

Schweizerisches Rotes Kreuz: ICT als feste Stütze für wertvolle Hilfeleistungen

Das Schweizerische Rote Kreuz (SRK) benötigt eine stabile ICT-Infrastruktur, um ihrer wertvollen Arbeit - der Hilfe für notleidende Menschen im In- und Ausland - nachgehen zu können. Dafür dass die ICT reibungslos läuft, sorgt die ICT-Abteilung am Hauptsitz in Bern. Eine entscheidend wichtige Komponente ist seit dem Jahr 2003 die Help Desk Lösung Numara Track-It! Seit die Software im Einsatz ist, haben sich Auftragsqualität, Kundenzufriedenheit und Transparenz stark verbessert.

Kundenanforderung

Wunsch nach besserer Auftragsqualität, höhere Kundenzufriedenheit, mehr Transparenz

Branche

Sozialwesen, Gesundheitswesen, Non Profit Organisation

Warum Numara Software?

Prozessumsetzung nach ITIL, verbesserte Auftragsabwicklung

Vorteile der Lösung

Einfache und schnelle Implementierung; hohe Benutzerfreundlichkeit; standardisierte Prozessabwicklung; systematische Inventarisierung

Die ICT-Abteilung des Schweizerischen Roten Kreuzes beschäftigt am Hauptsitz in Bern elf Mitarbeiter. Das Service Desk unter Leitung von Daniel Gerber stemmt das Tagesgeschäft. Dazu zählen die Verwaltung und Berechtigungsvergabe der User auf einer grossen Terminal-Server-Farm, auf der alle ICT-Applikationen zentral laufen. Desweiteren muss der reibungslose Betrieb von 450 PC-Arbeitsplätzen sichergestellt werden. Diese werden von den 300 SRK-Mitarbeitern und von externen Dienstleistern, die an die ICT-Infrastruktur des Schweizerischen Roten Kreuzes angebunden sind, genutzt. Das sind zum Beispiel Sozial-, Pflege- oder Fahrdienste. Ob klassische Office-Anwendungen, technische Informationssysteme, User-Administration oder Internetanwendungen – alle Anwendungen müssen täglich überwacht und in Betrieb gehalten werden.

Um hier den Überblick zu behalten und den Mitarbeitern einen schnellen und zuverlässigen Service an die Hand zu geben, ist das Service Desk-Team um Daniel Gerber auf eine professionelle Service Desk-Software angewiesen.

„Unsere Individuallösung, die vor dem Umstieg auf Numara Track-It! auf rudimentären Excel-Tabellen und verteilten Access-Datenbeständen basierte, war mit zunehmender Zahl der Anfragen an ihre Grenzen gestoßen“, berichtet Gerber.

Croix-Rouge suisse Schweizerisches Rotes Kreuz Croce Rossa Svizzera

Mit Numara Track-It! haben wir ein Werkzeugset gefunden, mit dessen Hilfe wir eine verbesserte Struktur sowie höhere Effizienz und Transparenz in der Auftragsbearbeitung sicherstellen können.



Strukturierte Prozessabwicklung nach ITIL

Besonders überzeugt hat Daniel Gerber, dass er mithilfe von Numara Track-It! die Arbeitsumgebung Schritt für Schritt an der IT Infrastructure Library (ITIL) ausrichten konnte. „Die Themen Service Desk, Incident, Problem und Configuration Management haben wir heute mithilfe des Tools sehr strukturiert und über alle ITIL-Prozessschritte abgebildet.“

Zentrales Einfallstor für die Entgegennahme von IT-Störungen ist das Service Desk. Dort gehen im Monat rund 350 Anfragen über die Service-Hotline oder per E-Mail ein. Einfache Anfragen beantworten die Mitarbeiter im First Level Support direkt am Telefon. „Immerhin können auf dieser Bearbeitungsebene schon rund 70 Prozent der ICT-Störungen und Probleme gelöst werden“, berichtet Gerber. Komplexere Sachverhalte werden kategorisiert, priorisiert und als neues Ticket dem zuständigen Service Techniker im Second-Level-Support zugeordnet. Dieser leitet dann die entsprechenden Maßnahmen in die Wege: Das kann zum Beispiel die Reklamation beim Hersteller sein oder die Einbindung von externen Dienstleistern.

Die vordefinierten Workflows von Numara Track-It! helfen dabei, die Bearbeitung bis zur erfolgreichen Lösung des Problems voranzutreiben. Das System dokumentiert sämtliche Bearbeitungsvorgänge und alle Einträge sind jederzeit in der Historie recherchierbar, was die Zusammenarbeit im Team sehr vereinfacht. Im Second-Level-Support werden weitere 25 Prozent der Problemfälle gelöst, berichtet Gerber. Die restlichen fünf Prozent, bei denen es sich um die besonders kniffligen Fälle handelt – etwa Produktprobleme oder schwerwiegende Anwendungsfehler – bearbeitet der Third-Level-Support. Hier sind meist ausgiebige Testverfahren erforderlich.

Hohe Transparenz im Auftragseingang und in der Auftragsbearbeitung

Daniel Gerber und seine Mitarbeiter schätzen an Numara Track-It! vor allem die hohe Transparenz im Auftragseingang und in der Auftragsbearbeitung. Tickets können dank automatisierter Prozessschritte heute um ein Vielfaches schneller beantwortet werden als in der Vergangenheit. Das liege auch daran, dass sich die Anrufe, in denen sich

Mitarbeiter früher nach dem Bearbeitungsstatus erkundigten, seit Einführung der neuen Help Desk Lösung drastisch reduziert hätten. Heute benachrichtigen automatisierte E-Mails den Anwender darüber, bis wann die ICT-Abteilung das Problem voraussichtlich behoben haben wird. Weitere Status-Meldungen halten den Benutzer fortan auf dem Laufenden.

Als sehr nützlich empfindet Gerber auch die Knowledge Base von Numara Track-It!, die in Zukunft stärker genutzt werden soll. Das Wissen über Vorgänge und Störungen soll vom einzelnen Servicedesk-Mitarbeiter an das gesamte Team weitergegeben werden. Diese Informationen sollen auch für Endanwender verfügbar sein. Dazu besteht die Möglichkeit, diese in der Knowledge Base zu veröffentlichen. Damit wird die Selbsthilfe gestärkt und der Anwender mit Kompetenzen ausgestattet. Das Aufkommen an Störungen mit trivialen Problemen wird verringert. Die Knowledge Base bietet die Möglichkeit, auf erarbeitete Lösungen des Service Desk zu jedem Zeitpunkt zuzugreifen. Dabei können Vorfälle und Lösungen direkt aus Tickets exportiert werden. Den Anwendern werden ausgewählte Problemlösungen in einer Webansicht zur Verfügung gestellt.

Service Desk Leiter Daniel Gerber ist mit dem Einsatz von Numara Track-It! insgesamt sehr zufrieden. **„Mit Hilfe der Help Desk Software konnten wir die Bearbeitung von Anfragen an vielen Stellen automatisieren und damit einfacher und schneller abwickeln. Auch die Kosten bewegen sich in dem Rahmen, den wir uns vorgestellt haben.“**

Barcodebasierte Inventarisierung spart Zeit und Geld

Als nächster großer Meilenstein steht für das ICT-Team des Schweizerischen Roten Kreuzes jetzt bis Ende 2009 die professionelle Inventarisierung des kompletten ICT-Bestands an. Dieser Punkt wurde in der Vergangenheit aus kapazitären Gründen vernachlässigt. Jetzt hat man sich für eine kostengünstige Lösung von Numara Software entschieden, die die barcodebasierte Inventur ermöglicht und eine Schnittstelle zu Numara Track-It! bietet. Mit Numara BarcoTrac werden künftig alle beim Schweizerischen Roten Kreuz im Umlauf befindlichen IT-Geräte mit Barcode erfasst und in einer zentralen Datenbank verwaltet. Auf einen Blick lässt sich so der komplette Besitzstand mit allen Zugängen, Reparaturen und Abgängen überschauen. **„Mit der komfortablen Scannerfunktion benötigen wir künftig nur noch einen Bruchteil der Zeit für das Erfassen der Inventardaten. Da zudem das aufwändige Übertragen von manuell erfassten Daten entfällt, sinken unsere Kosten für die Inventarisierung massiv“**, ist Gerber überzeugt.



„Über die Vergabe eindeutiger Barcode-Etiketten ist zudem eine falsche Zuordnung von Inventardaten ausgeschlossen. Sortierbare Inventarlisten auf Knopfdruck bringen Transparenz in unser Anlagevermögen und sind die Basis für weitere Optimierungsmaßnahmen“.

Das Schweizerische Rote Kreuz

Das SRK ist das älteste und größte Hilfswerk der Schweiz. Ihm gehören 24 Kantonalverbände, 6 Korporativmitglieder, 5 Stiftungen und 2 Vereine an. Darüber hinaus ist das SRK mit 186 anderen nationalen Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften in einem weltumspannenden Netzwerk verbunden. Das Schweizerische Rote Kreuz vereint eine Vielfalt von Stärken im Gesundheits- und Rettungswesen unter einem Dach. Zu den Hauptaufgaben gehören Dienstleistungen für ältere, kranke und behinderte Menschen, die soziale Integration, die Förderung der Volksgesundheit, die Vorbereitung von Laien auf Aufgaben in der Pflege, der Blutspendedienst, die Regelung, Überwachung und Förderung der Ausbildung in Gesundheitsberufen, die Mitwirkung im Koordinierten Sanitätsdienst und im Rettungswesen, die Arbeit mit Flüchtlingen und Migrantinnen und Migranten, Nothilfe im In- und Ausland und Aufbau- und Entwicklungszusammenarbeit in der Dritten Welt.



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.

software

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
Luramyrveien 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 2° 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