

## Vom „Guerilla-Support“ zum Service Desk

helpLine im IT-Service der ratiopharm Gruppe

„Wir wollen den bestmöglichen Service für unsere Kunden bieten!“ Die Etablierung des Service-Gedankens war das wichtigste Ziel bei der Neustrukturierung von IT-Service-Abläufen bei ratiopharm. Für Prozessautomatisierung und Transparenz sorgt helpLine.

### Konsequentes Management der Service-Leistungen

Mit dem Geschäft der ratiopharm Gruppe wuchsen in den letzten Jahren die Aufgaben der IT-Abteilung. Für Klaus Neugebauer als neuen Leiter des IT Service Desk war schnell klar, dass ein durchdachtes Management der Prozesse in seinem Bereich nötig wird: „Da es keine definierten Strukturen gab, herrschte eine Art Guerilla-Support. Jeder IT-Mitarbeiter wurde für jedes Problem angesprochen.“ Gemeinsam mit seinem neuen Service Desk Team setzte sich Neugebauer Ziele für einen neuen IT-Service bei ratiopharm. „Wir brauchten klare Abläufe und Zuständigkeiten, so dass die Service-Leistungen nachvollziehbar werden und sich besser planen lassen“, beschreibt Neugebauer. „Am wichtigsten war dafür die Etablierung des Service Desk als primäre Schnittstelle zum User. Von dort aus können Fragen dann zielgerichtet an die Experten weitergeleitet werden, falls das erforderlich ist.“

### Klare Anforderungen an die Softwareunterstützung

Aufgrund der selbstgesteckten Ziele ist die Einführung einer professionellen Service Management Lösung für die Projektverantwortlichen selbstverständlich. „Mit helpLine haben wir ein Produkt eingeführt, das einfach zu uns passt. Die ersten Anforderungen ergaben sich aus unseren strategischen Plänen“, erklärt Neugebauer das Verfahren. „Wichtig war uns der modulare und skalierbare Aufbau des Produkts in Sachen ITIL. Wir wollen schrittweise weitere Prozesse

nach ITIL einführen und nach und nach mehr Gruppen in die helpLine Nutzung einbeziehen.“ Das Projektteam hat vor der Entscheidung für helpLine mehrere Produkte analysiert. Ein wichtiges Argument für die Einführung von helpLine war das gute Preis-Leistungsverhältnis beim Einführungsprojekt: „Ein Anbieter hat eine 6-monatige Prozessanalyse geplant, bevor wir mit dem Tool starten sollten“, berichtet der IT-Service-Leiter. „helpLine haben wir nach einer 10-tägigen Implementierungsphase produktiv genutzt und seitdem gezielt weiterentwickelt. Diese Vorgehensweise entspricht unserer Philosophie.“ Technisch entschied sich das Team früh für eine Client-Server-Lösung. „Das ist im Service Desk einfach schneller als eine reine Weblösung“, erklärt Neugebauer „Der Second Level kann über die Weboberfläche helpLine in2-Desk auf das System zugreifen.“ Darüber hinaus wurde die Integrationsfähigkeit der Tools intensiv geprüft. Benötigte Daten sollten mit möglichst geringem Aufwand aus anderen Applikationen integriert werden. Da mehr als 80 IT-Mitarbeiter mit dem System arbeiten, waren auch die einfache Bedienbarkeit und ein geringer Schulungsaufwand wichtige Kriterien im Auswahlverfahren. Das System sollte möglichst intuitiv und selbsterklärend sein, um eine schnelle Einarbeitung zu ermöglichen.

### Projekterfolg durch gute Planung

Obwohl der Kunde am Service Desk nur mit dem First-Level-Team zu tun hat, ist intern praktisch die ganze IT-Abteilung in die Service-Leistungen eingebunden. Dementsprechend wurden auch die anderen IT-Bereiche intensiv in die Projektplanung mit einbezogen. Zu einigen Punkten holten die Projektverantwortlichen zudem Feedback aus dem Kundenkreis ein, um bei der Planung bestmöglich auf die Bedürfnisse der Kunden einzugehen. „Die überlegte Pro-



### Auf einen Blick

#### Thema:

- Incident Management

#### Kunde:

ratiopharm Gruppe  
www.ratiopharm.com

#### Branche:

Pharmaindustrie

#### Das Projekt in Zahlen:

- 4.500 betreute Anwender
- 2.400 Anfragen im Monat
- 8 Mitarbeiter im Service Desk
- 80 Second-Level-Spezialisten
- helpLine Einführung innerhalb von 10 Tagen

#### Projekthighlights:

- Transparente Aufgabenverfolgung in der IT
- Etablierung von Controllingmechanismen
- Anbindung an Telefonie und Remotesteuerung Win VNC
- Abgleich von Gerätedaten mit Managesoft
- Einfacher Webzugriff für Second-Level über helpLine in2Desk

# helpLine Live ratiopharm Gruppe

„Mit helpLine haben wir ein Produkt eingeführt, das einfach zu uns passt. Wir konnten die Lösung nach einer 10-tägigen Implementierungsphase produktiv nutzen und haben es seitdem gezielt weiterentwickelt. Diese Vorgehensweise entspricht unserer Philosophie.“

Klaus Neugebauer, Leiter IT Service Desk, ratiopharm Gruppe

jektsteuerung von der Entscheidung für neue Prozesse bis hin zum helpLine Review hat sich bewährt“, resümiert Neugebauer. „Wir haben Zeitplanung und Kosten des Projekts über unseren detaillierten Projektfahrplan laufend kontrollieren können. Dadurch, dass wir die betroffenen Parteien frühzeitig in das Projekt eingebunden haben, konnten wir von Anfang an für Akzeptanz von neuen Strukturen und helpLine werben.“ Marketing in eigener Sache war von Beginn an Teil der Projektplanung. „Software und eine zentrale Telefonnummer machen noch keinen Service Desk – dazu gehört ein Mind Change im Unternehmen, der sich nicht von heute auf morgen realisieren lässt“, so Neugebauer. „Um diesen Prozess zu erleichtern, haben wir unsere User über alle wichtigen Änderungen frühzeitig und ausführlich informiert. Heute erhält jeder neue Mitarbeiter einen Leitfadenservice Desk, in dem unter anderem erklärt wird, wie er das helpLine Portal im Intranet nutzt, um seine Anfragen zu platzieren.“ Dank der guten Planung verlief auch die helpLine Einführung schnell und problemlos.

## Ein neuer IT-Service

Die Ergebnisse der Prozessänderungen und der helpLine Einführung für den IT-Service bei ratiopharm können sich sehen lassen. Einer der wichtigsten Vorteile ist ganz banal, meint Neugebauer: „Sobald ein Vorgang in helpLine eingetragen wird, weiß ich, dass

die Anfrage nicht verloren geht.“ Der Prozessverantwortliche im Service Desk kümmert sich umfassend um diese Anfrage. Er verfolgt die Reaktionszeiten, fragt nach, wenn der Second-Level nicht rechtzeitig antwortet und sorgt dafür, dass der Anfrager auf dem Laufenden gehalten wird. Vom helpLine System profitieren die Mitarbeiter schon bei der Annahme telefonischer Anfragen, erzählt Neugebauer: „Eine wichtige Anforderung der Service Desk Mitarbeiter war die Integration in unsere bestehende CTI-Lösung, um die Call-Aufnahme zu erleichtern. Diese Anbindung wurde mit helpLine in einer halben Stunde realisiert.“

## Fazit

Das Feedback der Anwender zeigt für Neugebauer, dass der neue Service Desk der richtige Weg ist. „Die User schätzen die regelmäßigen Rückmeldungen aus dem Service Desk. Natürlich wollen wir die Erstlösungsrate möglichst hoch halten, aber noch wichtiger sind zuverlässige Reaktionszeiten. 90% der Anwenderprobleme müssen nicht sofort gelöst werden, aber der User muss in der versprochenen Zeit eine Rückmeldung oder eine Lösung bekommen.“ Mit dieser Einstellung erreicht sein Team eine hohe Akzeptanz. „Ein besonderer Erfolg ist für uns, dass sich auch Vorgesetzte an die neuen Prozesse halten. Der IT-Leiter gibt seine Anfragen inzwischen in der Regel über das helpLine Portal im Intranet auf.“

## ratiopharm

### Profil

#### ratiopharm Gruppe

www.ratiopharm.com

Die ratiopharm Gruppe ist mit einem Gesamtumsatz von 1.6 Milliarden eines der größten und bekanntesten internationalen Pharmaunternehmen. ratiopharm Produkte sind weltweit in 38 Ländern erhältlich. International beschäftigt die ratiopharm Gruppe rund 5.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon etwa 3.000 in Deutschland. Die Abteilung „IT-Service“ am ratiopharm Hauptsitz in Ulm ist die zentrale IT-Einrichtung für die in 24 Ländern ansässigen Niederlassungen der ratiopharm Gruppe und betreibt den Kern der Unternehmens-IT.

Über 2.500 Mitarbeiter mit durchschnittlich zwei bis drei Endgeräten werden unterstützt. An den größeren ratiopharm Standorten kümmern sich eigene IT-Mitarbeiter um die Aufgaben vor Ort. Die IT-Abteilung betreut mit ihren knapp 100 Mitarbeitern neben den Standardanwendungen wichtige Datenbanksysteme für Marketing und medizinische Entwicklung. Viele Applikationen stehen in der modernen Systemlandschaft über eine Citrixfarm zur Verfügung. Neben der Systempflege ist die IT-Abteilung für die Planung und Abwicklung aller IT-Projekte zuständig. Ein eigenes Team für die Anwendungsentwicklung setzt spezielle Anforderungen an die Softwareunterstützung um.

#### 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