



Zielgruppenspezifisch und minutengenau informiert mit Sokrates

Weil Information alles, zuviel Information aber nix ist

Der EnBW ServiceDesk für über 21.000 Mitarbeiter hatte keine technische Möglichkeit, IT-Anwender personenscharf und kurzfristig über Störungen zu informieren. Mit dem Produkt „Sokrates“ wurde eine innovative Lösung eingeführt, die zu einer signifikanten Reduktion von Service Calls und Kosten geführt hat. Die Lösung war Basis für den ServiceDesk Innovation Award 2010 und den Service Globe 2011.

Störungsinformationen werden oft mit der Gießkanne über E-Mail-Verteiler oder Intranet kommuniziert und sorgen so für eine Informationsüberflutung der Mitarbeiter. Zudem entspricht es nicht der Arbeitsweise der Anwender, bei einer Störung im Intranet zu suchen oder E-Mails zu prüfen. Viel eher wird direkt zum Telefonhörer gegriffen. Die Anrufwelle blockiert den ServiceDesk und die Störungsinformation bzw. die zwischenzeitliche Entstörung erreicht den Anwender nicht oder zu spät. Ergebnis sind Unzufriedenheit und Zeitverlust bei Anwendern und ServiceDesk mit den entsprechenden Kosten.

Der messbare Projekterfolg

Seit der Einführung von Sokrates wurde ein deutlicher Rückgang des Anrufvolumens verzeichnet. Das Projekt rechnete sich innerhalb eines Jahres. Ebenso wertvoll ist der Imagegewinn. Die schnelle Information über eine Störung und vor allem zeitnah über eine Entstörung führte zu expliziten Dankanrufen von Anwendern. Positiv wurde vor allem der Informationsfilter aufgenommen. Nur für den Zeitraum der Störung und nur wenn ein Anwender mit dem betroffenen System arbeiten will, wird er informiert.

„Sokrates dürfte für alle Unternehmen ab einer bestimmten Größe, die eine große Anzahl an Kunden in einem komplexen Umfeld betreuen, einen erheblichen Mehrwert erzeugen.“

Andrea Ocampo, Michael Ginolas – Projektleitung EnBW

Der EnBW IT-ServiceDesk ist Gewinner von:



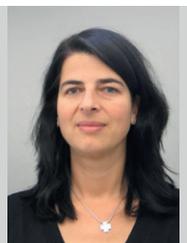
Der Kunde: EnBW

Der EnBW ServiceDesk gehört zum Bereich der Informationsverarbeitung der Systeme Infrastruktur Support GmbH (SIS). Die SIS ist eine Konzerngesellschaft des Energieversorgungsunternehmens Energie Baden-Württemberg AG (EnBW), dem drittgrößten Unternehmen auf dem deutschen Energiemarkt, welches mit über 21.000 Mitarbeitern rund 6 Mio. Kunden versorgt.

Die Säule Service der SIS bündelt alle Serviceleistungen für Endkunden im Umfeld des Endgerätemanagements und eines klassischen ServiceDesks.



Michael Ginolas



Andrea Ocampo

Projektleitung EnBW

Merkmale und Leistungen

Selektiv informieren: Neben einer Vielzahl von Adressierungsmöglichkeiten wie Gerätebenutzer, Anwendergruppen oder Standorte kann „bedingt“ adressiert werden. Das bedeutet, dass nur informiert wird, wenn z.B. eine Webapplikation aufgerufen wird und das nur über den Zeitraum bis zur Entstörung.

„Im Sekretariat des Bereichs wurde ein Handy abgegeben. Nur die Mitarbeiter die auch an diesem Standort arbeiten, werden darüber informiert, nicht wie heute der gesamte Bereich an allen Standorten.“

„Die Klimaanlage im Konzernsitz ist in einem bestimmten Bereich defekt. Wir informieren alle Anwender, die zu diesem Zeitpunkt in genau diesen Räumlichkeiten arbeiten, dass die Störung bekannt ist und bearbeitet wird.“

Den Kunden erreichen: Sokrates basiert auf einem eigenen Kommunikationskonzept, das es ermöglicht, PC-Clients, SMS, E-Mail, Terminalserverumgebungen, RSS Feed sowie verschiedene Mobile Clients zu adressieren.

„Am Standort Biberach besteht eingeschränkter Zugriff auf SAP. Wir informieren alle Mitarbeiter in Biberach, die über eine SAP-Berechtigung verfügen, in dem Moment in dem sie auf SAP zugreifen wollen. Parallel erhalten die Leiter des betroffenen Bereichs und die SAP-Verantwortlichen in der IT eine SMS-Benachrichtigung.“

Redaktion: Neben ad-hoc Meldungen können wiederkehrende Nachrichten z.B. vor Wartungswochenenden redaktionell vorbereitet und qualitätsgesichert werden. Es ist auf Basis von Vorlagen möglich, Meldungen zu Szenarien zu gruppieren und mit definiertem Zeitversatz und definierten Zielgruppen proaktiv abzurufen.

„Gemäß dem Motto ‚Rauchmelder statt Feuerwehr‘ haben wir den Schritt von einem reaktiven zu einem proaktiven ServiceDesk vollzogen.“

Anwendungsfelder: Die mandantenfähige Architektur und das Schnittstellenkonzept unterstützen weitere Anwendungsbereiche. Denkbar sind auch Warn- und (silent) Alarm-Systeme.

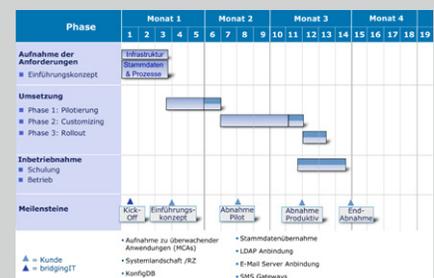
„Ein halbes Jahr nach der Einführung von Sokrates können wir eine überaus positive Bilanz ziehen. Nachdem sich Sokrates bereits erfolgreich im Segment ‚Störungsinformation‘ etablieren konnte, erschließen sich inzwischen vielseitige weitere Einsatzmöglichkeiten. Auch im Gebäudemanagement oder Krisenmanagement sind aufgrund der standortspezifischen Informationsmöglichkeiten sinnvolle Einsatzgebiete vorstellbar. Kein Wunder, dass uns bereits zahlreiche Anfragen aus dem gesamten Konzern zur Nutzung von Sokrates vorliegen.“

Technologische Aspekte

- Standardisierte Kommunikationskanäle (keine Port-Freischaltungen)
- Keine Speicherung von personenbezogenen Informationen
- Generische Konfiguration von Individualapplikationen und Web-Anwendungen zur Überwachung
- Zentrale Stammdaten mit Anbindung an bestehende Systeme
- Anbindung an ServiceDesk-Applikationen, wie CMDB, Change Management, Ticketing, Bestellsystem
- Webservice-Schnittstelle zur Steuerung der Applikation und Import- und Export von Daten
- Basiert auf dem .Net-Standard-Framework

Schrittweise zur Systemeinführung

- Bestandsaufnahme Infrastruktur und Systemlandschaft
- Analyse Redaktions- und Meldeprozesse
- Einführungskonzept
- Pilotierung und Customizing
- Inbetriebnahme: Schulung und Rollout



Mohammad Fatemi
Lösungsarchitekt Sokrates
BridgingIT GmbH

Tel.: +49 151 52669-418
mohammad.fatemi@bridging-it.de