

ANWENDUNG

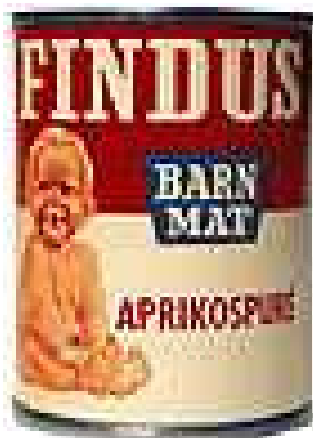
SERVICE HELPLESK INVENTAR

Eine gute Alternative

Nilex Helpdesk bei schwedischem Lebensmittelkonzern

Der schwedische Lebensmittelkonzern Findus suchte für den IT-Support seiner 2.000 Anwender weltweit eine Alternative für das bisher eingesetzte Helpdesksystem vom amerikanischen Anbieter Remedy. Es sollten Kosten gespart und die Effektivität gesteigert werden. Nach ausgiebigen Tests entschied man sich für Nilex.

Findus ist eine der führenden internationalen Marken für Tiefkühlprodukte mit mehr als 60 Jahre Erfahrung in der Lebensmittelherstellung. Die Geschichte begann, als im Jahr 1941 das Konfitüre-Unternehmen Marabou die kleine Fruchtwein- & Likörfabrik in Bjuv (Schonen) kaufte. Das Unternehmen wurde schnell in Findus umbenannt (eine Abkürzung aus FruchtINDUSTrie). 1945 schrieb Findus mit den ersten Tiefkühlprodukten in Schweden Geschichte. 1962 kaufte der Schweizer Lebensmittelriese Nestlé das Unternehmen und Findus gehörte zum Konzern bis das Investmentunternehmen EQT im Jahr 2000 neuer Eigentümer wurde. Im selben Jahr kaufte Findus das norwegische Tiefkostunternehmen Frionor. Heute



erzielt Findus mit ca. 3.000 Angestellte und Niederlassungen in Schweden, Norwegen, Finnland, Dänemark, England, Spanien, Frankreich, Ungarn, Tschechien, Australien und Deutschland und einen Jahresumsatz von ca. 800 Mio. Euro.

Zentraler Support für weltweite IT-Struktur

Im Jahr 2003 war der in Bjuv (Schweden) beheimatete, zentrale IT-Support des Konzerns auf der Suche nach einem Helpdesk-Ticketsystem, da sie mit dem bis dahin eingesetzten nicht zufrieden waren. U.a. fehlten beim alten System einige Funktionen, es war nicht ausreichend anwenderfreundlich und die Kosten für Softwarewartung und -lizenzen waren sehr hoch. Es bestand die Notwendigkeit, den Anwendersupport zu verbessern und effektiver zu gestalten bei gleichzeitiger Senkung der Kosten. Nach Präsentation und einem Testbetrieb fiel die Wahl auf das IT-Management Tool Nilex, das die gestellten Anforderungen am besten erfüllte.

Wartungskosten sollten gesenkt, Funktionen verbessert werden

„Wir suchten nach einem anwenderfreundlichen System mit geringeren Wartungs- und Pflegekosten bei gleichzeitig besserer Funktionalität und waren uns sehr schnell darüber einig, dass Nilex die beste Alternative zu unserem alten System war.“, sagt Hans-Ingvar Ohlsson, verantwortlich für den IT-Support im Finduskonzern. „Wichtig war auch für unsere Wahl, dass wir zusammen mit den anderen Nilex-Vertragskunden die Weiterentwicklung von Nilex beeinflussen können. Bereits jetzt sind erste

ANWENDUNG

SERVICE HELPER INVENTAR



Veränderungswünsche umgesetzt, weitere sind in der Diskussion.“

Die 30 Supporter in der Abteilung IT-Support bei Findus sind die zentrale IT-Einheit mit Front- und Backoffice für die schwedischen Niederlassungen und Backoffice für die internationalen Niederlassungen. Insgesamt werden ca. 2.000 Anwender betreut. Nilex kommt seit dem Herbst 2003 zum Einsatz. Zurzeit werden ca. 500 bis 600 Supportanfragen in der Woche

behandelt. Der größte Teil der Anfragen erreichen den IT-Support heute noch per Telefon, aber die Zielsetzung ist, dass die Kunden mehr und mehr die Mail- und Webapplikationen von Nilex benutzen sollen. Ca. 80% der Supportfälle werden direkt im Frontoffice gelöst, die restlichen 20 % im Backoffice.

„Wir rechnen damit, dass wir mit Nilex einen höheren Servicegrad erreichen und als Folge dessen zufriedeneren Kunden“, sagt Hans-Ingvar Ohlsson.