

# Einführung einer mobilen Servicelösung bei der Viega GmbH

Mobiler Datenzugriff unabhängig vom Standort des Mitarbeiters ist für den Unternehmenserfolg wichtiger denn je. Firmen nutzen deshalb die Möglichkeit, mittels hochleistungsfähiger mobiler Endgeräte ihre Produktivität zu steigern und sich Wettbewerbsvorteile zu sichern.

Getreu ihrem Grundsatz „Wer sich selbst bewegt, kann viel verändern“ führte die Viega GmbH 2009 die IT Service Management Lösung iET ITSM ein, welche eine Komponente für mobile Endgeräte enthält. Die Viega GmbH mit Sitz in Attendorn ist führender Systemanbieter von Produkten für die Installationstechnik mit 21 Niederlassungen weltweit.

## Herausforderung mobile Servicelösung

„Stark im Service, nah beim Kunden, innovativ in der Entwicklung und an 21 Standorten präsent.“ Kundennähe, verteilte Standorte und absolute Kundenorientierung machten eine mobile Lösung für die Viega insbesondere an den sechs Produktionsstandorten dringend notwendig. Support-Mitarbeiter sollten die Möglichkeit erhalten

- ▶ von jedem Ort aus Service-Tickets zu erfassen,
- ▶ auf bestehende Tickets zuzugreifen,
- ▶ diese zu bearbeiten
- ▶ sowie Kunden- und Kontaktdaten einzusehen.

Kosten und der Wireless-Zugriff auf proprietäre Applikationen stellten bei der Planung der mobilen Ticketerfassung sowie der Ticketbearbeitung Herausforderungen dar.

Ziel der Einführung von iET Mobile ITSM war die Echtzeiterfassung von Incidents, um Service Levels messen zu können.

Des Weiteren sollten Incidents schneller bearbeitet und besser dokumentiert werden. Zur Zeit erfasst und bearbeitet das Serviceteam der Viega rund 140 Tickets pro Tag.

## Die Lösung: iET ITSM und iET Mobile ITSM

Im ersten Quartal 2009 wurde die IT Service Management Lösung iET ITSM eingeführt. Anfang 2010 folgte dann die mobile Komponente iET Mobile ITSM. Die Lösungen wurden zunächst in der Zentrale in Attendorn implementiert und unterstützen dort das 8-köpfige Team im Service Desk bei seinen Dienstleistungen für rund 3000 Endanwender. Im weiteren Verlauf wurden auch alle Produktionsstandorte angebunden.

Die Servicemitarbeiter können über die Synchronisierung mit jedem TCP/IP-Netzwerk (GPRS, UMTS, HSDPA, WiFi, Bluetooth) sowie über die Viega-Netzwerk-Infrastruktur aktuelle Daten und zugewiesene Tickets und Aufgaben einsehen und bearbeiten sowie neue erfassen.

## Der Erfolg

Das Serviceteam der Viega kann heute von jedem Standort aus und zu jeder Zeit auf Tickets und damit verbundene Informationen zugreifen. Durch die enge Integration von iET Mobile ITSM in iET ITSM erfolgte die Implementierung innerhalb von nur wenigen Tagen.

## BENEFITS FÜR VIEGA

- ▶ höhere Kundenzufriedenheit durch kürzere Reaktionszeiten
- ▶ Kosteneinsparungen durch verkürzte Wegezeiten
- ▶ hohe Akzeptanz der Lösung bei den Servicemitarbeitern
- ▶ genaue Messung und Überwachung von Service Levels
- ▶ lückenlose Dokumentation von Incidents

## DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

- ▶ Implementierung von Incident-, Problem-, Change und einer Configuration Management Database
- ▶ Implementierung einer mobilen Servicelösung mit Integration in das Incident Management
- ▶ Telefon-Integration (CTI-Anbindung)
- ▶ geplante Implementierung von Lizenz Management und Request Fulfillment in 2010

Vor der Implementierung wurden die Tickets der einzelnen Servicetechniker dezentral erfasst und mussten manuell zusammengeführt werden.

Eine zeitaufwändige Prozedur, die heute entfällt. Jetzt stehen den Servicetechnikern top-aktuelle Daten zu jedem Zeitpunkt zur Verfügung, die sie von jedem Ort mit Wireless- oder Handy-Signal abrufen und bearbeiten können. Im nächsten Schritt ist geplant, Configuration Items über die mobile Servicelösung zu Kostenstellen zuzuordnen zu können.



Viega kann heute Servicevorfälle schneller und mit minimaler Beeinträchtigung für das Geschäft bearbeiten und lösen und dabei gleichzeitig die Daten stets auf dem aktuellsten Stand halten.

„Wir haben nun eine 100%-zeitgenaue Erfassung und SLA-Berechnung aller Vorfälle. Mit diesen Daten können wir unseren Incident-Prozess noch genauer analysieren und bei Bedarf korrigierende Maßnahmen ergreifen“, so Stefan Bicher, ITSM-Projektleiter bei Viega.

## ÜBER VIEGA

Die Viega GmbH & Co. KG mit Hauptsitz in Attendorn, Westfalen hat sich seit ihrer Gründung im Jahr 1899 zu einem global agierenden Unternehmen entwickelt. Heute ist Viega mit international über 2.800 Mitarbeitern einer der führenden Systemanbieter von Produkten für die Installationstechnik. In der Presstechnik für Rohrleitungssysteme ist Viega weltweit die Nummer 1. Über 16.000 Artikel umfasst das Produktprogramm des Attendorner Systemherstellers, das an sechs Standorten produziert wird.

[www.viega.de](http://www.viega.de)

## ÜBER IET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, verfügt über 20 Jahre Branchenerfahrung und ist einer der führenden globalen Anbieter von Lösungen für IT Service Management (ITSM) und Software Asset Management (SAM). Über 51.000 Anwender in 26 Ländern arbeiten mit einer Software-Lösung von iET Solutions, um IT-Betrieb und IT-Infrastruktur optimal zu unterstützen. Das Produktportfolio von iET Solutions richtet sich an mittelständische sowie an Großunternehmen.

### Standorte

#### Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC.  
UNICOM Global HQ  
UNICOM Plaza Suite 310  
15535 San Fernando Mission Blvd.  
Mission Hills, CA 91345, United States

Telefon: +1 818 838 0606  
[info@unicomglobal.com](mailto:info@unicomglobal.com)  
[www.unicomglobal.com](http://www.unicomglobal.com)

#### Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH  
Humboldtstr. 10  
85609 Aschheim, Deutschland

Telefon: +49 89 74 85 89 0  
[info@iet-solutions.de](mailto:info@iet-solutions.de)  
[www.iet-solutions.de](http://www.iet-solutions.de)

#### UK Zentrale

iET Solutions  
Macro 4 Limited  
The Orangery  
Turners Hill Road  
Worth, Crawley  
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom

Telefon: +44 12 93 87 23 00  
[info@iet-solutions.co.uk](mailto:info@iet-solutions.co.uk)  
[www.iet-solutions.co.uk](http://www.iet-solutions.co.uk)