

Kunde:	COFIDIS
Produkt:	LANDesk Service Desk
Einsatzgebiet:	im Kundendienst
Anzahl der PCs:	2.000
Anzahl der Analysten:	33
Anzahl Service-Anfragen:	ca. 50.000 pro Jahr



COFIDIS, ein langjähriger Kunde von Sparxent und LANDesk, wollte neue Schwerpunkte im Kundendienst setzen und seine internen Abläufe an ITIL® Standards ausrichten.

Der europäische Spezialist für Online-Kredite

COFIDIS wurde 1982 gegründet und ist in Europa Marktführer für Telekredite. Mit fast 3.000 Mitarbeitern in ganz Europa, davon 1.600 in Frankreich, betreut COFIDIS 11,5 Millionen Kundenkonten. COFIDIS verfügt über Niederlassungen in neun Ländern: Frankreich, Belgien, Spanien, Portugal, Italien, Tschechische Republik, Ungarn, Rumänien und Slowakei. www.cofidis.com

Neue Schwerpunkte im Kundenservice

Das Supportcenter steht in Kontakt mit 2.000 Mitarbeitern, darunter 800 Handelsberatern. Um die Belange der Endbenutzer kümmern sich 33 Analysten, die pro Jahr etwa 50.000 Anfragen beantworten.

„In erster Linie ging es uns darum, die IT-Organisation auf Basis von Best Practices zu optimieren“, erklärt Olivier Kling, Leiter der Abteilung Informationssysteme bei COFIDIS. „Mithilfe einer erfahrenen Beratungsfirma analysierten und definierten wir zunächst ITIL® Prozesse (Ereignis, Problem, Änderung, Umsetzung und SLA-Management), die mit den speziellen geschäftlichen Anforderungen von COFIDIS in Einklang standen. Am Ende dieses Prozesses stand die Entscheidung, das vorhandene Tool zu überarbeiten.“

COFIDIS Service Desk: Ohne Integration geht es nicht

COFIDIS hatte bis dahin eine Asset-Management-Lösung eingesetzt, die zwar Helpdesk-Funktionalität beinhaltete, aber nicht leistungsfähig genug war, um die geplanten Maßnahmen ausreichend zu unterstützen. Die Neuausrichtung des Kundendienstes erforderte eine möglichst nahtlose Integration der vorhandenen Datenbank mit allen Kontrollwerkzeugen und Inventarverwaltungs-Tools.

„Durch die Integration mit der LANDesk® Management Suite können wir Inventardaten direkt auf dem Anfragebildschirm abrufen“, so Kling. „Mittlerweile wissen wir, dass die IT-Abteilung bei uns eine Schlüsselrolle spielt und nicht länger als beliebig disponibel behandelt werden kann. Damit Planungs- und Entscheidungsprozesse von beiden Seiten getragen werden, müssen IT und Business so eng wie möglich verknüpft sein.“

Anforderungen

- Neuausrichtung des Kundendienstes
- Harmonisierung geschäftlicher Anforderungen mit Service- und Supportressourcen
- Integration der Lösung mit dem vorhandenen Asset-Management-Tool

Lösungen

- LANDesk® Service Desk
- Sparxent Consulting: Anpassung, Entwurf und Implementierung von Prozessen

Vorteile

- Kostensenkung durch Prozessoptimierung (Automatisierung häufig wiederholter Abläufe)
- Effizientere Bearbeitung von Anfragen
- Proaktive Wirkungsanalyse: Änderungsvorbereitung und Risikoermittlung

Vorhandene Module

- Fall-Management
- Serviceanfragen-Management
- Problem-Management
- Änderungs-Management
- Produkt-Management
- Konfigurations-Management (einschließlich Wirkungsanalyse von Anomalien, Fehlern und Defekten) in der technischen und geschäftlichen Prozessumgebung
- Selfservice-Webportal
- Datenbank

Engagement und Kommunikation: Schlüssel zum Projekterfolg

Das Projekt hatte für COFIDIS nicht nur strategische Bedeutung, sondern verbesserte auch die Außenwahrnehmung der IT-Abteilung. Garanten des Erfolgs waren die intensive Kommunikation und partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen COFIDIS und Sparxent. Sparxent ist der führende globale LANDesk Partner und verfügt über mehr als zehn Jahre Erfahrung im Servicedesk- und Desktop-Management. Das Unternehmen betreut über 6.000 Kunden in aller Welt und wurde bereits mit mehr als 80 Preisen ausgezeichnet.

„Grundlage des Projekts war Define.Design.Deploy, das von uns entwickelte Verfahrensmodell, mit dem wir die Ressourcen von COFIDIS und Sparxent anpassen und optimieren konnten“, so Marc-Alexandre Brizard, Lösungsarchitekt bei Sparxent. „Zunächst wurden in einer Reihe von Workshops die Anforderungen an die Lösung ermittelt und geprüft. Die hervorragenden Ergebnisse, die wir im gesamten Projektverlauf vorweisen konnten, beruhten nicht zuletzt auf der strikten Einhaltung aller Termin- und Budgetvorgaben des Kunden.“

„Nachdem feststand, welche technischen und personellen Ressourcen vorhanden waren, wurde die gesamte IT-Organisation nach ITIL® Kriterien neu strukturiert. Natürlich haben wir unsere Endbenutzer in Absprache mit der IT ausführlich über die Änderungen informiert“, ergänzt Kling. „Ziel war es, die neu definierten Abläufe vorzustellen und zu erklären, welche Motive und Erwartungen hinter den Änderungen standen. Zum Schluss organisierten wir ein ‚Sneak Preview‘ für unsere wichtigsten Benutzer, dem dann der offizielle Startschuss in Form einer Präsentation im Amphitheater folgte, zu der alle Endbenutzer eingeladen waren.“

Besondere Vorteile des Service Desks bei COFIDIS

„Die ersten Rückmeldungen zeigten eine hohe Akzeptanz bei Endbenutzern und Analysten. Besonders zufrieden waren sie mit dem intuitiven Workflow, der Flexibilität der Lösung und dem SLA-Management“, so Olivier Kling.

„Die neue Organisationsstruktur in Kombination mit den integrierten LANDesk Lösungen (Service Desk, Management Suite und Security Suite), ermöglicht uns, Kosten und Sicherheitsrisiken zu senken, den Überblick über das Inventar zu behalten und die Patch-Verteilung effizient zu organisieren. Geschäftsprozesse werden jetzt von der IT den Anforderungen entsprechend unterstützt.“

Dank der Modularität und Adaptionfähigkeit der Lösung konnte COFIDIS LANDesk Service Desk an seine speziellen Bedürfnisse anpassen. Damit ist das Unternehmen nun in der Lage, mehr strategisch wichtige Anfragen zu beantworten und seinen Benutzern einen besseren Service zu bieten.

„Die ersten Rückmeldungen zeigten eine hohe Akzeptanz bei Endbenutzern und Analysten. Besonders zufrieden waren sie mit dem intuitiven Workflow, der Flexibilität der Lösung und dem SLA-Management.“

Olivier Kling, Leiter Informationssysteme, COFIDIS

Mehr Informationen zu LANDesk Service Desk und Sparxent finden Sie unter www.sparxent.de