

Case Study

FKS bietet Managed Services mit höchster Flexibilität



Auf einen Blick

Die Organisation

FKS IT GmbH & Co. KG
www.fks-it.de

Branche

IT-Dienstleistungen

Kennzahlen

Bearbeitung von 4.000
Tickets/Monat – davon
2.500 neue IT-Tickets –
von 300 mittelständischen
Kunden, 65 interne User

Eingesetzte USU-Produkte

USU IT Service Management

Die Herausforderung

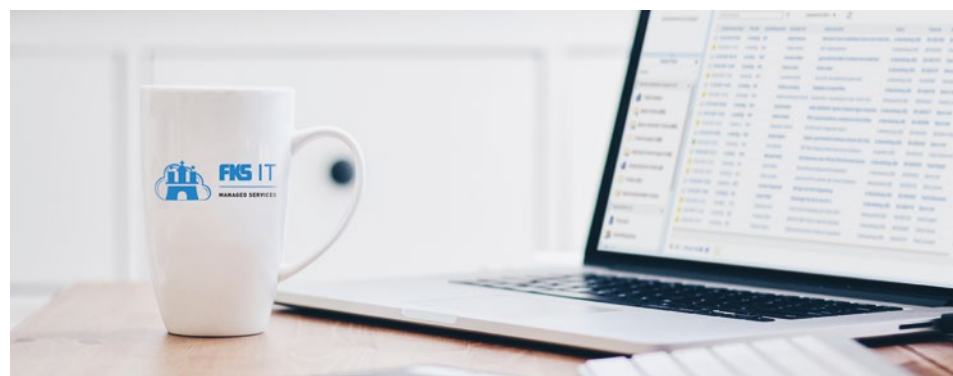
Das bisherige Ticket-System stieß durch das starke Wachstum des Kundenkreises und der damit einhergehenden steigenden Anzahl von Tickets an seine Grenzen. Das Tool deckte auch die hinzu gekommenen Anforderungen an standardisierte und automatisierte IT-Serviceprozesse nicht ab. Darüber hinaus war die individuelle Konfigurierbarkeit des Tools wichtig, um als Managed Services Provider Tickets einzelnen Kunden zuzuordnen und abrechnen zu können.

Die Lösung

Durch seine Flexibilität bei gleichzeitig hoher Prozess-Standardisierung unterstützt USU IT Service Management die geltende Maxime von FKS, Anpassungen per Customizing und durch Coaching von USU selbstständig vornehmen zu können. Auf diese Weise kann FKS auf den Bedarf und die Wünsche der Benutzer flexibel reagieren und sich an die dynamischen Marktentwicklungen anpassen.

Das Ergebnis

FKS ersetzt vorhandene Insellösungen bzw. integriert diese per Schnittstelle in die zentrale USU-Lösung. Noch bestehende manuelle Serviceprozesse werden durch tool-gestützte Prozesse standardisiert und weitgehend automatisiert. Dadurch können personelle Ressourcen anderweitig und produktiver eingesetzt werden.





Quelle: FKS

Zentrale Plattform für das IT Service Management

FKS IT ist ein Managed Services Provider und Mitglied der FKS-Firmengruppe. Rund 270 Mitarbeiter in der Gruppe betreuen mittelständische Firmenkunden in Hamburg und Umgebung. Diesen bietet FKS umfangreiche Lösungen in den Bereichen IT on premises, Print- sowie Cloud-Services. Dazu zählt u. a. die Beratung zur optimalen IT-Infrastruktur, Installation und deren Betrieb als Managed Services. Hierbei übernimmt FKS auch den Betrieb der IT-Infrastruktur und das Service Operations. Der Betrieb der IT-Services erfolgt bei FKS IT im eigenen Rechenzentrum, in der Hamburg-Cloud sowie in Public Clouds oder alternativ on premises in der Kundenumgebung. Der FKS Service Desk ist als Single Point of Contact die zentrale Anlaufstelle für definierte Ansprechpartner aus den IT-Abteilungen der Kundenunternehmen und deren Fragen zu Betrieb, Wartung und Pflege der IT-Umgebung vor Ort. Außerdem leistet der Service Desk z. T. Support für Endanwender. Die FKS-interne IT nutzt ebenfalls USU IT Service Management zur Unterstützung der Belegschaft in ihrem Tagesgeschäft.

Selbständiges Customizing durch Coaching

Für die Anbietersauswahl wurde ein Team, bestehend aus der künftigen Projektleitung, der internen IT sowie dem Abteilungsleiter Managed Services, zusammengestellt. Dieses erstellte ein umfangreiches Lastenheft, in welchem die Anforderungen und Auswahlkriterien der Fachbereiche konsolidiert wurden. Mindestens ein Vertreter aus jeder Fachabteilung wurde hierbei mit einbezogen. Das „Mitentscheiden“ und die regelmäßige Kommunikation zum Projektfortschritt waren wichtige Faktoren für die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Projekt, und die Zufriedenheit wurde durch eine Befragung ermittelt und ausgewertet.

Die Maxime von FKS lautet: „Als IT-Systemhaus machen wir das selbst.“ Bei der Entscheidung für das neue Tool spielte deshalb die Möglichkeit, Systemanpassungen auch künftig weitgehend selbständig vornehmen zu können, eine wichtige Rolle. USU unterstützte dieses Vorhaben durch ein intensives Coaching sowie durch frühzeitige Trainings der Administratoren, die wiederum die internen Benutzer schulten. Die internen Key User stehen weiterhin für Anwenderfragen zur Verfügung, um die Anwendungsbetreuer zu entlasten, die sich auf die Systemkonfiguration und -weiterentwicklung fokussieren.

„ Unsere neue USU-Lösung im IT-Support ist für uns ein Quantensprung im Vergleich zum vorherigen Tool. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit USU ist uns besonders wichtig: Wir kommunizieren auf Augenhöhe und direkt miteinander – basierend auf gegenseitigem Vertrauen und Verlässlichkeit.

Christine Rüller – Prokuristin, Prozess- und Organisationsentwicklung,
FKS IT GmbH & Co. KG

Höherer Service-Reifegrad bei Managed Services

Zielsetzung des Projekts war es, sowohl eine professionelle Systemunterstützung für die tägliche Arbeit der IT-Mitarbeiter zu schaffen als auch den Kunden eine hohe Transparenz über aktuelle Tickets und Vorgänge zu bieten. Die meisten FKS-Kunden melden sich noch per Telefon oder per E-Mail beim Support. Der Telefonkontakt soll nun deutlich reduziert werden, weshalb ein erster Pilot-Kunde ausgewählt wurde, mit dem ein Self-Service-Portal getestet wird. Nach der Ablösung des vorherigen Ticket-Systems durch USU IT Service Management werden im weiteren Projektverlauf sukzessive weitere Prozesse systemgestützt umgesetzt, z. B. für das Problem Management, Change Management und Asset

Management. Dabei sollen die z. T. noch manuellen Abläufe automatisiert werden. Durch die flexiblen Einsatz- und Anpassungsmöglichkeiten der USU-Lösung konnten die Verantwortlichen viele Ideen für die weitere Umsetzung im Servicemanagement generieren.

Weitere bereits vorhandene Tools wie CMDB, Discovery und Monitoring werden in USU IT Service Management integriert bzw. über Schnittstellen angebunden. Um die Abhängigkeit von Know-how-Trägern zu reduzieren und Wissen zentral verfügbar zu machen, ist die Einführung der USU-Lösung für Knowledge Management denkbar. Für die Mitarbeiter bedeutet dies eine deutliche Arbeitserleichterung, weniger manuellen Aufwand und ein höherer Durchsatz an Tickets pro Person.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU