

beide Varianten angeboten. Wir haben uns aber strategisch für das Hosting entschieden. Das war bei unserer Konfiguration auch möglich“, so Christian Diller. Aufgrund dessen hat er darauf zurückgegriffen, den Servicedesk direkt bei der Herstellerfirma FCS in Kooperation mit dem Rechenzentrumsbetreiber Noris Network zu hosten. Hierbei ist von Vorteil, dass sowohl die Wartungs- als auch die Betriebsverantwortung noch immer beim Anbieter liegen. Updates können so problemlos im Rahmen eines klei-



Die Joseph-Stiftung ...

... ist eines der größten Wohnungsunternehmen in Nordbayern. Sie wurde 1948 vom Bamberger Erzbischof Joseph Otto Kolb gegründet und orientiert sich an christlichen Grundwerten. Das Unternehmen bewirtschaftet das Anlagevermögen der Stiftung und ist in den Bereichen Bau- und Baubetreuung, Bauträger und der Immobilienverwaltung tätig. Außerdem beteiligt sie sich regelmäßig an Innovations- und Modellprojekten. Eine angemessene und sozial vertretbare Verbesserung der Wohnungssituation zu schaffen ist nach eigenen Angaben das Ziel der Stiftung.

Im Internet: www.joseph-stiftung.de

nen Aufschlags zur Hosting-Gebühr eingeführt werden. „Die kurze Implementierungs- und Einführungszeit waren ein weiteres Plus für die neue Lösung. Wir haben nicht nur die laufenden Betriebskosten senken können, sondern den ROI mit dem neuen System im ersten Jahr erreicht. Die Lösung ist intuitiv, was keine umfangreichen Einführungskurse verlangt, sondern durch einmaliges Consulting abgedeckt wurde. Sollte doch einmal ein Problem mit der Bedienung auftauchen, dann ist das Support-Team schnell zu erreichen und es wird eine Lösung gefunden“, so Diller.

Das Ziel: IT- und ERP-Support

Als klassisches Ticketsystem dient der Servicedesk zur Lösung von Hard- und Software-Problemen sowie für Anfragen zu ITK, Netzwerktechnik oder anderen IT-Themen. Drei Gruppen nutzen die Lösung, um jeweils ihren IT-Bereich zu verwalten: die allgemeine

IT-, die ERP- und die Personalgruppe. Die Problemerkennung erfolgt durch Mitarbeiter oder Support-Kollegen entweder über den Web-Client oder per E-Mail. Die Kategorienzuweisung pro Mitarbeitergruppe ermöglicht die automatische Steuerung, wer welche Tickets sehen und bearbeiten darf. Eingehende Tickets werden automatisch vorqualifiziert und der jeweiligen Gruppe zugeleitet. Die Abteilungsleitung behält den Überblick über alle Anfragen und Servicefälle.

Perspektivisch kann die Lösung auch für das Management der Anfragen externer Kunden genutzt werden. Hier sind weitergehende Funktionen wie die Einbindung von Workflows oder frei definierbarer Tickettypen mit benutzerdefinierten Feldern für die Stiftung interessant. Aktuell zieht der IT-Verantwortliche Christian Diller folgendes Fazit: „Durch die Umstellung auf das neue System haben wir eine Kostenersparnis von 50 Prozent erzielt. Die IT ist zufrieden mit der flexiblen Software, die via Browser oder App ortsunabhängig genutzt werden kann. Der modulare Aufbau bietet uns genau den Funktionsumfang, den wir benötigen. Auch können wir beinahe alle neuen Anforderungen selbst entsprechend anpassen.“ <

GESAMÜLLER