

ANWENDUNG

# SERVICE HELPDESK INVENTAR

## Supportgruppen lösen weltweit Probleme

Internationaler Helpdesk in Schweden

Wenn in Schweden für die Mitarbeiter bei Mölnlycke Health Care der Feierabend ruft, beginnt auf der anderen Seite der Erdkugel erst der Arbeitstag. Das stellt die Verantwortlichen vor ein Problem, denn der internationale Support für die Mitarbeiter muss Tag und Nacht gesichert sein. Der weltweit führende Hersteller und Vertreiber von Einweg-OP-Abdeck- und Bekleidungssystemen sowie professionellen Wundversorgungsprodukten hat dafür seine eigene Lösung gefunden. Dabei hilft ihm Nilex Helpdesk, das seit dem Spätsommer vergangenen Jahres im Unternehmen zum Einsatz kommt.

Der Hauptsitz von Mölnlycke Health Care befindetet sich in der zweitgrößten Stadt Schwedens, in Göteborg. Das Unternehmen erzielte im Jahr 2003 mit 4.000 Mitarbeitern in 26 Ländern auf 5 Kontinenten einen Umsatz von rund 466 Millionen Euro. Im Bereich der traditionellen und modernen Wundversorgung nimmt Mölnlycke Health Care seit Jahren vor allem in Europa eine starke Position ein und etabliert sich derzeit zusätzlich in den Vereinigten Staaten. Die starke Expansion und die damit verbundenen Anforderungen forderten für den internen IT-Support ein Helpdesksystem. Auf der Messe Comdex Scandinavia sind die Verantwortlichen bei der Suche nach einem solchen System im Januar 2003 auf Nilex gestoßen.

### IT- und SAP-Support in einem System

„Wir haben die führenden Systeme auf dem Markt angeschaut und getestet und waren uns einig, dass Nilex unsere Forderungen bezüglich Preis und Leistung am Besten erfüllt“, berichtet Anna Stewart, Helpdesk-Verantwortliche bei Mölnlycke Health Care. „Das funktionell integrierte Helpdesk- und Inventarsystem mit den Zusatzmodulen wie zum Beispiel Gruppenfunktion, ActiveDirectory-

Adapter und Systemkontrolle macht Nilex unserer Meinung zu einem der funktionellsten Systeme auf dem Markt.“

Der Helpdesk-Bereich bei Mölnlycke Health Care ist in zwei Abteilungen untergliedert. Eine Gruppe bildet der IT-Support mit 26 Mitarbeitern, die andere der SAP-Support mit 25 Mitarbeitern. Im Durchschnitt werden zurzeit jeweils rund 150 Supportanfragen pro Woche registriert. Anders als in anderen Unternehmen, die weltweit agieren, ist der zentrale Helpdesk bei Mölnlycke nicht rund um die Uhr erreichbar. Komfortabel ist daher die so genannte Nilex-Webschnittstelle. Auftretende



Probleme werden von den Endanwendern direkt ins Internet eingegeben. Die Support-Mitarbeiter bearbeiten die Fälle von dort aus.



Die Ländergruppen bearbeiten als First-Level-Support bereits einige Fälle vor Ort und pflegen die Helpdeskfälle in ihrem eigenen Bereich innerhalb der Datenbank. Die

Gruppenfunktion von Nilex macht dies möglich. Jedes der 26 Länder hat eine eigene Webseite, um die IT- oder SAP-Calls anzumelden. Speziell für den SAP-Support wurde für die Nilex-Webschnittstelle ein eigenes Formular geschaffen, das die Anwender ausfüllen müssen. Im Nilex-MailService gibt es für jedes Land und jede Supportgruppe eigene Mailkonten. Können die Support-Mitarbeiter vor Ort das Problem nicht lösen, wird der Fall in Nilex an die Zentrale in Schweden weitergeleitet, welche den Fall wiederum auch an externe Dienstleister weitergeben kann. Die Verantwortlichen kontrollieren von Schweden aus alle Gruppen

weltweit, um zu prüfen, ob und wo Probleme eskalieren.

### **Weltweites Netzwerk wird wöchentlich gescannt**

Im Inventarmodul sind bis jetzt rund 1.000 Inventare registriert. Das Nilex NetworkScanning zum automatischen Auslesen von Hard- und Software scannt das weltweite Netzwerk einmal wöchentlich. Mit der aktuellen Version des NetworkScanning wird die gefundene Software mit dem Lizenzmodul, das heißt mit den gekauften Lizenzen abgeglichen. So wissen die Mitarbeiter im Helpdesk jederzeit, welche Softwareversionen aktuell auf den Rechnern installiert sind. Und sie erfahren auch, ob neue Lizenzen gekauft werden müssen oder ob es freie gibt.

„Wir setzen Nilex seit September 2003 ein und haben nur gute Erfahrung sowohl mit der Software als auch mit der Firma Nilex AB gemacht“, sagt Stewart. Als sehr positiv bewerten sie und ihre Mitarbeiter es, als Nutzer die Entwicklung des Programms durch Verbesserungsvorschläge beeinflussen zu können. „Wir empfinden Nilex als ein einfaches und anwenderfreundliches System mit einer hohen Funktionalität und auch das Unternehmen selber hatte immer ein offenes Ohr für unsere Wünsche nach Veränderungen und neuen Funktionen“, berichtet Stewart.