

## Gut gewechselt

Nilex Helpdesk bei der KDO in Oldenburg

**Die Stadtverwaltung von Oldenburg: Es herrscht reges Leben in den Amtsstuben und auf den Fluren. Genehmigungen werden erteilt, Ummeldungen bestätigt, Autokennzeichen vergeben, Pässe verlängert- und das alles in einem bürgernah hohen Tempo. Die technische Grundlage für diesen Dienst nach Fortschritt liefert in Oldenburg und zahlreichen weiteren Gemeinden, Städten und Kreisverwaltungen im Norden die KDO (Kommunale Datenverarbeitung Oldenburg). Das bereits 1971 gegründete Software- und Beratungshaus unterstützt Kommunalverwaltungen und Verbände dabei, unterschiedlichste Verwaltungsvorgänge im Überblick und im Griff zu behalten, streng nach den Gesetzen von Wirtschaftlichkeit und Serviceorientierung.**



Rund 120 KDO-Mitarbeiter stellen dazu Spezialprogramme, zentrale Server und

Sicherheitstechnologie bereit; sie beraten in IT- und Verfahrensfragen, leisten Support bei Implementierung und im Fehlerfall. Viele Kunden, viele komplexe Anwendungen, viel Informationsbedarf: Um soviel Arbeit gleich bleibend kundennah zu bewältigen, setzt KDO seit April 2005 auf Nilex.

### Im Zeichen der Eins

Täglich stehen KDO-Mitarbeiter ca. 50-mal Rede und Antwort in unterschiedlichsten fachlichen Zusammenhängen, häufig auf höchstem Spezialisierungsniveau. Sei es bei der SAP-Systemberatung oder in Gesprächen mit Kommunen, für die die KDO als IT-Abteilung fungiert. Jeder Anrufer erwartet natürlich schnellen, kompetenten Support; ein Anspruch, der sich mit Nilex wesentlich einfacher erfüllen lässt. Stichwort einfach: Im Nilex Helpdesk sind die unterschiedlichen Supportgruppen und Sachgebiete

aus dem Organigramm in einem System integriert. Es gibt nur eine Hotline-Nummer die nach SPOC- (Single point of contact)-Prinzip arbeitet, und dem Anrufer in jedem Fall eine kompetente Antwort garantiert. Zudem muss er seine Wünsche auch nur ein einziges Mal äußern, denn sein KDO-Ansprechpartner hat die Kundendaten und alle damit verbundenen Details sofort in Nilex auf dem Schirm; dadurch lassen sich Missverständnisse und Wartezeiten mit einem Klick ausschalten und zielgerichtet weitere Schritte einleiten, genau abgestimmt auf die jeweilige Aufgabe. Weitere Informationen sowie das gesammelte KDO-Knowhow werden in einer Datenbank hinterlegt und kontinuierlich erweitert; konzentriertes Wissen, das zu einer raschen, unkomplizierten Problemlösung beiträgt.

„Nilex Helpdesk hat uns durch seine Flexibilität von Anfang an überzeugt. Eine extrem kurze Einführungsphase, hohe Anwenderfreundlichkeit, mehr Flexibilität und ein mehr als akzeptabler Preis - der Wechsel hat sich gelohnt.“, bestätigt Maria-Therese Schneider, Abteilungsleiterin und Helpdesk-

Projektverantwortliche bei der KDO. „Die verschiedenen Hotlines und Anwendergruppen arbeiten jetzt alle in einem Tool, dadurch schneller und effektiver.“

Die Grundlage für diese flexible Anwendung bietet das so genannte Gruppenmodul, das es ermöglicht Nilex je nach Anwendungsbereich zu konfigurieren. Jede Supportgruppe pflegt ihre eigenen Begrifflichkeiten, Abläufe, Beschreibungen und dennoch steht Wissen bei Bedarf firmenweit zur Verfügung.

#### **Yacht statt Flugzeugträger**

Vor Nilex gab es bei KDO bereits Erfahrungen mit einem sehr großen, namhaften Anbieter von Helpdesk-Lösungen. Dieses Flaggschiff verfügte über Riesenkapazitäten, erwies sich trotz stolzer

Preise allerdings als zu groß, unbeweglich und schwer steuerbar. Eine Produkteinführung über viele Monate, zeit- und kostenaufwändige Programmierarbeit und mangelnde Funktionalität in der Inventarverwaltung: Gute Gründe für KDO, den Leasingvertrag nach drei Jahren nicht zu verlängern und stattdessen mit Nilex auf eine leicht steuerbare Yacht zu setzen.

Eine schnittige Lösung, schon deswegen, weil der direkte, persönliche Support ohne eine zwischengeschaltete Consulting-Firma die Kommunikation beschleunigt - ein Kernvorteil, der sich in der KDO-Praxis schon bezahlt gemacht hat. Ein weiterer Ausbau der Funktionen ist bereits in Planung.