

helpLine Interview mit CURRENTA

ITSM beim CHEMPARK-Manager und -Betreiber

Nachgefragt bei Manfred Jahnke, Leiter O&I IT-Applikationen, CURRENTA

CURRENTA führte eine neue Lösung für das IT Service Management (ITSM) ein, um Serviceanfragen von Mitarbeitern schnell und professionell beantworten zu können. Das Pilotprojekt setzte der Betreiber eines der größten Chemieparks, den Chempark-Standorten in Leverkusen, Dormagen und Krefeld, gemeinsam mit Serviceware in sechs Geschäftsfeldern um.

Wie ist Ihre IT-Serviceabteilung aufgestellt?

Der zentrale, rund 44-köpfige IT-Servicebereich Organisation und Information, kurz O&I, managt die IT-Services für rund 3.300 CURRENTA-Mitarbeiter. Bei CURRENTA gibt es vier zentrale IT-Abteilungen sowie dezentrale Ansprechpartner bzw. Teams für jedes Geschäftsfeld und die dortigen Besonderheiten. Insgesamt arbeiten ca. 60 Personen im IT-Umfeld der CURRENTA.

Wieso haben Sie eine neue ITSM-Lösung eingeführt?

Wir nutzten bis jetzt eine eigenentwickelte Lotus-Notes-Applikation. Als CURRENTA aber unternehmensweit Outlook einfuhrte, musste eine neue und vor allem verlässliche ITSM-Lösung her. Denn eines ist klar, bei allein über 2.000 zu betreuenden Azubis und circa 2.000 Anfragen im Monat wollen wir absolut auf ein funktionierendes System vertrauen können. Um alle Serviceprozesse durchgängig, effizient und mit wenig Aufwand abzubilden, entschieden wir uns für die ITSM-Lösung helpLine. Das Pilotprojekt im Bereich Bildung lief einwandfrei. Im Rahmen eines CURRENTA-Projekts wurden daher anschließend auch die Bereiche O&I, Analytik, HR, Asset Management und SAP in die Lösung integriert.

Wie hilft Ihnen die Lösung helpLine dabei, besseren Service zu liefern?

Mit helpLine erreichen wir eine bessere Servicequalität und Anwenderzufriedenheit. Störungen, die viele Mitarbeiter betreffen, haben für uns dabei oberste Priorität. Das ist z. B. der Fall, wenn Mitarbeiter melden, dass das Internet im Schulungsraum ausgefallen ist. Solche Fälle lösen wir mit helpLine viel schneller und effizienter als vorher, denn die Software ermöglicht uns, Störungen schnell und einfach zu priorisieren. Begeistert sind wir von der neuen Dimension der Transparenz. Unser gesamtes Team hat jetzt eine erstklassige Übersicht darüber, wo sich Probleme schwerpunktmäßig abzeichnen. Für helpLine sprach auch, dass die Lösung web-basiert funktioniert, um Probleme direkt vor Ort lösen zu können.

Wie zufrieden waren Sie mit dem Projektmanagement von helpLine?

Das Projekt wurde mit großem Engagement umgesetzt. Wir haben gemeinsam mit Serviceware einen einheitlichen Prozess für die ansonsten sehr unterschiedlichen Bereiche aufgesetzt. Trotz unterschiedlicher Vorgaben in der IT-Governance und im Routing sind wir daher in der Lage, nur ein zentrales System für alle einzusetzen. Mir gefiel besonders, dass ich auf Anbieter-Seite einen Projektmanager, quasi als Pendant zu mir, als zentralen Ansprechpartner hatte. Das hat mir viel Zeit gespart, denn dieser hat alle meine Anforderungen für die Consultants übersetzt.

Wie sieht es mit der User-Akzeptanz aus?

Wichtig ist uns, dass die Mitarbeiter die Lösung als unternehmensinternes System ansehen. Daher baten wir Serviceware, das Webportal im CURRENTA-Layout zu gestalten. Von den Hauptverantwortlichen der Geschäftsfelder und Supporteinheiten kamen bisher nur positive Rückmeldungen. Das liegt auch daran, dass die Anforderungen genauso umgesetzt wurden, wie wir es vor hatten. Natürlich ist die Lösung aber noch für einige Mitarbeitende Neuland, und sie müssen sich erst mit den vielen Möglichkeiten anfreunden, die sie bietet.



Auf einen Blick

Themen

- Störungen
- Serviceanfragen
- Change
- Problem
- Aufgaben
- Request Fulfilment

Der Kunde

Currenta GmbH & Co. OHG

www.currenta.de

Branche

Chemische Industrie

Das Projekt in Zahlen:

- 3.300 Mitarbeiter
- 40 Serviceagenten
- 2.000 Anfragen/Monat

CURRENTA 
Leistung für Chemie und Industrie

1918/05/18/05/DE