



FootPrints gewinnt

Die IT-Abteilung der Stadtwerke Hünfeld prüfte das Ticketsystem FootPrints Service Core von BMC vor Vertragsabschluss auf Herz und Nieren, um sicherzugehen, dass es ihren speziellen behördlichen Anforderungen standhalten würde. Die CK7 GmbH, der lizenzierte Vertriebspartner von FootPrints, konnte alle Zweifel und offenen Fragen aus dem Weg räumen.

„Tolles Engagement. Das CK7-Team hat sich in unsere spezielle Kundenstruktur hineinversetzt, es hält sich an Absprachen und meldet sich proaktiv, wenn es Neuheiten von BMC gibt.“ Thomas Rotter ist zufrieden mit seiner Entscheidung für FootPrints und die CK7, technisch und menschlich. Zuvor suchte der Leiter der IT-Abteilung lange und ausführlich nach einem Ticketsystem, das seine hohen und etwas außerhalb des üblichen Rahmens liegenden Ansprüche erfüllt.

HETEROGENE NUTZERPROFILE

Mit seiner IT-Abteilung betreut Rotter einige sehr ungleiche Anwendergruppen: Es sind die MitarbeiterInnen aus den Gemeindeverwaltungen der hessischen Kleinstädte Hünfeld und Schlitz und der umliegenden Ortschaften Burghaun, Nüsttal und Rasdorf. Darüber hinaus betreut das IT-Team die Stadtwerke von Hünfeld, Lauterbach und Schlitz, also die Mitarbeiter der an die Verwaltung angegliederten Versorgungsunternehmen für Strom, Gas und Wasser.

Da fallen Kindergeld-Antrag, Wohnsitz-Ummeldung, KFZ-Zulassung und Wasserzählerwechsel an, um nur einige der vielen IT-gestützten Anwendungen zu nennen, die im Behördenjargon ‚Fachverfahren‘ genannt werden. Diese Fachverfahren sind vielschichtig und kundendatenintensiv, und sie sind keineswegs standardisiert: Die Stadtwerke haben andere Aufgabenbereiche als die Gemeindeverwaltungen, operieren also mit anderen Fachverfahren, das ist klar. Aber auch von Gemeinde zu Gemeinde sind unterschiedliche Software-Programme im Einsatz, die Prozessabläufe unterscheiden sich ebenfalls von Ort zu Ort, gewachsene lokale Traditionen lassen grüßen. – *„Sehr unterschiedliche Fachverfahren, sehr unterschiedliche Nutzerprofile bei den insgesamt 350 Mitarbeitern“*, konstatiert Thomas Rotter. Erschwerend kommt hinzu, dass die Digitalisierung unterschiedlichster Aufgabenstellungen in den Gemeindeverwaltungen unterschiedlich weit fortgeschritten ist.



IT-Abteilung Stadtwerke Hünfeld

Vor mehr als zehn Jahren entstand die IT-Abteilung als Zusammenschluss dreier Stadtwerke – der Städte Schlitz, Lauterbach und Hünfeld – um die IT zentralisiert zu betreuen, mit damals zunächst rd. 100 Anwendern.

2012 kam die Stadtverwaltung Hünfeld dazu – die Stadtwerke Hünfeld sind eine 100prozentige Tochter der Stadt – sowie die Kommunen Nüsttal, Rasdorf und Burghaun. 2019 übernahm die zentrale IT zusätzlich die IT-Betreuung der Stadt Schlitz, sodass heute insgesamt rd. 350 Mitarbeiter von Kommunen und Stadtwerken in der IT über den Service Desk der Stadtwerke Hünfeld betreut werden.

www.stadtwerke-huenfeld.de

Die zentrale IT allerdings muss das gesamte Spektrum abdecken, den Überblick über die verschiedenen Fachverfahren, Methoden und Gepflogenheiten der Standorte behalten und die Einzelfälle effizient lösen. Mit nur vier IT-Fachleuten.

GROSSER KLEINER UNTERSCHIED

Wissen muss man, dass behördliche Funktionalitäten, Verordnungen und Zertifizierungsmodalitäten mit denen in der Wirtschaft eigentlich kaum vergleichbar sind. Einige handelsübliche Software-Lösungen, sehr auf die Methodik von Wirtschaftsunternehmen zugeschnitten, fallen aus diesem Grund von vornherein für den behördlichen Einsatz durchs Raster. Weitere verfügbare Ticketsysteme gingen zum Beispiel bei der Anforderung, mehrere Verzeichnis-Systeme nebeneinander abzubilden, in die Knie. Der ein oder andere Geschäftskontakt scheiterte auch an Rotters Bedingung, ein Ticketsystem vor Vertragsabschluss testen zu können und nicht nur in gutem Glauben an die Vertriebsempfehlung hin zu erwerben. Lapidare Empfehlungen wie ‚Nimm Lösung xy, die kann einfach alles‘, erwiesen sich gar nicht selten im Nachhinein als teurer Irrtum.

Nach ausgiebigen Recherchen, Gesprächen und Tests, fiel Rotters Wahl schließlich auf das Ticketsystem BMC FootPrints und dessen lizenzierten Vertriebspartner, die CK7 GmbH. *„Um alle möglichen Fälle vor dem Hintergrund unserer behördlichen Auflagen effizient zu managen, suchte ich nach einem Ticketsystem, das über die übliche individuelle Konfiguration hinaus Optionen zulässt“*, so Rotter. Ein Beispiel: *„Die Option, alle Tickets, die älter als sieben Tag waren, automatisiert einem bestimmten Mitarbeiter zuzuweisen, fehlte mir. Ein Eintrag ‚älter als sieben Tage‘ war so nicht vorgesehen in FootPrints“*, erzählt Rotter. *„Doch der Consultant bei CK7 hat nicht locker gelassen, bis der Konfigurationsdatei schließlich die entsprechende Zeile zuzufügen war. Hat funktioniert.“* Manch anderer Vertriebspartner würde sich ausklinken, sobald an einem Programm „herumgebastelt“ wird, CK7 jedoch bleibt dran und wirkt aktiv mit, den Kundennutzen im Blick. Genau an dem Punkt, an dem es brenzlich wird und sich entscheidet, ob ein Programm für die eigenen Zwecke wirklich leistungsfähig und geeignet ist oder eben nicht, wissen viele Vertriebler mit zu wenig Technikkompetenz nicht weiter und können irgendwann nur noch eingestehen: ‚geht nicht‘, so Rotters Erfahrung. CK7 hebt sich da von klassischen IT-Vertrieben ab, das unterstreicht der IT-Profi mit den hohen Ansprüchen: *„Das CK7-Team besitzt Technik-Expertise und arbeitet ausgesprochen lösungs- und dienstleistungsorientiert.“*

BEDIENFREUNDLICH

Ein Sachbearbeiter ruft an, weil er ein digitales Formular nicht geladen bekommt, ein anderer mailt, sein Drucker „geht nicht“, ein Dienstleister steht in der Tür, weil er mal eben etwas installieren will. – So lief es vorher, ungeordnet, zeitintensiv und wenig anwenderfreundlich. *„Was nutzt es mir, wenn Mitarbeiter das standardisierte Mailsystem bewusst umgehen oder auch Antwort-Mails aus dem Ticketsystem heraus ignorieren, weil sie sich von der umständlichen Mailstruktur überfordert fühlen – oder aber die Frage des Technikers in der E-Mail einfach nicht finden?“*, fragt Rotter mit Seitenblick auf die Angebote vieler marktüblicher Systeme. Mit FootPrints konnten der Kommunikationsfluss begradigt und die Anwender von den Vorteilen qualifizierter Anfragen per E-Mail überzeugt werden. Inzwischen erreichen rd. 90 Prozent der Anfragen den Helpdesk per Mail. Die Mitarbeiter nutzen das anwenderfreundliche Ticketsystem aktiv, da sie schnellere Reaktionszeiten und den eigenen Nutzen erkannt haben und mit dem System gut klarkommen. Damit hat sich der Workflow der IT-Mitarbeiter fürs Abarbeiten der Tickets entschieden verbessert. Übrigens konnte auch die Historie des Vorgänger-Systems ins neue FootPrints migriert werden – wichtig, da einzelne IT-Prozesse, wie z.B. Software-Updates bestimmter Fachanwendungen nur selten durchgeführt werden müssen.



» *FootPrints ist die Software, die für unsere speziellen Zwecke am besten funktioniert.* «

Thomas Rotter, IT-Sicherheitsbeauftragter der Stadtwerke Hünfeld

CK7 GMBH: IHR PARTNER FÜR IT-MANAGEMENT UND PROZESSDIGITALISIERUNG

Die CK7 GmbH ist IT-Ansprechpartner für spezialisierte Software-Lösungen, mit denen individuelle IT-Netzwerke in Unternehmen optimal gemanagt werden können.

Zu ihrem Portfolio überzeugender Software-Lösungen erhalten Kunden bei CK7 kompetente Beratung und technischen Support. Software-Zertifizierungen durch die Hersteller, die regelmäßige Qualifizierung der Mitarbeiter, jahrelange Projekterfahrung und ein tiefes Verständnis für Kundenanforderungen machen die CK7 GmbH zu einem verlässlichen Partner für IT-Management-Software.

IHR ANSPRECHPARTNER



Heiko Beck
Senior Consultant
Tel. +49 (0)30 577 1306-41
heiko.beck@ck7.de
www.ck7.de