

## SOPTIM –Mit mehr Effizienz zu weiterem Wachstum

marillabax führt Service-Effizienz-Check bei Aachener SOPTIM AG durch



Mit innovativer IT und branchenspezifischem Know-how Geschäftsprozesse optimieren – in über 2.000 IT-Projekten. Das ist die SOPTIM AG. Der Schwerpunkt des Aachener Unternehmens liegt dabei auf den speziellen Anforderungen der Energiewirtschaft. Zu den Kunden der SOPTIM zählen die großen Energieversorger wie RWE, EnBW, Vattenfall und E.ON. Da das Unternehmen weiter auf Wachstumskurs ist und seinen Kunden weiterhin einen bestmöglichen Support bieten möchte, hat sich die SOPTIM AG entschieden, die Effizienz seines ServiceDesks durch einen externen Berater analysieren zu lassen. Dazu wurde die Ludwigsburger Unternehmensberatung marillabax an Bord genommen, die sich auf die Beratung und Betreuung von IT-Support-Teams spezialisiert hat.

Knapp 250 Mitarbeiter an zwei Standorten kümmern sich um die Belange der SOPTIM-Kunden. „Man merkt zwar, dass alles läuft. Das heißt aber noch lange nicht, dass es auch effizient läuft“, erklärt Hans-Joachim Daniels, Leiter Service & Support der SOPTIM AG zu seinen Beweggründen, seinen internen IT-ServiceDesk analysieren zu lassen. Vor 40 Jahren hat das Unternehmen mit 1-2 Mitarbeitern angefangen. Heute zählen mehr als 250 Mitarbeiter zur Belegschaft, die auch in den kommenden Jahren weiter ausgebaut werden soll.

Das Aachener Unternehmen produziert hocheffiziente individuelle IT-Lösungen vor allem dort, wo in komplexen Gesamtprozessen Lücken zwischen bestehenden Standardsystemen beliebiger Hersteller zu schließen sind. Es entstehen Systeme für kleine Anwendergruppen, aber auch Systeme für 400 Anwender und mehr. Das Portfolio reicht von Geschäftsprozessberatung über individuelle Softwarelösungen bis zur Produktentwicklung.

### Service und Support auf technisch sehr hohem Niveau

„Da wir unseren Kunden Individuallösungen anbieten, haben wir auch keinen Standard-Support“, erklärt Daniels. „Das macht die Sache komplexer. Es müssen aber dennoch Strukturen und Regeln in die Prozesse des ServiceDesk implementiert werden. Eine Turnschuhadministration nach dem Hey-Joe-Prinzip ist bei diesem Wachstum nicht mehr möglich.“

Im Gegensatz zu klassischen Inhouse-Service-Strukturen und –Verfahren agieren die Supporter des internen IT-ServiceDesks bei SOPTIM in einem besonders herausfordernden Umfeld, da die betreuten Anwender in der Regel Entwickler und somit IT-Profis sind. Deren Bedürfnisse sind wesentlich anspruchsvoller als die von normalen „Office-Anwendern“. Das bedeutet Service- und Support auf technisch und fachlich sehr hohem Niveau. Durch die Verteilung des Supports auf die Standorte Aachen und Essen ist der Informationsaustausch zwischen den Standorten eine weitere Besonderheit.

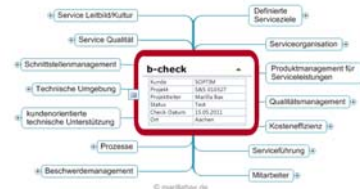
Projektinfo:  
Analyse der derzeitigen Servicesituation in der Soptim IT mit Optimierungsplan

Beratungspaket:  
**b-check**  
Experten Audit für den Service Desk zum Fixpreis

Beratersteam:  
Marilla Bax  
Eva-Maria Zeckey

## Intensives Vorgespräch

Die SOPTIM AG war sich bewusst, dass sie mit der bisherigen Handlungsweise in Service und Support aufgrund des stetigen Wachstums bald an ihre Grenzen stoßen wird. Im ersten Schritt fand ein intensives Vorgespräch zwischen den Beratern und der Serviceleitung statt. Dabei stellte sich beispielsweise bereits im Vorfeld heraus, dass im HelpDesk bisher keine strikte Trennung zwischen 1st- und 2nd-Level-Support stattgefunden hat. Die Mitarbeiter des 2nd-Levels mussten zum Teil die Aufgaben des 1st-Levels übernehmen. Aus Kundensicht stellt dies zwar kein Problem dar. Dem 1st-Level standen allerdings bei weiteren Anfragen die notwendigen Informationen nicht zur Verfügung. Für die Mitarbeiter ein nicht zufrieden stellender Zustand. So ist Daniels auch der Meinung, dass die Gefahr groß ist, dass seine hoch qualifizierten Mitarbeiter unter dieser Situation „verbrennen“. Daher habe man sich jetzt dazu entschlossen, etwas zu verändern. Um dieses professionell und mit der entsprechenden Distanz anzugehen wurde die marillabax Unternehmensberatung wurde beauftragt: Mit ihrem Service-Effizienz-Check führt die Unternehmensberatung eine ausführliche Analyse des ServiceDesks durch und erstellt mit Hilfe der gewonnenen Erkenntnisse einen Service-Effizienz-Bericht, der konkret aufzeigt, welche Änderungen in der Organisation und in den Abläufen kurz- und mittelfristig zur einer Optimierung führen.



## Analyse vor Ort direkt im Support-Team

Zur Analyse begleiteten zwei Berater drei Tage lang vor Ort die Supportprozesse: Die Arbeitsweise an den Standorten Essen und Aachen wurden betrachtet, mit Mitarbeitern gesprochen und Prozessabläufe analysiert und dokumentiert. Eva-Maria Zeckey, Spezialistin für interne IT und ITIL, war vor allem für die Analyse der Prozesse zuständig. Marilla Bax, Spezialistin für die menschliche Komponente der IT-Kommunikations-Schnittstellen, analysierte die Kommunikationsstruktur.

„Da die marillabax Berater aus dem Fach sind, verstehen sie sehr schnell wie wir arbeiten und wo unsere Problemfelder sind“, erklärt Hans-Joachim Daniels zur Arbeitsweise der Berater. „Die Zusammenarbeit war hervorragend und äußerst konstruktiv. Die Lösungsansätze sind sehr praxisnah und verständlich und lassen sich auch gut von uns umsetzen.“

Die Analyse der aktuellen Situation im Hinblick auf die IT-Service-Qualität fand für folgende Bereiche statt:

- IT-Services / IT-Strategie
- Kundenorientierung und Servicekultur
- IT-Marketing
- Servicezuverlässigkeit
- Prozessqualität, Qualitätsmanagement
- Personalentwicklung
- Technische Unterstützung

Der daraus folgende umfangreiche Service-Effizienz-Bericht macht die Stärken und Schwächen der Abteilung „Service & Support“ deutlich und umfasst folgende Punkte:

- Darstellung des Status Quo der Servicesituation
- Aufzeigen des Optimierungspotenzials
- Ausarbeitung detaillierter Handlungsempfehlungen mit Bewertung (kurzfristig, mittelfristig, langfristig)
- Entwurf eines Projektplans zur Optimierung

So stand beispielsweise die Konzeption und Dokumentation eines für alle Parteien verbindlichen Supportprozesses an erster Stelle der Handlungsempfehlungen. Eine eindeutige Festlegung der 1st- und 2nd Level Verantwortlichkeiten, die Erstellung interner Service Levels Agreements für die Abteilung sowie eine klare Strukturierung der Abläufe zwischen Service und Support sowie den Fachabteilungen wurde vereinbart. Ebenso stand die Entwicklung einer IT-Servicestrategie mit definierten und messbaren Servicezielen wie zum Beispiel Erreichbarkeit und Erstlösungsquote sowie die Dokumentation im Ticketsystem auf der Todo-Liste, um nur ein paar Handlungsempfehlungen zu nennen. „Uns fehlte bislang noch die Bürokratie“, so Daniels zu den Ergebnissen. „Diese werden wir jetzt im positiven Sinne implementieren.“

### **Abkehr vom Hey-Joe-Prinzip**

Die Analyse hat sowohl den Mitarbeitern als auch der Geschäftsführung deutlich gemacht, dass die Service-Prozesse definiert, schriftlich fixiert und auch gelebt werden müssen, um effizienter und zukunftsorientiert arbeiten zu können. Für die Mitarbeiter des Service-Teams wurde als erste Aktion ein Tagesworkshop zur Optimierung der Zusammenarbeit und zur Ausarbeitung der Maßnahmen anberaumt. Dabei stand auch die Entwicklung einer gemeinsamen Sprache und eines gemeinsamen Verständnisses des IT-Service auf der Agenda. Für die Mitarbeiter ein Schritt in die richtige Richtung zum „Single Point of Contact“ und das Ende des „Hey-Joe-Prinzips“, das bislang die Arbeitsweise prägte.

„Auch wenn unsere Kunden mit unserem Support sehr zufrieden sind, kommen wir bei unserem stetigen Wachstum nicht an einer Umstrukturierung unserer Support-Prozesse im HelpDesk vorbei“, erklärt Hans-Joachim Daniels abschließend. „Wie wir das machen müssen, zeigt uns der Service-Effizienz-Check sehr genau. Bei der Umsetzung einiger Maßnahmen werden wir sicher wieder auf das Know-how der marillabax Unternehmensberatung zurückgreifen.“

Pressekontakt:  
marillabax Unternehmensberatung  
Königsallee 43  
71638 Ludwigsburg  
Tel: 07141 / 1256-80  
E-Mail: [info@service-effizienz.de](mailto:info@service-effizienz.de)