

Anwenderinformation in der GRZ IT Center GmbH

„Mit IBI-aws haben wir eine sehr gute Lösung für unsere Anwenderinformation gefunden, die bei Störungen die Call Lawine gebrochen hat und das sogar ohne, dass zusätzliche Infrastruktur aufgebaut werden musste!“

(R. Pellegrini, IT-Support Leiter)

Das GRZ ist eines der größten und erfolgreichsten Informatik-Systemhäuser Österreichs mit rund 500 Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen an den Standorten Linz, Innsbruck und Salzburg. Den Hauptgeschäftszweig bilden dabei der Rechenzentrumsbetrieb und der Betrieb dezentraler Hard- sowie Software-Strukturen für Banken zur Abwicklung aller Geschäftsbereiche. Über 1.500 Anwendungen stehen zur Verfügung, die die komplexen Anforderungen des modernen Finanzgeschäfts unterstützen. Hochverfügbarkeit und schnelle Lösungswege sind in dieser Branche von größter Bedeutung.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des IT-Supports kümmern sich um nahezu alle Belange der Kunden. Konkret werde hier alle technischen Anfragen zum Arbeitsplatz abgewickelt. Dafür werden dem Kunden die drei Kanäle Telefon, Mail und Webportal angeboten. Bei Bedarf wird auch Remote unterstützt.

Hintergrund

Unser ursprüngliches Informationskonzept war sehr aufwändig, da es je nach Kundengruppe bzw. Bundesland eigene Informationskanäle und Programme gegeben hat. Dies hatte zur Folge, dass wir im Störfall stets umständlich in mehreren Programmen mit unterschiedlichen Mailverteilern arbeiten mussten. Dadurch konnte unser Anspruch an Geschwindigkeit nicht ausreichend erfüllt und Informationen der betroffenen Kundengruppe nicht zielgerichtet genug zur Verfügung gestellt werden. Zudem musste die gleiche Information immer mehrfach für jeden Kunden bzw. Mandanten erstellt werden.

Diese Art der Anwenderinformation verursachte bei Störungen regelmäßig ein sehr hohes Telefonieaufkommen. Das hatte entsprechend negative Auswirkungen auf den Service Desk.

Zielsetzung

Unser Ziel war es, eine Lösung zu finden, mit der wir schneller und punktgenauer informieren können, um von unseren Kunden besser wahrgenommen zu werden und um den Informationsaufwand sowie die Supportanfragen zu reduzieren.

Lösungsweg

Wir haben unsere „Painpoints“ herausgearbeitet und das Einverständnis der Geschäftsleitung zur Beschaffung einer Lösung eingeholt. Nach einer Internetrecherche wurden die verfügbaren Lösungen und in weiterer Folge Anbieter eingeladen, damit diese uns ihre Lösung vorstellen. Im Anschluss haben wir die Ergebnisse anhand unseres Anforderungskatalogs bewertet. IBI-aws hat die Gesamtbewertung gewonnen. Ein POC bestätigte unsere Auswahl. Wir konnten bereits hier IBI-aws als sehr praxisnah einschätzen.

Mit IBI-aws können wir sehr komplexe Anwenderinformationsprozesse einfach abbilden. Für die Inbetriebnahme war keine zusätzliche Infrastruktur in Form von neuen Servern etc. nötig, was die Einführung zusätzlich stark beschleunigte und vereinfachte. Durch die Arbeitsweise des Produkts entstehen keine zusätzlichen Sicherheitsrisiken, was ein sehr wichtiges Kriterium für uns darstellt.

Die IBITECH AG ging zudem sehr individuell auf zusätzliche Anforderungen ein: Wir hatten die Problematik, dass wir mehrere Domänen bedienen mussten. Dafür konnten wir rasch eine vollumfängliche, gemeinsame Lösung realisieren. Auch hier punktete der Anbieter mit einer sehr konstruktiven und partnerschaftlichen Zusammenarbeit und schnellen Lösung. Im Vergleich zu anderen IT-Projekten ließ sich IBI-aws in sehr kurzer Zeit produktiv nehmen, was uns sehr entgegenkam.

Resultat

Wir informieren nun unsere betroffenen Kunden bei Störungen im Umfeld von Software bzw. Infrastrukturthemen die betroffenen Kunden mittels „ANNA“ (unsere Kurzform für „Anwendernachricht“) innerhalb weniger Minuten. „ANNA“ ist der (Projekt-) Titel unter dem wir IBI-aws bei unseren Kunden zur Verfügung stellen. Wir können wir die Nachrichten so steuern, dass nur betroffenen Anwender informiert werden. Damit können wir den Supportkanal Telefon massiv entlasten. Wie bei allen Informationssystemen muss man auch beim Einsatz von Anwenderbenachrichtigungen darauf achten, dass man nicht zu viel informiert, um keine „Alarmmüdigkeit“ zu erzeugen. In der Folge würden die Nachrichten sonst vermehrt weggeklickt werden. Hier ist „weniger mehr“. ANNA verwenden wir vor allem bei Störungen. Bei Wartungen setzen wir IBI-aws nur dann ein, wenn diese in den Servicezeiten durchgeführt werden – was selten der Fall ist.

Unsere Anwender reagieren sehr positiv auf diesen mittlerweile etablierten Informationsweg.

Aus meiner Sicht hat sich die Investition in IBI-aws bereits in kürzester Zeit gerechnet.

Kurzum: IBI-aws verbessert unsere Informationsverteilung im Störungsprozess und entlastet uns maßgeblich im Service Desk.