

# Effektiver Service mit Methode

*Wachstum, gestiegene Anforderungen und das eigene Anspruchsdenken nahm die IWM Software AG zum Anlass die Prozesse und Abläufe im Support zu überarbeiten und zu optimieren.*

*2012 erfolgte hier der erste Schritt mit Einführung eines neues Ticketingsystems; OMNITRACKER des deutschen Herstellers Omninet GmbH*

Neben Innovationen und Qualität in der Entwicklung gehört ein leistungsstarker Support mit schnellen Reaktionszeiten und gut geschulten Mitarbeitern zu den Standbeinen eines Softwarehauses. Mit der Weiterentwicklung der Software und der dadurch steigenden Komplexität in Verbindung mit der wachsenden Anwenderzahl steigen die Anforderungen und Ansprüche an den Support der IWM Software AG stetig.

Um den Supportern die Möglichkeit zu geben, den Fokus völlig auf die vielschichtigen Anfragen per Telefon oder Email zu legen, ist es erforderlich die nach- und vorgelagerten Prozesse soweit wie möglich zu optimieren. Hierzu zählen Dinge wie das Zuordnen eingehender Emails zu bestehenden oder neuen Vorgängen, die Zuweisung von Vorgängen an Mitarbeitern mit passendem Wissenstand oder Spezialisierung sowie die reibungslose Übergabe von Vorgängen zwischen den zuständigen Abteilungen.

## Standardisierung nach ITIL

All dies bedarf der Sichtung aller aufkommenden Abläufe sowie deren Zerlegung und Umsetzung in definierte Prozesse. Für diesen Anwendungsfall existiert eine Art Standard, das IT Infrastructure Library, kurz ITIL.

### Die IT Infrastructure Library (ITIL)

ist eine Sammlung von Best Practices in einer Reihe von Publikationen zur Umsetzung eines IT-Service-Managements (ITSM) und gilt inzwischen als internationaler De-facto-Standard im Bereich IT-Geschäftsprozesse.

In dem Regel- und Definitionswerk werden die für den Betrieb einer IT-Infrastruktur notwendigen Prozesse, die Aufbauorganisation und die Werkzeuge beschrieben. Die ITIL orientiert sich an dem durch den IT-Betrieb zu erbringenden wirtschaftlichen Mehrwert für den Kunden. Dabei werden die Planung, Erbringung, Unterstützung und Effizienz-Optimierung von IT-Serviceleistungen im Hinblick auf ihren Nutzen als relevante Faktoren zur Erreichung der Geschäftsziele eines Unternehmens betrachtet.<sup>1</sup>

Anhand dieser Empfehlungen erfolgen zum Beispiel die Festlegung und Benennung der möglichen Zustände von Vorgängen, welche wiederum in sogenannten Tickets abgebildet werden. Hierbei steht nicht nur die Frage im Raum, wie bspw. der Zustand für eine eingehende Anfrage benannt wird sondern auch welche Bearbeitungsstände unter welchen Umständen nachfolgen können und welche Informationen festgehalten und vorangehende Tätigkeiten erfolgt sein müssen um den nachfolgenden Zustand erreichen zu können. Beispielsweise muss bei der Übergabe an einen höheren Servicelevel gewährleistet sein, dass alle notwendigen Informationen wie die bereits durchgeführten Maßnahmen dokumentiert wurden oder aber dass ein Vorgang ohne das Hinterlegen einer Lösungsbeschreibung nicht abgeschlossen werden kann.

## Individuelle Prozessgestaltung

Die Abbildung solcher Prozesse und Abläufe bedarf eines adäquaten Werkzeugs.

Hierbei fiel die Wahl seitens der IWM Software AG nach einer intensiven Test- und Auswahlphase auf die Applikation OMNITRACKER des Herstellers Omninet GmbH.

Diese bietet neben einer Vielzahl von vorgefertigten Prozessschablonen, Auswertungsmöglichkeiten und Modulen wie z.B. dem automatischen Abruf und der Zuordnung von Emails auch die Möglichkeit die Oberfläche, Prozesse und Automatismen individuell an die Bedürfnisse der jeweiligen Anwender anzupassen.

<sup>1</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/IT\\_Infrastructure\\_Library](http://de.wikipedia.org/wiki/IT_Infrastructure_Library)  
(Stand 27.05.2015)

Diese Möglichkeiten erweisen sich im täglichen Arbeiten als äußerst wichtig, da alle Abläufe, Arbeitsweisen und Prozesse einem ständigen Wandel sowie einer stetigen Optimierung und Anpassung an neue Anforderungen unterworfen sind. Der Mensch am anderen Ende der Leitung

Doch neben all den Standards, der Automatisierung und der Unterstützung durch das Ticketsystem lebt ein funktionierender Support doch in erster Linie von kompetenten und motivierten Mitarbeitern, die tagtäglich alle Anfragen, Probleme und auch Beschwerden souverän meistern. Auch die beste Software ist nicht in der Lage herauszufinden, dass die Email welche zwar unter einer bestehenden Vorgangsnummer gesendet wurde fachlich aber zu einem neuen Vorgang gehört. Es existiert auch kein Programm welche die Anfrage eines Anwenders in die Sprache eines Technikers übersetzt. Aus diesem Grund wird der Faktor Mensch im Support der IWM Software AG groß geschrieben.

## Immer am Ball

Aus diesem Grund werden neben der Einführung weiterer Funktionen wie z.B. ein Onlineportal zur Einsicht der offenen Supportvorgänge für die Kunden der IWM Software AG auch kontinuierlich Schulungs- und Motivationsmaßnahmen der Supportmitarbeiter angeboten und vorgenommen um auch in Zukunft die Effizienz und Nachhaltigkeit des Supports und somit auch die Zufriedenheit der Kunden der IWM Software AG zu erhalten und kontinuierlich zu verbessern.



Weitere Informationen und  
Neuigkeiten finden Sie unter  
[www.iwm-software.de](http://www.iwm-software.de)



**Bernd Jakobs**  
Vorstand der IWM Software AG