, PCs, Server sowie Software und die entsprechenden Dienstgütevereinbarungen (Service Level Agreements) in einer zentralen Datenbank. Hier stehen dann die Infrastruktur und die Prozesse zur Steuerung des Lebenszyklus des IT-Inventars zur Verfügung. Zukünftig soll die Consol-Lösung auch das IT-Projektmanagement abwickeln.

Der Vorteil des neuen Systems: Eingehende Anfragen, so genannte Calls oder Tickets, bei Störungen, Ausfällen oder Aktualisierungen im System werden im Service Desk zentral über definierte und hierarchisierte Workflows gesteuert. Somit sind die Abläufe effizienter und dementsprechend auch kostengünstiger. Störungen und Fehler lassen sich schneller beheben und werden dokumentiert, sodass bei gleichen oder ähnlichen Problemen auf ein bestehendes Lösungsinventar zugegriffen werden kann.

Zeiteinsparungen von rund 15 Prozent durch effiziente Abläufe beim IT-Helpdesk

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. Die dort eingehenden 20-50 Calls pro Tag gehen nun nicht mehr unstrukturiert per E-Mail in das System ein, sondern 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. 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 Prozent.

Die zentrale Konfigurationsdatenbank bildet zudem 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 nun einen schnellen Überblick über sämtliche Arbeitsplätze, ihre Anzahl an Calls und die Art der Probleme. Durch Reporting- und Analysefunktionen lassen sich alle ITIL-relevanten KPIs (Key Performance Indicators) ermitteln. Auf diese Weise 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.

„Die Consol-Lösung hat uns überzeugt, weil sie sich schnell implementieren lässt und wir innerhalb kurzer Zeit produktiv gehen konnten“, freut sich Peter von Minnigerode, IT-Manager bei Carl Gross aus dem fränkischen Hersbruck. „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 der Lösung Consol*CM sehr zufrieden und wollen die Zusammenarbeit mit Consol zukünftig ausbauen. Als nächstes steht die Einführung des Projektmanagements mithilfe von Consol*CM auf dem Programm.“

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 2008/2009 hat das Unternehmen mit einer Niederlassung in Ratingen sowie Töchtern in den USA und in Polen einen Umsatz von 18,7 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 Carl Gross

Die Marke **CARL GROSS** steht für Modern Business und gepflegte casualorientierte Outfits. CARL GROSS verbindet kompromisslose Qualitäten, eine perfekte Verarbeitung und Passform mit Liebe zu außergewöhnlichen Details- und das zu äußerst moderaten Preisen. Der Dresscode definiert sich über

neu interpretierte Klassiker, ein Mix aus modernen Stil-Elementen, traditioneller Schneiderkunst und zeitgerechten Silhouetten.

Dabei orientiert sich CARL GROSS nicht am schnelllebigen Wandel von Trends, sondern hält an Werten wie Tradition und Beständigkeit in Verbindung mit einem hohen Maß an Qualitätsbewusstsein sowie Zeitgeist fest.

Daneben bietet die Konfektion von CARL GROSS eine unverwechselbare Handschrift in Bezug auf „Innenausstattung“ und Details von Blazern, Sakkos & Co. an. Oft erst auf den zweiten Blick erkennbar, sorgen diese aufwendigen Verarbeitungsmerkmale für Innovation und Mehrwert. Aus scheinbar einfachen Anzügen und Sakkos werden so unvergleichbare erstklassige Outfits für Business und Freizeit.

Bei der Marke CARL GROSS wurde die Kernkompetenz über den modernen Anzug hinaus mit Hemden und Krawatten erweitert und abgerundet. Die Artikel sind perfekt auf die Anzüge abgestimmt. Mit der zunehmenden Casualisierung in der Männermode wurden zudem lässig elegante Casual-Sakkos sowie Hosen in der Kollektion integriert. Mit beiden Bereichen, sprich mit dem formellen als auch mit dem sportlich-eleganten Segment werden ein und dieselbe Zielgruppe angesprochen, die im Business als auch in ihrer Freizeit sehr viel Wert auf Stil legt.

www.carlgross.de

Pressekontakt Création Gross

Création Gross GmbH & Co. KG

Isabelle Einhaus

Houbirgstrasse 7

91217 Hersbruck

Tel 09151 / 736 107

Fax 09151 / 736 185

Email: i.einhaus@carlgross.de

www.cg-fashion.de

www.carlgross.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

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