

ConSol CM im internen Suport

GWW - Gemeinnützige Werkstätten und Wohnstätten: IT-Services zentral steuern



Kunde

GWW – Gemeinnützige Werkstätten und Wohnstätten gGmbH

Branche

Sozialwesen

Webseite

www.gww-netz.de

Lösung

ConSol CM

Überblick

ConSol CM steuert den internen IT-Service für die rund 700 Mitarbeiter der GWW. Über eine Schnittstelle zu Baramundi Inventory greifen die Service-Mitarbeiter auf sämtliche Asset-Daten zu.

Nutzenaspekte

- Schnellere Problemlösung
- Bessere Transparenz
- Optimierte Prozesse
- Detailliertes Reporting
- Hohe Skalierbarkeit – flexibler Ausbau der Lösung



In den Werk- und Wohnstätten der GWW wohnen und arbeiten etwa 1.200 Menschen mit Behinderung. Um diesen die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen, haben sich in der GWW 17 Organisationen – Landkreise, große Kreisstädte und Vereine der Behindertenhilfe – zusammengeschlossen. Während die etwa **700 Mitarbeiter** der GWW bislang ihre IT-Anfragen über ein aufwändiges, eigenentwickeltes Ticketing-System ohne Eskalationsmöglichkeiten stellen mussten, steuert heute ConSol CM den gesamten IT-Support.

Die leistungsstarke Java Workflow-Engine von ConSol CM erlaubt u.a., alle Arbeits- und Kommunikationsabläufe detailliert abzubilden, alle Arbeitsprozesse jederzeit im laufenden Betrieb zu erweitern und anzupassen und sie durch Reporting genau zu überwachen. Auf diese Weise lassen sich selbst komplexe Prozesse schnell und einfach managen. ConSol CM ermöglicht wesentlich **schnellere Reaktions- und Lösungszeiten** und steigert damit die Zufriedenheit der Mitarbeiter erheblich.

Die GWW verwaltet ihre IT-Assets, d.h. ihren Software-, Hardware- und Lizenzbestand in einer Datenbank innerhalb von Baramundi Inventory. ConSol CM liefert eine **direkte Schnittstelle** zu dieser Datenbank: So kann ConSol CM auf alle IT-Assets und -Betriebsmittel zugreifen, sie verwalten und steuern. Die jeweiligen Konfigurationsdaten werden dabei aus der Baramundi-Datenbank in einem Microsoft-SQL-Server verfügbar gemacht: Ob PC, Monitor oder Maus, die verschiedenen Softwarepakete oder PDA und Notebook – per Mausklick sind sämtliche Assets sichtbar, z.B. welcher Anwender welche Art von Hard- und Software wo im Einsatz hat. Ein weiteres Plus von ConSol CM: Die Asset-Daten sind mit Anfragen bzw. Kontakten verknüpft. Daraus resultierende Reports dokumentieren somit anschaulich, bei welchen Komponenten häufig Fehler auftreten.

Eines der nächsten Projekte der GWW soll sein, eine **Wissensdatenbank** in Form von FAQ (Frequently Asked Questions – Häufig gestellter Fragen) aufzubauen. Ein erster Schritt wird eine interne FAQ Knowledge-Base für die Support-Mitarbeiter des Helpdesk-Teams selbst sein, eine externe für die Kunden der GWW soll folgen.

„ Die Software-Lösung von ConSol erleichtert uns die Arbeit merklich. Denn zusätzlich zu ihrer Helpdesk-Kernkompetenz ist sie für viele weitere Bereiche einsetzbar, so zum Beispiel für das Auftragsmanagement, die Steuerung von Verwaltungsprozessen und die Kommunikation zwischen den verschiedenen Abteilungen. Wir planen, den Einsatz von ConSol CM in Zukunft auszubauen. Die hohe Skalierbarkeit der Software kommt uns dabei sehr entgegen. “

Michael Klein
Systemadministrator bei der GWW gGmbH