

## CASE STUDY



### Baudirektion Kanton Zürich

#### ++ AUF EINEN BLICK

**Organisation:**

Baudirektion Kanton Zürich

**Branche:**

Öffentlicher Sektor

**Mitarbeiter:**

Ca. 1.500

**USU-Produkte**

USU KnowledgeCenter

**Website:**

[www.baudirektion.zh.ch](http://www.baudirektion.zh.ch)

Die Baudirektion Kanton Zürich gestaltet mit rund 1.500 Mitarbeitern an über 60 verschiedenen Standorten das Gesicht der Region.

Der Bereich User Help Desk unterstützt sämtliche Mitarbeiter der Baudirektion mit Antworten und technischen Lösungen. Für den Zugriff auf wichtige Informationen in unterschiedlichen Wissensquellen nutzt das Support-Team seit 2009 die Technologie USU KnowledgeCenter.

#### Baudirektion Kanton Zürich setzt auf

## Lösungswissen im technischen Service

### + DIE HERAUSFORDERUNGEN

- Vielfältige, teilweise sehr komplexe Themenbereiche
- Rasches Wiederfinden von dokumentiertem Lösungswissen in unterschiedlichen Quellsystemen
- Aufbau einer zentralen Wissensdatenbank mit einheitlichen qualitätsgesicherten Lösungsdokumenten
- Verbessern wichtiger Parameter wie z.B. Erstlösungsrate, Antwortqualität, Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Entlastung von Fachkollegen

### + PROJEKT-MEILENSTEINE

- Gründliche Analyse der Service-Prozesse und Erstellung eines Pflichtenheftes zum Aufbau einer Wissensdatenbank im Service Desk
- Wertvolle Praxiserkenntnisse durch Besuch beim USU-Referenzkunden Wüstenrot & Württembergische AG
- Etablieren eines standardisierten Redaktionsprozesses zur Erstellung und Pflege der Lösungsdokumente
- Implementierung von USU KnowledgeCenter sowie Integration in BMC Remedy ARS innerhalb von 10 Tagen

### + WARUM WURDE USU AUSGEWÄHLT?

- Integriertes Technologie-Angebot umfasst sämtliche Anforderungen bei der Wissensvermittlung im Service Desk
- Erfolgreiche Realisierung ähnlicher Kundenprojekte, sehr positive Ergebnisse eines Referenzkundenbesuchs
- Kurze Implementierungszeiten
- Technische und fachliche Kompetenz sowie hohes Erfahrungswissen der USU Mitarbeiter
- Flexibilität, hohe Service-Bereitschaft sowie gutes Preis-/Leistungsverhältnis

### + NUTZEN

- Redaktionsprozess zur Erstellung und Pflege von Lösungsdokumenten garantiert hohe Qualität, Aktualität sowie Einheitlichkeit und Verbindlichkeit der Beauskunftung
- Quellenübergreifende intelligente Recherche erlaubt hohe Erstlösungsrate, schnellere Ticketlaufzeiten
- Wissenstransfer verkürzt nicht nur die Einarbeitung neuer Mitarbeiter sowie Schulungszeiten signifikant, sondern entlastet auch die Fachleute aus dem IT-Betrieb



Der Großraum Zürich aus der Luft



Kanton Zürich

*„Mittels dieser Technologie sind wir in der Lage, zusätzliche Service-Aufgaben für benachbarte Bereiche zu übernehmen und dadurch Synergie-Effekte zu erzielen.“*

*Matthias Gasser,  
Leiter Organisation und  
Informatik der Baudirektion  
Kanton Zürich*

#### + Service-Wissen zentral verfügbar

In vielen wissensintensiven Organisationen geht ohne die Unterstützung der IT nichts mehr. Das ist bei der Baudirektion Kanton Zürich nicht anders. Systemgestützt bearbeiten etwa 1.500 Mitarbeiter täglich die unterschiedlichsten Bürgeranliegen. Und die zu bearbeitenden Themen sind sehr vielfältig: Bislang bearbeitete der Bereich User Help Desk die auftretenden technischen Probleme der internen Kunden mit BMC Remedy ARS, einem Werkzeug für Trouble Ticketing und Auftragsmanagement. Was fehlte, war ein System, welches das umfangreiche Know-how für die Service-Mitarbeiter zugänglich machte, das sich in heterogen verteilten Wissensquellen verbarg. Die Folge war eine längere Bearbeitung von Anfragen, auch durch Rückfragen an Kollegen. Die Verantwortlichen wollten daher ein integriertes Wissensmanagement etablieren, das einen raschen und zentralen Zugriff auf dokumentiertes Lösungswissen ermöglicht. Dies sollte deutlich schnellere Ticket-Durchlaufzeiten erlauben und durch ein einheitlich hochwertiges Antwort-Niveau auch die Zufriedenheit der Fachbereiche erhöhen.

#### + Redaktions- und Pflegeprozesse als Basis

Die Baudirektion Kanton Zürich entschied sich nach einer umfassenden Marktevaluierung und einer Testphase für die intelligente Wissensmanagement-Technologie USU KnowledgeCenter. Ein Referenzbesuch bei der Wüstenrot & Württembergischen AG brachte wertvolle Praxis-Erkenntnisse. Denn vor allem die Lösungserstel-

lung ist ein entscheidender Erfolgsfaktor. Hierzu war die Umsetzung eines klar definierten Redaktions- und Pflegeprozesses für standardisierte Lösungsdokumente erforderlich – ein hoher, aber lohnender Initialaufwand. Durch Schulungen und eine sehr gute Kommunikation im Team waren auch die Fachabteilungen, z.B. aus dem IT-Betrieb, motiviert, neue Lösungsdokumente zu erarbeiten und einzustellen. Die Implementierung von USU KnowledgeCenter erfolgte problemlos innerhalb von nur 2 Wochen.

#### + Mehr Produktivität

Nebst allen möglichen Arten von IT-Supportlösungen werden auch im Bereich Organisation und Projekte viele Lösungen bereitgestellt. Wie leitet man am besten einen Projekt-Kick-off? Welche geeigneten Testmethoden gibt es? Antworten auf diese oder ähnliche Fragen rund um diese Bereiche finden die Mitarbeiter der Abteilung Organisation und Informatik zielgerichtet im Wissensmanagement-System. Über 400 standardisierte Dokumente wurden bislang eingepflegt. Dieser Wissensschatz soll kontinuierlich erweitert werden. Die übergreifende Suche bietet Nutzern in ihrer täglichen Arbeit konkrete Hilfestellungen beim Finden der relevanten Inhalte. Die Effekte sind bereits nach kurzer Zeit deutlich spürbar: Bearbeitungszeiten sinken, Fachkollegen werden entlastet und neue Service-Mitarbeiter sind innerhalb weniger Wochen produktiv. Die Verantwortlichen sehen sich daher auch gut gerüstet für den organisationsweiten Roll-out von Microsoft Windows 7, der Mitte 2010 stattfinden wird.