

Numara Track-It!: Ein sicherer Hafen für die bremenports GmbH & Co.KG

Mit über 400 Beschäftigten in Bremerhaven und Bremen erfüllt die bremenports GmbH & Co.KG eine Vielzahl von Aufgaben für die bremischen Häfen – von der Planung und Betreuung der Hafenbauprojekte über die Instandhaltung der Kajen und Schleusen bis zur internationalen Vermarktung der beiden Standorte im In- und Ausland. Um die komplexen Tätigkeiten zu managen, bedarf es einer reibungslos funktionierenden IT. Zur Steuerung des IT Service Desks hat sich bremenports im April 2009 für die Help Desk Lösung Track-It! von Numara Software entschieden.

Kundenanforderung

Stärkere Kundenorientierung, transparente Aufgabenverfolgung in der IT

Branche

Hafenmanagement

Warum Numara Software?

Klares Kosten-Nutzen-Verhältnis; hohe Nutzerfreundlichkeit; kurze Reaktionszeiten

Vorteile der Lösung

Einfache und schnelle Implementierung; standardisierte Prozessabwicklung; automatisierte Inventarisierung

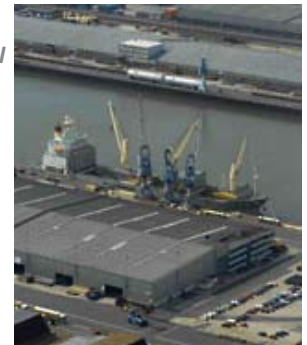
Ein internationaler Seehafen muss gut organisiert sein. Es gilt, die weltweiten Warenströme zu planen und zu koordinieren und das Hafenkonzert inklusive aller Anlagen und Services daran auszurichten. Die bremenports erarbeitet im engen Dialog mit der verladenden Wirtschaft langfristige Strategien zur Weiterentwicklung der Häfen Bremen und Bremerhaven, plant den Bau komplexer Investitionsprojekte, hält die mit Milliardenaufwand errichteten Anlagen in gutem technischen Zustand und vermarktet die öffentlichen Flächen, auf denen die Unternehmen der Hafen- und Logistikwirtschaft ihr Geschäft betreiben.

So komplex das Aufgabenspektrum der bremenports ist, so hoch sind auch die Anforderungen an die IT. Für Betrieb und Wartung der IT-Infrastruktur zeichnet das Team von IT-Leiter Ralf Franz verantwortlich. Er sorgt mit seiner achtköpfigen Mannschaft dafür, dass rund 300 PC-Arbeitsplätze, verteilt auf die Standorte Bremen, Bremerhaven, Berlin und Wien, sowie 35 Server zuverlässig ihren Dienst verrichten. Klassische Office-Anwendungen, technische Informationssysteme, Warenwirtschafts- und CAD-Systeme, User-Administration und Internetanwendungen müssen täglich überwacht und in Betrieb gehalten werden.

bremenports

Bremen Bremerhaven GmbH & Co. KG

Mit dem Inventarmodul von Track-It! können wir exakte Berichte erstellen, in denen alle Bestände inklusive Service-Tags und sonstige Details aufgelistet werden. Das erleichtert das Tagesgeschäft enorm.



Start in den Produktivbetrieb nach nur 14 Tagen

Um immer auf dem aktuellen Stand zu sein und den Mitarbeitern einen schnellen und zuverlässigen Service bereitzustellen, ist das Team um Ralf Franz auf eine professionelle Service Desk Umgebung angewiesen. Diese betreibt die IT-Abteilung seit April 2009 mit Numara Track-It!

„Zuvor gab es keine klar definierten Strukturen. Jeder meiner Mitarbeiter wurde über verschiedene Kanäle für jedes Problem angesprochen. Mit den stetig wachsenden Aufgaben der IT-Abteilung musste eine professionelle Service Desk Lösung her, die wir mit Numara Track-It! gefunden haben“, betont Ralf Franz.

„Besonders überzeugt hat uns, dass sich die Software sehr einfach und schnell in die komplexe IT-Infrastruktur der bremenports integrieren ließ. Bereits nach 14-tägiger Implementierungsphase konnten wir die Anwendung ohne großen Schulungsaufwand produktiv nutzen und seitdem gezielt weiterentwickeln.“

Als zentrale Anlaufstelle für alle Benutzeranfragen steht heute ein Team hinter einer Hotline als „Single Point of Contact“ zur Verfügung. Egal ob ein User Probleme mit Office-Anwendungen hat, ein Gerät eingerichtet werden muss oder ein schwerwiegender Defekt im Netzwerk auftritt: Über Numara Track-It! wird die Aufgabe automatisch an den zuständigen Servicemitarbeiter weitergeleitet und die weitere Bearbeitung überwacht. „Heute weiß ich sicher, dass keine Anfragen mehr verloren gehen“, so Franz. Der Prozessverantwortliche kümmert sich umgehend um die Anfrage. Er verfolgt im System die Reaktionszeiten, fragt nach, wenn der Mitarbeiter im 2nd- und 3rd-Level nicht rechtzeitig antwortet und sorgt dafür, dass der Anfragende über den Bearbeitungsstatus umfassend auf dem Laufenden gehalten wird.

Zuverlässige Reaktionszeiten sind das A und O

Das Feedback der Anwender unterstreicht, dass der Service Desk auf einem guten Weg ist. *„Unsere Kunden schätzen die regelmäßigen Rückmeldungen. Natürlich streben wir eine möglichst hohe Erstlösungsrate an, aber über allem stehen zuverlässige Reaktionszeiten. Unser Ziel ist es immer, dass der User in der versprochenen Zeit eine Antwort oder bestenfalls gleich die Lösung bekommt“*, berichtet Franz.

Rund 250 Aufträge pro Monat bearbeitet das Service Desk Team von bremenports im Durchschnitt. Dabei gilt die Klassifizierung, ob ein Kunde trotz Störungsmeldung noch arbeiten kann. Dann hat der Service Desk acht Stunden Zeit, das Problem zu lösen. Kann der Kunde dagegen nicht mehr arbeiten, ist höchste Eile geboten und der Job muss in vier Stunden erledigt sein. Bei größeren Wartungs- oder Serviceaufträgen stehen der IT-Abteilung dagegen zwei Werktage zur Verfügung.

Professionelle Inventarisierung erleichtert Tagesgeschäft enorm

Der Wunsch nach einer professionelleren Inventarisierung spielte ebenso eine bedeutende Rolle für die Auswahl von Numara Track-It! Mit der Lösung automatisiert bremenports die komplette Bestandsaufnahme und Pflege der Inventardaten. PC-Prüfungen erfolgen regelmäßig, es besteht jederzeit Transparenz, welche Geräte in der Anwendung sind. Dadurch lässt sich auch die Verwaltung der Software-Lizenzen problemlos durchführen.

„Mit dem Inventarmodul von Track-It! können wir exakte Berichte erstellen, in denen alle Bestände inklusive Service-Tags und sonstige Details aufgelistet werden. Das erleichtert das Tagesgeschäft enorm“, unterstreicht Franz.

Fazit

Die Erwartungen von IT-Leiter Ralf Franz an die neue Help-Desk-Lösung wurden voll erfüllt. *„Numara Track-It! unterstützt uns dabei, die Prioritäten für die Bearbeitung eindeutig zu setzen. Das schafft Klarheit für unsere Mitarbeiter und für den Kunden. Die Effizienz und die Akzeptanz sind durch die Einführung von Numara Track-It! klar gestiegen, weil heute alle IT-Leistungen transparent und nachvollziehbar sind.“*



Über die bremenports GmbH & Co.KG

Seit Januar 2002 managt bremenports im Auftrag der Freien Hansestadt Bremen die Hafengruppe Bremen / Bremerhaven. Die Gründung von bremenports ist ein Meilenstein in der bremischen Hafenspolitik. Für den Hafenstandort bedeutet die privatwirtschaftliche Konzeption eine Angleichung der bisherigen Hafenverwaltung an die Struktur der hier tätigen Unternehmen und damit eine Steigerung der Leistungsfähigkeit und Flexibilität der Häfen insgesamt.



Über die Numara Software AG

Die Numara Software AG mit Sitz in Overath bei Köln vertreibt die Software des amerikanischen Anbieters Numara Software im deutschsprachigen Raum und in Osteuropa. Neben insgesamt fünf Standorten in Deutschland (Overath, Berlin, Freiburg, Stuttgart, Frankfurt a.M.) befinden sich weitere Niederlassungen in Österreich, der Schweiz und Tschechien.



Numara Software Global Offices

North America

Corporate Headquarters
 Numara Software
 2202 North West Shore Blvd. Suite 650
 Tampa, FL 33607

Tel: 813-227-4500
 Fax: 813-227-4501
www.numarasoftware.com

United Kingdom

EMEA Headquarters and UK Corporate Sales
 Numara Software
 Davidson House
 Forbury Square
 Reading
 RG1 3EU United Kingdom

Tel Sales: +44 (0)118 900 0908
info@numarasoftware.co.uk
www.numarasoftware.co.uk

UK Support and Numara Track-It! Sales
 The Innovation Centre
 Longbridge Technology Centre
 1 Devon Way
 Birmingham
 B31 2TS United Kingdom

Tel Sales: 0800 195 2373
 Tel Support: 0800 195 6339
 Fax: 0800 195 2385
info@numarasoftware.co.uk
www.numarasoftware.co.uk

Asia Pacific

Australia
 Numara Software
 Darling Park, Tower 2
 201 Sussex Street
 Level 20
 Sydney NSW 2000 Australia

Tel Sales: +61 (2) 9006 1607
 Fax: +61 (2) 9006 1010
info@numarasoftware.com.au
www.numarasoftware.com.au

Central Europe

Germany

Numara Software AG Central Europe
 Alte Ziegelei 2-4
 51491 Overath

Tel: +49 (0)2204 7398-10
 Fax: +49 (0)2204 7398-30
info@numarasoftware.de
www.numarasoftware.de

Austria

Numara Software Central Europe
 Hertha-Firnberg-Straße 10/1/201
 1100 Wien

Tel: +43 (0)720 5100 77
 Fax: +43 (0)720 5100 79
info@numarasoftware.at
www.numarasoftware.at

Switzerland

Numara Software Central Europe
 Lindenstraße 26
 8008 Zürich

Tel: +41 (0)44 50027 33
 Fax: +41 (0)44 50027 30
info@numarasoftware.ch
www.numarasoftware.ch

Czech Republic

Numara Software Central Europe
 Kapuzinka 16
 CZ-772 00 Olomouc

Tel: +420 587 2090 14
www.numarasoftware.cz

Northern Europe

Nordic Headquarters - Norway

Numara Software Nordic
 Luramyveien 29
 4313 Sandnes

Tel: (+47) 4580 9000
 Fax: (+47) 4525 6748
info@numarasoftware.no
www.numarasoftware.no

Southern Europe

France

Numara Software France
 Immeuble Booster
 2 rue du Rapporteur
 BP 59169 St Ouen l'Ae - 95075 CERGY

Tel: 0 810 202 272 (N° Azur)
 Fax: 0 810 005 190 (N° Azur)
info@numarasoftware.fr
www.numarasoftware.fr

Spain

Numara Software Spain
 Avda Juan Carlos I N° 40 2º B
 28400 Collado Villalba
 Madrid

Tel: (+34) 902 107 794
 Fax: (+34) 91 851 2265
info@numarasoftware.es
www.numarasoftware.es

Africa

South Africa

Numara Software South Africa
 Suite A5 Waverley Court
 Kotzee Road
 Mowbray 7700

Tel: 0860 686 272 [0860 NUMARA]
 Fax: +27 (0) 21 447 6652
sales@numarasoftware.co.za