

Supportfälle eröffnen bei der Stadt Freiburg

„Die Einfachheit von IBI-helpMe begeistert unsere Anwender.“

(M. Boos, Teamleiter Anwenderbetreuung)

Die Stadt Freiburg beschäftigt 3.500 Mitarbeitende, welche allesamt von einem sechsköpfigen, zentralen Service Desk Team betreut werden. Unser Interviewpartner Marcel Boos ist als Teamleiter Anwenderbetreuung für den Servicedesk, Vor-Ort-Support, Deployment, AV und Druckermanagement verantwortlich und leistet damit – gemeinsam mit seinem Team – den Support für alle städtischen Mitarbeitenden. IBI-helpMe ist hier bei 2.500 Clients im Einsatz.

Supportfälle vor IBI-helpMe

Ursprünglich meldeten unsere Anwender Supportfälle über den gewohnten Weg des Ticketsystems. Das setzt sich aus den Kanälen Telefon, Mail und Serviceportal zusammen. Die Effizienz liess aber zu wünschen übrig: Oftmals fehlten uns im Service Desk wichtige Informationen, um unseren Anwendern effektiv weiterzuhelfen. Die dadurch entstandenen Nachfragen bedeuteten natürlich einen grossen Mehraufwand für beide Seiten.

Ziel

Wir suchten daher nach einer Ergänzung zu den üblichen Meldewegen, mit der unsere Anwender schnell und unkompliziert vollumfängliche Supportfälle erstellen können und somit Arbeitszeit bei der Problemlösung gewonnen wird. Zentral war dabei das Thema Einfachheit: Die entscheidenden Rahmenbedingungen waren einfache Umsetzung, wenig Supportaufwand und einfache Handhabung für die Benutzer.

Umsetzung

Auf IBI-helpMe sind wir dann bei einem Messegespräch mit IBITECH beim Service Desk Forum gestossen. Von Beginn an waren wir überzeugt, die richtige Softwarelösung gefunden zu haben. Die Implementierung der Software wurde schliesslich schnell und einfach vollzogen; auch dank einem sehr guten Support und Kontakt mit dem Anbieter IBITECH. Seit der Einführungsphase begeistert unsere Anwender dieser einfache Weg, Supportfälle zu eröffnen. Die Nutzung von IBI-helpMe wird daher immer mehr. Der entscheidende Mehrwert, der sich uns bietet, entsteht durch die einfache und übersichtliche Übermittlung von Hardwaredaten und Problembeschreibung inklusive Screenshot(s), wodurch wir wertvolle Arbeitszeit gewinnen. Dieser Nutzen im Verbund mit einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis hat uns dazu bewogen, neben IBI-helpMe künftig auch IBI-aws einzusetzen.