

Case Study

GISA steigert Kundenzufriedenheit mit USU Service-Shop



Auf einen Blick

Die Organisation

GISA GmbH
www.gisa.de

Branche

IT-Dienstleistungen

Kennzahlen

ca. 4.200 aktive Shop-Nutzer, 800 kundenspezifische Angebote, 4.500 Service-Aufträge pro Monat

USU-Lösung

USU IT Service Management

Die Herausforderung

Die bisher genutzte Lösung war in ihrer Leistungsfähigkeit, Usability und Administration nicht ausreichend, um die wachsende Zahl von Kunden und deren individuelle Anforderungen effizient mit einer zentralen Portfolioverwaltung bedienen zu können. Bei der Auswahl der neuen ESM Plattform spielten deshalb Zentralisierung, Flexibilität und Performance des Service-Shops eine entscheidende Rolle. Außerdem sollten darin sukzessive weitere ITSM-Prozesse abgebildet werden können, um damit das bisherige Tool CA Service Desk vollständig abzulösen.

Die Lösung

Der USU-Partner Gentlemen Group erarbeitete mit GISA gemeinsam das Fachkonzept und sorgte begleitend zur agilen Implementierung für den erfolgreichen Know-how-Aufbau und -Transfer im Bereich Customizing und Workflow Management. Mit intensiver Schulung der Fachbereiche kann die Pflege und Administration vollständig aus dem Katalogmanagement bedient werden und entlastet nachhaltig die IT. Der neue Service-Shop ging nach zwölf Monaten erfolgreich produktiv. Im weiteren Projektverlauf werden u. a. das Service Request Fulfillment, ein Service Management Cockpit sowie die Prozesse für IT Asset/Configuration und Change Management umgesetzt. Weitere ITIL Disziplinen folgen und werden bereits gesichtet.

Das Ergebnis

GISA hat mit der Standardisierung des Service-Shops die Basis für Wachstum und Skalierbarkeit geschaffen. Der neue Service-Shop erzielte sofort eine hohe Kundenzufriedenheit durch transparente Serviceprozesse, eine deutlich gesteigerte Shop Performance, die Erfüllung kundenspezifischer Anforderungen und eine anwenderfreundliche Oberfläche. Auch intern hat die neue Lösung eine hohe Akzeptanz, da sie der IT und dem Fachteam eine große Flexibilität bietet, um kundenindividuelle Anforderungen und Genehmigungsprozesse rasch und selbstständig umzusetzen.



GISA-Hauptsitz in Halle

„ Die Resonanz unserer Kunden auf den neuen Service-Shop auf Basis von USU Service Management ist durchweg positiv und ihre Zufriedenheit deutlich höher als zuvor. Unsere Mitarbeiter im Fachbereich sind ebenfalls begeistert, da sie die Kundenanforderungen nun sehr flexibel und eigenständig umsetzen können.

Tom Halang, Head of Process IT / IT Service & Quality Management, GISA GmbH

Das Service-Portal als erfolgskritischer Faktor

Die GISA GmbH mit Hauptsitz in Halle/Saale betreut als IT-Beratungshaus und IT Service Provider mit 840 Mitarbeitern über 300 Kunden deutschlandweit, vor allem aus der Energiewirtschaft, dem Öffentlichen Bereich und der Industrie. Als zentraler Einstiegspunkt für Servicekunden und deren Anwender spielt das Service-Portal eine entscheidende Rolle, um die Leistungen zur Verfügung zu stellen. Pro Kunde gibt es über 800 Shop-Angebote, und pro Monat wird ein neuer Kunde zusätzlich im Service-Portal freigeschaltet. Das Shop-Angebot und der Fulfillment-Prozess ist dabei jeweils kundenindividuell verschieden. Der bisher genutzte, in CA Service Desk integrierte Service-Shop erfüllte die Erwartungen der Kunden hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit und Performance schon längere Zeit nicht mehr. Außerdem konnten die Shop-Inhalte nur durch die IT und nicht durch die Fachbereiche selbst gepflegt werden. Das erzeugte auch intern

Unzufriedenheit und bremste das weitere Wachstum aus, das ein zügiges Onboarding neuer Kunden sowie die rasche Umsetzung kundenspezifischer Anforderungen bedingt. Mit der Einführung des neuen Service-Shops waren also hohe Erwartungen verbunden.

Unabhängigkeit des Fachteams von der IT

Bei GISA gibt es ein spezifisches Fachteam, das sich ausschließlich um das Auftragsmanagement und die Pflege des Service-Shops kümmert. Bei allem, was nicht das Customizing betrifft, ist die IT nicht involviert. Bereits in der intensiven Konzeptionsphase zu Beginn des Projekts wurden deshalb jeweils ca. 10 Mitarbeitende aus IT und Fachbereich beteiligt und mit der USU Shop-Lösung vertraut gemacht. Anschließend folgte ein intensives Training und Coaching des Auftragsmanagement-Teams, damit dieses das Service-Shop-Angebot selbstständig umsetzen und innerhalb der neuen Plattform als Catalog Manager agieren kann. Die laufende Pflege der Shop-Inhalte ist aufgrund des o. a. Mengengerüsts sehr aufwändig und erfordert eine hohe Flexibilität des Fachbereichs. Mit USU Service Management können die Fachteam-Mitglieder auch selbstständig Genehmigungsprozesse und -stufen anlegen und mit grafischer Unterstützung modellieren.

Zukunftsfähige Lösung für die IT

GISA-Kunden haben z.T. eigene Domain-Namen im Service-Portal. Anwender, die sich am Kundenportal anmelden, werden durch einen zentralen Identity Provider mit Keycloak gemanaged. USU Service Management dockt an diese zentrale Kundenverwaltung an und gewährt dem jeweiligen Anwender dann automatisch Zugriff auf den Service-Shop. GISA nutzte bereits eine

eigene Workflow-Engine namens INUBIT unternehmensweit. Die USU-Lösung wurde über eine generische Schnittstelle angebunden und erhält daraus u. a. die Informationen zu Genehmigern und Genehmigungsschritten. Ebenfalls wurde der CA Service Desk per generischer Schnittstelle angebunden, da der Fulfillment-Prozess vorläufig noch Teil von CA Service Desk ist.

Eine der Prämissen für das Customizing war und ist es, die Release- und Upgrade-Fähigkeit zu erhalten. Auch die Auswirkungen von Mengengerüst und Customizing auf die Performance spielte eine zentrale Rolle, da hier ein hoher Leidensdruck herrschte. 15 Projekttag

wurden in Performance-Messungen und -Optimierungen investiert. In einem Penetration Test vor dem Going-live wurden dann 600 Benutzer simuliert, die gleichzeitig Shop-Angebote oder Formulare aufrufen. USU Service Management bestand diesen Test mit Bravour. Im weiteren Projektverlauf werden – weitgehend parallel und ebenfalls per Agilem Projektmanagement – weitere Prozesse in USU Service Management umgesetzt, u. a. die Ablösung von CA im Service Request Fulfillment und Asset Management, die Einführung des Change Managements und die Bereitstellung eines Service Management Cockpits für Transparenz über alle wichtigen Informationen zu Services aus unterschiedlichen Quellsystemen.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU