

• CASE STUDY

Wüstenrot & Württembergische

W&W INFORMATIK GMBH

EINFÜHRUNG EINER WISSENSDATENBANK

Lösungswissen auf Knopfdruck im IT-Support & Service

+ IT-Reorganisation als Herausforderung

Aus den IT-Abteilungen der drei Konzerngesellschaften Wüstenrot, Leonberger sowie der Württembergischen Versicherung wurde im August 2002 die W&W Informatik GmbH als IT-Dienstleister für den gesamten W&W-Konzern gegründet. Der zentrale HelpDesk bearbeitet die technischen Fragen und Probleme der konzernweit 16.000 internen Kunden. Um eine aktuelle prozessorientierte Informationsversorgung sicherstellen zu können, nutzt der Bereich IT-Support & Service seit Mitte 2005 USU Wissensmanagement-Technologien.

In Zeiten, die geprägt sind von unternehmensübergreifenden Aktivitäten, von Zusammenschlüssen, Firmenkäufen etc. bilden transparente und kosteneffiziente IT-Strukturen die Grundlage für einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil. Die Verschmelzung der Württembergischen Versicherung mit Wüstenrot und der Leonberger Bausparkasse eröffnete daher im Bereich IT die Chance, durch eine Vereinheitlichung der Strukturen und Systeme die Transparenz zu schaffen, die als Motor für ein überdurchschnittliches Branchenwachstum der W&W-Gruppe erforderlich war. Die W&W Informatik GmbH betreut seit 2002 zwei Großrechner, ca. 330 Server und etwa 17.500 Clients.

+ ITIL meets Knowledge Management

Der Bereich IV – Support und Service bietet heute konzernweit für 16.000 Endanwender Vor-Ort- und Bestell-Services, 1st und 2nd Level Support sowie Benutzeradministrations-Dienste an. Die Reorganisation des Servicebereiches wurde seit 2003 in Anlehnung an den Industriestandard ITIL (IT Infrastructure Library) durchgeführt. Dabei war die Gliederung nach Geschäftsfeldern zugunsten von funktionalen Einheiten mit klaren Aufgaben und Prozessen geändert worden. Vor allem ein verbesserter Zugriff auf dokumentiertes Lösungswissen sollte sicherstellen, dass das jährlich auflaufende Volumen von ca. 200.000 Anrufen deutlich effizienter und somit günstiger für den Kunden, bewältigt werden konnte. Neben dem „Kopfwissen“ von Know how-Trägern waren relevante Fachinformationen in heterogen verteilten Datenquellen verborgen, u.a. in Access, Lotus

Notes, Excel oder Word-Files. Dazu kam, dass Daten teilweise redundant bzw. in unterschiedlichen Status vorhanden waren. Die Folge war eine längere Bearbeitung von Anwender-Anfragen bzw. von Störungen (Incidents). Rückfragen an Kollegen verzögerten die Auftragsbearbeitung und beschäftigten mehrere Mitarbeiter.

+ Projektziele und Systemanforderungen

Ein am Ende 2004 aufgesetztes Projekt adressierte diese Herausforderungen und zielte darauf, Wissen zentral für alle verfügbar zu machen. Erreicht werden sollte damit eine Erhöhung der Lösungsquote innerhalb des Bereiches und eine Entlastung des 2nd Level Supports. Verbreitung von „Kopfwissen“, die Reduzierung des administrativen Aufwandes, die Verkürzung der Störungsbearbeitung bzw. der Ticketlaufzeiten und nicht zuletzt die Erhöhung der Kundenzufriedenheit waren weitere, miteinander verbundene Ziele. Die Anforderungen für ein entsprechendes Werkzeug wurden in enger Abstimmung mit den Endanwendern entwickelt. Sie sahen schwerpunktmäßig eine komfortable, schnelle Suche sowie Nachrichten-, Bewertungs- und Reporting-funktionen vor. In einer detaillierten Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wurden die Aufwände in Form von Hard- und Software, Betriebskosten sowie der internen und externen Projektaufwände den Einsparungen gegenübergestellt. Positive quantitative Effekte sahen die Verantwortlichen in der Verknüpfung bisheriger Insellösungen, der Verminderung doppelt erstellter Lösungen bzw. der Mehrfachnutzung passender Lösungsdokumente. Des Weiteren war die Erhöhung der Erstlösungsrate und die damit verknüpfte Reduktion der Gesprächsdauer vorrangige Kriterien. Darüber

hinaus erkannte man, dass neben den Lösungsdokumenten auch Handbücher, Anleitungen und Arbeitsanweisungen zur Zielerreichung bereitgestellt werden mußten. Ein weiterer Aspekt war ferner das erwartete deutlich geringere Mailaufkommen. Dies sollte durch die Möglichkeit erreicht werden, auskunftsrelevante Nachrichten „ad hoc“ einzublenden. Die Intention war, Email-Nachrichten mit zeitlich begrenzt gültigen Inhalten über eine Bildschirmnachricht zielgenau nur dann zu zeigen, wenn diese auch benötigt werden. Qualitative Kriterien waren beispielsweise das Sicherstellen einer richtigen, gleichen und umfassenden Antwort auf Basis aktueller Daten sowie ein besserer Service.

+ Messbare positive Effekte

Nach einer Evaluierung des Marktes für intelligente Suchwerkzeuge entschied sich die W&W Informatik GmbH für den USU KnowledgeMiner, ein modular aufgebautes, webbasiertes Recherche- und Navigationssystem, das die genannten Anforderungen komplett erfüllte. Die erste Projektphase bis Ende Februar 2005 umfasste mit der Installation der Server, der Schnittstelle zum W&W Content Management System und der Implementierung des Systems vor allem die technische Integration. Parallel dazu definierten das Projektteam und die Endanwender gemeinsam die Supportprozesse, und es fanden Schulungen für die Redakteure

statt. Wichtig war ein iteratives Vorgehen während des gesamten Projektverlaufes. Die Anwenderwünsche wurden so auch in der Test- und Pilotphase bzw. der Nutzungsphase ab Mai 2005 stets berücksichtigt und das Pflichtenheft sukzessive verfeinert.



Das Service Team freut sich auf Sie!

Die neue Wissensmanagement-Lösung im IT-Support & Service der W&W Informatik GmbH ist seit 1. Juni 2005 im produktiven Einsatz. Systemseitig werden zentrale Abläufe abgebildet, z.B. der Nutzungs- und Redaktionsprozess. Lösungsvorlagen lassen sich leicht erstellen, fehlerhafte Lösungen durch die Interaktion zwischen Mitarbeitern und Redakteuren schnell beseitigen. Die Anzahl der Lösungsdokumente verdoppelte sich vom Frühjahr bis Ende 2005 auf über 1.000. Die Call Handling Time hat sich insbesondere aufgrund der deutlich kürzeren Suchdauer und der geringeren Nachbearbeitungszeit pro Ticket reduziert.