

i|NORIS[®] - IMS Incident-Management-System

CASE STUDY

„Siemens AG Healthcare wählt Incident Management System von NORIS-IB[®] als Kern-Tool für SAP-Helpdesk“

Der **Siemens AG Healthcare Sector** steht für innovative Produkte und Komplettlösungen sowie Dienst- und Beratungsleistungen im Gesundheitswesen. Siemens AG Healthcare bietet seinen Kunden damit ein einzigartiges und umfassendes Portfolio medizinischer Lösungen, das die gesamte Wertschöpfungskette von medizinischer Bildung, Labordiagnostik und klinischer IT aus einer Hand umfasst.

NORIS-IB[®] ist ein in Nürnberg ansässiges, mittelständisches Softwarehaus, das sich unter anderem auf Lösungen zur Effizienzsteigerung von Geschäftsprozessen in Logistik, Supply Chain, Qualitätssicherung und Service spezialisiert hat.

Ausgangssituation

Siemens AG Healthcare betreibt weltweit mehrere große, interne SAP-Anwendungen. Die folgende Fallstudie befasst sich mit der größten Anwendung, die weltweit von ca. 15.000 Endusern in den Business Units und zentralen Abteilungen genutzt wird und als führendes ERP-System zum Beispiel Materialwirtschaft, Finanzen, Personalverwaltung, Service und viele weitere Prozesse unterstützt.

In den Business Units werden viele Calls vor Ort vom Second Level Support durch einige Dutzend Superuser bearbeitet und ggf. gelöst. Konnte dieser Second Level Support nicht helfen, wurden die Calls mittels Anruf oder E-Mail an einen zentralen SAP-Support in Erlangen weitergeleitet.

Dies führte zu Störungen und ungeplanter Mehrbelastung der Support Mitarbeiter, da die dortigen Experten unter anderem auch mit Aufgaben im Änderungs- und Demandmanagement sowie in Projekten beschäftigt waren.

Verbesserungsmaßnahmen

Diese Schwäche wurde erkannt. Der gesamte zentrale SAP-Support in Anlehnung an die Best Practice Standards „IT Service Management“ gemäß ITIL, dem weltweiten De-facto-Standard im Bereich IT-Service Management, wurde neu strukturiert sowie prozessbezogen und serviceorientiert organisiert (siehe Abbildung).

Der Teil „Incident Management“ stellt das neue Helpdesk dar und ist nun von den Projektthemen organisatorisch abgekoppelt, jedoch über definierte Schnittstellen mit den Projektthemen verknüpft.

Die für das Servicemanagement verantwortlichen Mitarbeiter unterstreichen, dass das neue Incident Management nicht als Call-Center fungiert, sondern als intelligentes Helpdesk mit hoher „First Time Fix Rate“ (FTFR) zu verstehen ist, wo mit ca. 15 SAP-Experten den Kunden in definierten Servicezeiten und in Realtime geholfen wird.



Als Kern-Tool kommt das internetbasierte i|NORIS®-IMS zum Einsatz, welches dem Service-Provider, aber auch den Kunden, entscheidende Vorteile im prozessorientierten Service-Workflow bringt.

Über ein Internet-Portal können unabhängig von Geschäftszeiten rund um die Uhr Störmeldungen eingestellt werden. Je nach Serviceausprägung werden eingehende Calls zur Weiterverarbeitung zentral gesammelt bzw. können Mitarbeiter automatisiert, ortsunabhängig und unverzüglich über Mobile Solutions benachrichtigt bzw. zur Bearbeitung aufgefordert werden. Ergänzend zur direkten Interneterfassung durch den Kunden können telefonisch eingehende Calls auch vom Helpdesk-Mitarbeiter angelegt werden. Vorgefertigte digitale Formulare sorgen dabei für eine vollumfängliche Informationserfassung. Alle Daten, Kommentare bzw. Statusbenachrichtigungen zu einem Call sind ortsunabhängig einsehbar, können im Status aktualisiert und um weitere Informationen ergänzt werden.

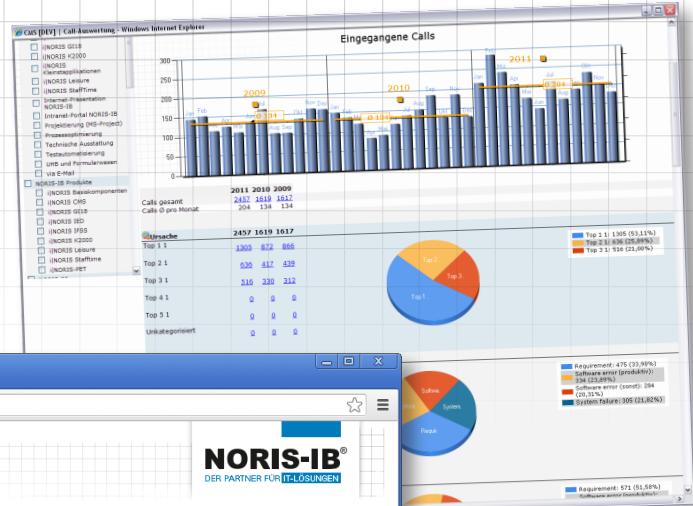
Auf die Frage, warum als Tool die IMS-Lösung von NORIS-IB® und keine SAP-interne Lösung gewählt wurde, antworten die verantwortlichen Manager unisono:

„Vor allem die Kosten, aber auch die schnelle und unproblematische Implementierung sowie flexible Anpassung sprachen eindeutig für die IMS-Lösung von NORIS-IB®. Zudem sehen wir die NORIS-IB®-Lösung als wichtigen Baustein, der unseren Weg hin zu den ITIL-Standards, also hin zu effizienten Geschäftsprozessen, unterstützt!“

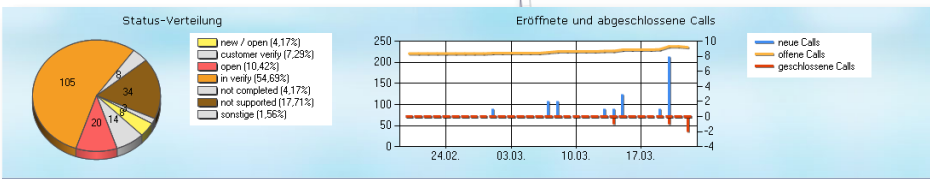
Vorläufige Ergebnisse bis heute

Die Superuser der Business Units wurden in den Routine jour-fixen geschult und haben seit Produktivstart des Call Management Systems 11/2009 bereits mehr als 120.000 Incident-Tickets (Stand 12/2013) in das IMS eingestellt.

Ein Best Practice Beispiel der IT-gestützten Prozessoptimierung zwischen Siemens AG Healthcare und NORIS-IB®



Call-ID	Status	Einreicher	Betreff	TFS-ID	Mitarbeiter	in Status seit	Aufwand
16520	open	Bato, Michael	Haken "Warten auf Antwort - Service" nicht gesetzt			25.02.2013 13:15	0,00h
18461	test (cust.) successful	Haaser, Chris L.A. Thomas, Jürgen	Auswertung über Aufwand analog zu Lösungszeit	3113	C.HA f.m.a	27.03.2013 13:46	3,75h
18280	test (inhouse)	Haaser, Chris L.A. Thomas, Jürgen	Neues Feld "Ursache" im Call mit Baumstruktur dahinter (Folge-Call)	3108	C.HA f.m.a	12.02.2013 15:03	46,25h
18279	test (inhouse)	Haaser, Chris	Call-Typen pro Kunde konfigurierbar	3081	C.HA f.m.a H.D.R	12.02.2013 09:45	9,75h
18263	open	Bedth, Andreas	Eingabehilfe führt zu JS-Fehler			28.01.2013 12:30	0,25h
18248	in work	Bedth, Andreas	Suche erweitern auf Anforderungs- und Designspezifikation			15.03.2013 18:34	0,25h
18240	open	Haaser, Chris L.A. Thomas, Marco	Schaltfläche oder verkürzten Call-Dialog zum Anlegen von Standard			16.02.2013 09:29	



NORIS-IB GmbH

Kopernikusstraße 18 Postfach 45 02 53
D-90459 Nürnberg D-90213 Nürnberg

T +49 911/949593-0 E-Mail: info@noris-ib.de
F +49 911/949593-22 Web: www.noris-ib.de

Microsoft Partner
Gold Application Development
Gold Server Platform

