

# Support Incident Management Helpdesk Service Desk System Management Inventarisierung Mehrarbeit, die sich lohnt

## Nilex Helpdesk und Inventar bei der Stadt Oldenburg

„Eine Software ist immer nur so gut wie die Personen, die sie nutzen“, sagt Detlef Berger. Rund 4.000 Inventare aus den Bereichen IT und TK verwalten der IT-Fachdienstleiter der Stadt Oldenburg und seine Mitarbeiter. Dieses Wissen wird zusätzlich im Support genutzt. Seit Ende des vergangenen Jahres arbeitet die Stadt Oldenburg mit Nilex Inventar und Helpdesk. Auf Grund der Umstrukturierung des Fachdienstes Informationstechnologie benötigten die Oldenburger eine neue Helpdesksoftware.

Vor dem Einsatz von Nilex gab es in der dortigen Verwaltung keinen richtigen Helpdesk, sondern lediglich Telefonannahmeplätze. Um diesen Bereich weiter auszubauen, suchten die Verantwortlichen nach einer Software, die das Wissen rund um das Inventar, wie etwa Lebenszyklen und Ereignisse, genau abbildet. Das Inventar verwalteten die Oldenburger früher in einer selbst entwickelten Projektdatenbank, die auf Access beruhte. Die Weiterentwicklung wurde jedoch zu zeitaufwändig, so dass die Verantwortlichen sich für eine Kombination aus Helpdesk und Inventar entschieden.

Auch die bevorstehende Umstellung auf die Doppik

war ein Grund für die Entscheidung für Nilex. „Das hatte bei uns nicht höchste Priorität, aber als klar wurde, dass Nilex dafür sehr hilfreich ist, war das noch einzusätzlicher Grund, sich für das System zu entscheiden“, sagt Berger. Die vorhandenen Inventare wurden von der alten Datenbank nach Nilex exportiert. Dabei sind



einige alte Fehler mit in die neue Datenbank übernommen worden. „Wir sind gerade dabei, die eingeschlichenen Fehler auszumerzen“, sagt Thorsten Unger, Projektleiter für den User-Helpdesk. Inventare aus dem IT- als auch aus dem TK-Bereich sind nun in der Datenbank abgelegt. Geplant ist, in der nächsten Zeit auch Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile wie Festplatten, Tastaturen oder Mäuse mit aufzunehmen.

### **Helpdesk braucht Inventarinformationen**

Für die Oldenburger war es wichtig, über die Inventardaten eine fallbedingte Historie erstellen zu können. Sozusagen eine Art Wissensdatenbank, die Informationen zur Lösung von Fällen bereithält, um den Helpdesk zu entlasten. Denn in diesem Fall lösen die Nutzer die Probleme selbstständig.

Die Störungsdokumentation im Haus werde mit großer Konstanz betrieben, hat Unger beobachtet. Genauso die Inventarpflege. Anfangs sei es jedoch schwierig gewesen, den künftigen Nutzen der damit verbundenen Mehrarbeit deutlich zu machen. „Mittlerweile ist die Akzeptanz aber gestiegen, weil die Kollegen merken, dass der Aufwand sich lohnt. Schon jetzt bekommen sie etwas zurück“, stellt

der Fachdienstleiter fest. Mittlerweile sind in Oldenburg 28 Lizenzen vergeben - eine für jeden IT-Mitarbeiter.

### **„Jeder soll sein Nilex wiederfinden.“**

„Nilex ist ein sehr mächtiges Programm, das wir erst mit der Zeit bis ins kleinste Detail erfassen“, sagt Unger. Deshalb planen Unger und Berger für die über 20 Nilex-Nutzer mit dem neuen Release einen Workshop, um die Möglichkeiten der Software aufzuzeigen. Denn: „Jeder soll sein Nilex wiederfinden.“, sagt Unger. Außerdem wollen die beiden Verantwortlichen in ihren Reihen ein oder zwei Experten für das Programm ausbilden.

Die einzige Schwierigkeit bei der Einführung von Nilex war nach Aussage von Unger die Unerfahrenheit mit dem Programm. „Die Flexibilität, die auf der einen Seite eingekauft wurde, führt natürlich zu Klimmzügen auf der anderen Seite“, weiß auch Berger. Probleme auf der technischen Seite gab es durch die Zusammenführung der Beständen aus den zwei bestehenden Datenbanken. Neben der Projektdatenbank existierte außerdem eine Telefonliste. Namen, die nicht eindeutig erfasst waren, mussten nun per Hand übertragen werden.