

Zentrales Know-how für lokalen Service

LVR InfoKom unterstützt die Mitgliedseinrichtungen im IT-Service

Der zentrale Helpdesk des Landschaftsverbandes Rheinland (LVR) unterstützt von Köln aus den IT-Service vieler Mitgliedsorganisationen. Schon seit Jahren organisiert der LVR seine Service-Leistungen intern mit helpLine. Jetzt werden auch die Einrichtungen in das System eingebunden, um den Service weiter zu verbessern.

Service für Menschen

Etwa 15.000 Mitarbeiter arbeiten in den Mitgliedseinrichtungen des LVR. Viele dieser Organisationen, insbesondere zahlreiche Kliniken, werden IT-seitig durch LVR InfoKom, der IT-Abteilung des LVR, betreut. Die besondere Herausforderung für die Strukturierung dieser Services: Das richtige Gleichgewicht zwischen den Spezialisten in der Kölner LVR-Zentrale und den IT-Verantwortlichen vor Ort einzuhalten. Der LVR orientiert sich dabei auch im IT-Service an seinem erklärten Anspruch, unter dem Motto „Qualität für Menschen“ Dienstleistungen mit hoher Fachkompetenz anzubieten und dabei nah am Menschen zu bleiben. Das zentrale Service-Angebot ist daher immer darauf ausgerichtet, den Service lokal in den Einrichtungen zu erbringen.

Verteilte Aufgaben – immer nah am Kunden

Dieses Motto gilt in allen Bereichen des IT-Service. So ist die Infrastruktur der einzelnen Klinik oder des Museums autark. Jede Einrichtung hat ihr eigenes LAN, profitiert aber z.B. im Einkauf von der zentralen Organisation durch LVR InfoKom. Eine ähnliche Aufgabenverteilung gilt für Support und Service Desk. „Die LVR-Einrichtungen und Dezernate haben eigene IT-Verantwortliche, die als erste Anlaufstelle für die Mitarbeiter etabliert sind“, beschreibt der IT-Service-

Leiter von InfoKom, Heinz Biertz. „Gleichzeitig sollen die Einrichtungen bestmöglich von unserem Fachwissen profitieren.“

Der zentrale IT-Service hilft vielfältig: Die Spezialisten in Köln stehen den lokalen Verantwortlichen als 2nd-Level-Support zur Verfügung, wenn Probleme nicht vor Ort gelöst werden können.

Darüber hinaus unterstützt die Zentrale organisatorisch. Ist in einer Klinik kein IT-Mitarbeiter zu erreichen, springt Köln ein. Um diese Struktur effizient zu realisieren, ist Teamwork gefragt. Das organisiert LVR InfoKom jetzt mit helpLine. „Die Zusammenarbeit zwischen den Teams in den Einrichtungen und unseren Mitarbeitern in Köln muss stimmen“, erklärt Herr Biertz. „Das erreichen wir durch klar definierte Prozesse. Mit der helpLine Einführung haben wir die nötige Transparenz in diese Abläufe gebracht und vieles automatisiert. So haben wir den Aufwand für die nötige Kommunikation zwischen der Zentrale und den Einrichtungen deutlich verringert.“

Schrittweise Einführung

Für die Mitarbeiter der InfoKom ist es seit Jahren selbstverständlich, ihre Service-Aufgaben mit helpLine zu organisieren. Heinz Biertz war von Anfang an dabei: „Wir haben schon 2001 den Schritt zu einer einheitlichen Hotline für unseren Betrieb gemacht, um unsere Aufgaben besser zu organisieren und die Spezialisten zu entlasten.“ Seitdem hat sich die Nutzung von helpLine in der Zentrale des LVR nach und nach ausgeweitet. Nicht nur der IT-Service, sondern auch die Haustechnik des LVR arbeitet inzwischen mit dem Service Management System.



Auf einen Blick

Themen:

- Incident Management
- Facility Management

Kunde:

Landschaftsverband Rheinland
www.lvr.de

Branche:

Öffentlicher Dienst

Das Projekt in Zahlen:

- Ca. 200 helpLine-Nutzer in IT-Service und Haustechnik
- 15.000 betreute Kunden
- Ca. 4.000 Tickets im Monat

Projekthighlights:

- Automatisierte Abläufe zwischen Zentralverband und Mitgliedsorganisationen
- Zentraler Helpdesk mit Second-Level-Support
- Dokumentation interner und externer Service-Leistungen in einem System

helpLine Live

Landschaftsverband Rheinland

„Mit der helpLine-Einführung haben wir die nötige Transparenz in die Abläufe gebracht und viele Prozesse automatisiert. So konnten wir den Aufwand für die Kommunikation zwischen Zentrale und Einrichtungen deutlich verringern.“

Heinz Biertz, Teamleiter Service, LVR InfoKom



Die Erweiterung des helpLine Systems auf die Mitgliedseinrichtungen, also auf die Kunden der InfoKom, war ein größerer Schritt. „Natürlich war bis zur Umsetzung Überzeugungsarbeit nötig“, beschreibt Herr Biertz den Prozess. „Für uns in der Zentrale lagen die Vorteile der einheitlichen Organisationsplattform auf der Hand. Den IT-Verantwortlichen vor Ort haben wir zuerst in Präsentationen vorgeführt, wie die Nutzung von helpLine aussehen kann. Viele Bedenken, z.B. wegen der erhöhten Belastung durch die Dokumentation, konnten wir so ausräumen.“

Auch nach der grundsätzlichen Entscheidung für die helpLine Einführung ging man weiter Schritt für Schritt vor: „Nach einer Pilotphase Ende 2005 haben wir Anfang 2006 den Echtbetrieb zunächst in zwei Kliniken aufgenommen und im Laufe des Jahres nach und nach weitere Einrichtungen eingebunden.“, erklärt Heinz Biertz.

Bewährte Lösung

Die gemeinsame Nutzung von helpLine hat sich inzwischen über den geplanten Einsatzbereich hinaus bewährt. „Ein gutes Beispiel ist unser Verfahren bei Wartungsaufträgen“, erläutert Heinz Biertz. „Die Instandsetzung von Druckern oder anderen Geräten wird in der Regel direkt von den Einrichtungen bei unseren externen Dienstleistern beauftragt und organisiert. Seit diese Schritte in helpLine dokumentiert werden, können wir die Qualität der Dienstleister zentral überwachen. Inzwischen verpflichten wir unsere Lieferanten sogar dazu, bei Vertragsabschluss ihrerseits die Fehlerbearbeitung in helpLine nachzuweisen.“

Profil

Landschaftsverband Rheinland

www.lvr.de

Als Verband der rheinischen Städte und Kreise übernimmt der Landschaftsverband Rheinland (LVR) kommunale Aufgaben, die über die Grenzen einzelner Gemeinden hinausgehen. Insbesondere betreibt der LVR im Auftrag der Mitgliedskommunen zahlreiche Einrichtungen der Kulturpflege, im Gesundheits-, Schul-, Jugend- und Sozialwesen. Viele rheinische Museen und Kliniken stehen so in Trägerschaft des Landschaftsverbandes.

LVR InfoKom (Amt für Informationsverarbeitung und Kommunikationstechnik) ist IT-Dienstleister für den Landschaftsverband und andere öffentliche Verwaltungen und Institutionen. Die weit über 200 Mitarbeiter von LVR InfoKom erbringen umfassende Leistungen in Sachen Informationsverarbeitung. Zu den Services des LVR gehört unter anderem ein Hochleistungsnetz mit mehr als 8000 PCs und Servern. Für seine Kunden unterhält LVR InfoKom darüber hinaus zwei Hochsicherheitsrechenzentren, in denen alle Systeme und Anwendungen im 24-Stunden-Betrieb arbeiten. Darüber hinaus bietet LVR InfoKom Dienstleistungen in den verschiedensten IT-Bereichen an. Das LVR Schulungszentrum bildet etwa 3000 Absolventen im Jahr aus.

helpLine GmbH

Ein Unternehmen der
PMCS.helpLine Software Gruppe
Carl-Zeiss-Str. 16
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 930 76-0
fax: +49 (0) 64 34 / 930 76-300

www.helpline.de
kontakt@helpline.de