



Team-Meeting via Skype – ganz normaler Arbeitsalltag im gemischten Team des Service Desks der AXSOS AG.

Service Desk mit gemischten Teams – das Beste aus Deutschland und Palästina vereint

Endanwendersupport auf Augenhöhe

Outlook hat sich aufgehängt, die Verbindung zum Drucker kann nicht hergestellt werden – Probleme, die uns tagtäglich begegnen und gelöst werden wollen. Die Lösung wird in den meisten Fällen bei Google oder den Kollegen gesucht, selten bei der unternehmenseigenen Service-Hotline. Die AXSOS AG hat bei ihrem Kunden EVG, der Eisenbahn- und Verkehrsgesellschaft, seit einigen Jahren einen Endanwendersupport etabliert, der diesen Teufelskreis aufbrechen soll. Eine Hotline direkt nach Ramallah/Palästina macht es möglich, dass sich die Mitarbeiter wieder um ihre eigentlichen Aufgaben kümmern können.

Die erste Anlaufstation für Probleme mit der IT ist oft Google oder eines der anderen sozialen Netzwerke und können diese nicht weiterhelfen, wendet man sich an die Kollegen. Oft haben die Unternehmen zwar Lösungen zur Selbsthilfe für ihre Mitarbeiter etabliert, aber diese Seiten sind meist tief im Intranet versteckt. Nicht jedoch bei der EVG, der Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft, die mit 250.000 Mitgliedern große Teile des Verkehrsbereichs repräsentiert – tritt hier ein Problem mit der IT auf, greift man zum Hörer und wählt die Nummer des Service Desks beziehungsweise schreibt per Mail ein Ticket. Das ist grundsätzlich nichts Besonderes, sondern ein recht alltägliches Prozedere. Besonders wird es nur, wenn man genauer hinschaut und weiß, dass das Team des Endanwendersupports am anderen Ende der Leitung in Ramallah in Palästina sitzt und in fließendem Deutsch Probleme löst.



Majdi Sabaana, Team Leader EVG Middle East (ME), in Ramallah im Gespräch mit ...



... Michael Wiedmann, Junior Consultant, im Stuttgarter Büro der AXSOS AG.

Individuelle Plattform für maximale Service-Orientierung.

Umgesetzt werden konnte dieses ungewöhnliche Modell bei der EVG, als die Standorte in Deutschland von 12 auf 32 ausgebaut wurden. Um intern hohe Initialinvestitionen und den Aufbau von Expertise zu vermeiden, sollte der Service Desk extern vergeben werden. Ziel war es, die bestehende IT-Landschaft zu standardisieren, um transparente Prozesse zu gewährleisten. Wichtig war den Verantwortlichen hier vor allem die Erreichbarkeit der Hotline ebenso wie die vorgegebenen Service Level Agreements (SLAs) bei der Ticketbearbeitung zu sichern. So lässt sich die Auswertung der IT im Unternehmen garantieren und Schwachstellen aufdecken, die im System noch zu verbessern sind.

Die EVG entschied sich in diesem Projekt mit der AXSOS AG zu kooperieren, da beide Unternehmen bereits jahrelang erfolgreich zusammengearbeitet hatten. Angestrebt wurde die Implementierung des ITIL-Service-Desks, um die Endanwender auf Basis einer ITSM-SaaS-Plattform zu betreuen. So können Incident-, Request-, Change- und Problem-Management konsequent und lösungsorientiert orchestriert werden. Eine solche Plattform basiert auf der Cloud-Technologie und ist ein IT-Service-Management-Tool, das Unternehmen die Möglichkeit gibt, Plattformen nach den eigenen Bedürfnissen aufzusetzen. Dabei kann jede Plattform aus unterschiedlichen Bausteinen indi-

viduell kombiniert werden. Dieses Vorgehen entspricht ganz den Leitsätzen der AXSOS AG, die den Nutzen des Kunden stets an vorderster Stelle sieht. Martin Müller, Chief Technology Officer bei der AXSOS AG, erklärt dazu: »Unsere Kunden vertrauen darauf, dass wir ihre jeweiligen Bedürfnisse erkennen und in eine passende Lösung umsetzen können. Mit einem geschlossenen Team, das in Deutschland wie in Palästina operiert, unterstützen wir die EVG optimal.«

Ein gutes Service Desk garantiert reibungslose Prozesse und reduzierte Betriebskosten.

Durch die hohe Benutzerakzeptanz kann sich die IT-Abteilung auf ihr Hauptgeschäft konzentrieren, außerdem lassen sich Betriebskosten senken. Eine solche Vorgehensweise garantiert nicht nur eine kontinuierliche Verbesserung der ITIL-Prozesse, sondern auch eine produktivere Zusammenarbeit: Mithilfe des Single Point of Contacts wird erreicht, dass Wartung, Change und Problembehebung zentral aufgeführt werden und die Administration der IT-Landschaft erleichtern.

Analysten wie End User verfügen so über eine Plattform, die nach ihren Bedürfnissen aufgesetzt ist und die Arbeit in den Tickets sinnvoll nutzbar macht. So wird mit dem Ansatz von AXSOS das systematische und menschliche Wissen miteinander verbunden. Hier stehen die bedarfsgerechte Erreichbarkeit und die schnellstmögliche Bearbei-

tung von Serviceanfragen, gerade im Hinblick auf die Wiederherstellung von Services im Störfall, eindeutig im Vordergrund.

Torsten Westphal, IT-Leiter bei der EVG, beschreibt das Projekt der Auslagerung des Service Desks mit der AXSOS AG als gelungen und sagt: »Wenn es ein Problem gibt, geht es nicht darum, wer zuständig oder für das Problem verantwortlich ist, sondern um eine schnelle Lösung, damit die Funktionalität wiederhergestellt ist.«

Seit 2011 in Palästina aktiv. Die AXSOS AG, die diesen Endanwendersupport für die EVG zur Verfügung stellt, verfügt bereits seit 2011 über eine Niederlassung in Ramallah. Die Vorteile gegenüber einem Outsourcing nach Indien, liegen in der gleichen Zeitzone und der arabischen Freundlichkeit sowie deren Flexibilität. So haben viele Mitarbeiter aus Ramallah in Deutschland studiert und sprechen die Sprache fließend. Außerdem ist der Begriff Fachkräftemangel in Palästina unbekannt. Ein Luxusproblem? Die AXSOS AG mit ihrem Vorstand Frank Müller sah hier eher eine große Chance, junge Arbeitnehmer in Palästina in Lohn und Brot zu verhelfen. Durch seinen persönlichen Bezug zu Palästina wurde dieser außergewöhnliche Weg eingeschlagen und hat sich für die AXSOS AG inzwischen bewährt.

Eva Wachter

www.axsos.de