

- Referenzkunde:
Euro RSCG
- Branche:
Werbeagentur
- Ansprechpartner:
Stephan Schramm,
Jan Spallek



Ticketing-System für Incident-Management

Keine Werbepause für Texter

Nur wenige Kreative in der Werbung tragen ausschließlich schwarze Hosen, Nickelbrillen und Rollkragenpullover. Aber alle sind abhängig von ihrem Rechner. Damit keine IT-Panne den Erfindungsdrang der Agentur Euro RSCG bremst, hat ihr Helpdesk das Incident-Management beschleunigt – mit einem Werkzeug von ITWU.

Wenn der Drucker Kampagnen-Entwürfe frisst oder die Internet-Leitung Spots verschluckt, muss Tobias Vreden zügig handeln. Er ist für Softwareprojekte der Werbeagentur Euro RSCG zuständig und betreut gemeinsam mit fünf Kollegen das komplette Infrastruktur-Paket: Hosts, Notebooks, Switches, Router, WAN-Strecken, Drucker, Fileserver, Mäuse und Blackberries, aufgeteilt auf zehn Standorte und 350 User. Er und seine Kollegen sollen jedes EDV-Problem schnell und zuverlässig beheben. Denn

Werbung wird heute ausschließlich mit PC-Programmen und IT kreiert.

Stehen diese still, bremsen sie den Kreativen aus. Dabei steht ein Werbeschaffender ohnehin unter Druck. Reklame zu konzipieren, bedeutet, brillante Ideen zu entwickeln, in einem eng gefassten Zeitplan. Da darf die EDV niemals Hindernisse aufbauen und die Texter und Layouter vom sensiblen Schaffensprozess ablenken. Insbesondere nicht bei den Kunden, für die Euro

RSCG als Fullservice-Agentur Filmspots, Print- und Online-Kampagnen entwickelt. Diese vergeben ihre Millionenbudgets nur an die besten Agenturen. Pünktliche Abgaben sind auf diesem Niveau obligatorisch.

Tobias Vreden und seine Kollegen haben eine Lösung gesucht, mit der sie ihr Trouble-Shooting für ihre anspruchsvollen Anwender noch effizienter abwickeln können. Fündig geworden sind sie beim Softwarehaus ITWU, das ein entsprechendes Ticketing-System entwickelte.



Wessen Drucker oder Maus einmal gestreikt hat, weiß, wie solche Kleinigkeiten die Nerven und das Zeitbudget belasten. Ein reibungslos arbeitendes Helpdesk ist in jedem Unternehmen unerlässlich.

Tobias Vreden –

IT-Systemadministrator, Euro RSCG:

„Nun fällt keine Support-Anfrage mehr unter den Tisch!“

Ausgangssituation

Eine Werbeagentur ist absolut abhängig von ihrer IT-Infrastruktur. Denn nur mit Desktop-Publishing-Programmen wie Photoshop oder Quarks können die Kreativen die in langen Wochen geborenen Ideen und Konzepte in wirkungsvolles Werbematerial verwandeln. Die Rechner dürfen nicht ausfallen. Und wenn sie es doch tun, dann soll sie jemand möglichst schnell reparieren. Als interne Vorgabe gilt, dass die IT-Abteilung einfache Probleme in einem Arbeitstag lösen soll.

Vor dem Projekt wurde das Helpdesk per Zuruf informiert. Der oder die User haben den Administrator ihres Vertrauens angerufen und ihn über die Situation aufgeklärt. »Das hat im Alltag bei normalem Betrieb gut funktioniert«, sagt Vreden.

Das Modell ist in ernstesten Situationen aber an seine Grenzen gestoßen. Ist die WAN-Leitung ausgefallen, sind weniger gravierende Support-Anfragen manchmal unter den Tisch gefallen. »Der ein oder andere User war gezwungen, noch einmal mit uns Kontakt aufzunehmen und sein Mausproblem zu schildern«, gibt Vreden zu. Wessen Drucker oder Maus einmal gestreikt hat, weiß, wie solche Kleinigkeiten die Nerven und das Zeitbudget belasten.

Außerdem konnte die IT-Abteilung weder die Zahl der Supportfälle, noch ihre Erfolge dokumentieren. Vreden wollte mit seinen Kollegen den ganzen Prozess professionalisieren.

Auswahlkriterien

Während der internen Konzeptionsphase war schnell entschieden, dass das Projekt auf Lotus Notes Domino basieren sollte. Denn jeder der zehn deutschen Standorte betreibt einen eigenen Domino-Server, auf dem die User und ihre Profile nebst Rechten und Rollen bereits definiert sind. »Es drängte sich uns förmlich auf, diese Vorarbeiten anzupapfen«, so Vreden.


Die Wahl für ITWU als Partner fiel in der Projektausarbeitung. In mehreren persönlichen Treffen haben Vreden und Stephan Schramm die Rahmenbedingungen abgesteckt und die Kosten fixiert. Schramm ist beim Softwarehaus als Geschäftsführer neben der Anwendungsentwicklung auch für das Projektmanagement zuständig. Als gelernter Wirtschaftsinformatiker teilt er mit dem System-Administrator Vreden allerdings ein ähnliches Programmierdenken. Beide waren sich schnell über die Struktur des Tools einig.

Für die Entwicklung des Werkzeugs griff der Experte auf den »ITWU-Kernel« zurück. In dieses Software-Paket hat ITWU mehrere Grundfunktionen zusammengefasst, die in nahezu allen Projekten standardmäßig abverlangt werden. Im Kernel sind beispielsweise per Skript gesteuerte Backend-Elemente oder typische UI-Layout-Strukturen bereits integriert.

Stephan Schramm – Geschäftsführer, ITWU:

„Mit dem ITWU-Kernel gelingt es uns, ein ausgereiftes und funktionsstarkes Werkzeug in kurzer Zeit zu konzipieren und fertigzustellen.“

Die Idee hinter dem Incident-Management-Werkzeug: Jeder Anwender soll seine Anfrage nicht mehr telefonisch stellen, sondern sein Problem in einer Notes-Maske beschreiben. Definierte Felder und Checklisten helfen dabei, den Vorfall von vornherein einzuordnen.

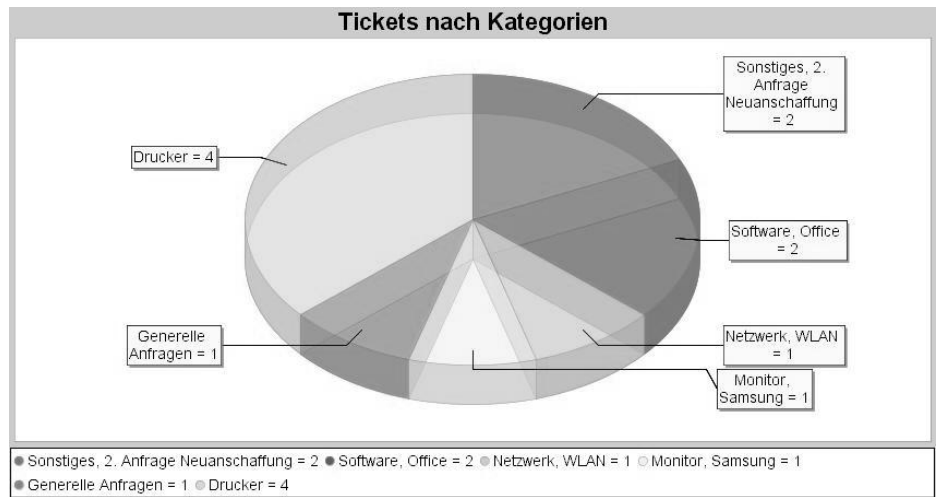
Schließen				Bearbeiten				Weiterleiten				Benachrichtigung			
Ticket 000045															
Ticket Wiedervorlage Eskalation Zugriff Historie															
Betroffener		Peter Kirchberg/dev				Meldedatum		10.01.2008 13:27							
Firma		EURO RSCG Hamburg				Fertigstellung (Soll)		11.01.2008							
Standort		Hamburg													
Kurzbeschreibung		! Problem bei Textverarbeitung				aktueller Bearbeiter		Michael Kelsch/dev							
Kategorie		Kategorienauswahl <input type="checkbox"/> Software Office				Status		● in Bearbeitung							
Problembeschreibung		Änderungen werden nicht mehr gespeichert													
Ergänzungen															
Anhang		 Weihnachtsetiketten.docx													
Ursache/Lösung															

Im Workflow des Ticket-Tools sind sämtliche Helpdesk-Mitarbeiter inklusive ihrer entsprechenden Zuständigkeiten erfasst. Mit Hilfe der Kategorisierung verschiedener „Problemzonen“, wie Software- und Hardwarekomponenten, gelangt ein Ticket so direkt zum passenden Sachbearbeiter am entsprechenden Standort. So müssen sich die Helpdesk-Mitarbeiter nicht länger mit Tickets herumärgern, für die sie gar nicht zuständig sind.

Sobald der User seine Anfrage verschickt hat, entscheidet Lotus Notes per Workflow gelenkt und mit Hilfe der Kategorisierung, an welchen Helpdesk-Mitarbeiter der Einzelfall delegiert wird. So fließen beispielsweise die Lokation und das Problemgebiet in diese Entscheidung mit ein. Denn es ist sinnvoller, eine Mac-OS-relevante Frage sofort an den Apple-Experten durchzureichen, statt den Windows-Fachmann damit zu belästigen. »Diese Parameter lassen sich in Lotus Notes Domino unter anderem über Profile nahtlos einbinden und zentral konfigurieren«, erklärt Schramm. »Das war eine wichtige Bedingung, muss das Projekt doch bei zehn deutschlandweit verteilten Standorten genügend skalieren.« Alle Supportanfragen sind schließlich in einem einheitlichen System und einem übergeordneten, allgemeingültigen Schema zusammengefasst.

Das Tool in der Praxis

Tobias Vreden und Stephan Schramm begleiten dieses Projekt gemeinsam, von seinem Beginn im Jahr 2007 bis heute. Den Workflow im Kern des Systems und die verschiedenen Masken haben beide in mehreren Treffen im Detail ausgearbeitet. Dank dem Baukastensystem des Kerns und dem Wissen um Lotus Notes auf Seiten von ITWU war das Werkzeug in wenigen Tagen in den deutschen Standorten implementiert. »Wir haben entschieden, das Programm im ersten Schritt nur für die Kollegen des Helpdesk frei-zuschalten«, sagt Vreden.



Über das Ticket-Tool sind nun alle Support-Anfragen erfasst und so zentral abrufbar. »Wir gewinnen dadurch einen wertvollen Überblick und schaffen Transparenz«, sagt Vreden. Denn nun kann Euro RSCG Berichte über alle Standorte hinweg generieren und die Effizienz des Helpdesks belegen.

Für die Zukunft plant er, das Tool für alle User zu aktivieren. Bislang melden sie sich weiter per Telefon bei dem Administrator ihres Vertrauens, der deren Fall in das Tool einträgt.

Bis jeder bei Euro RSCG das Werkzeug nutzen darf, sind noch einige Treffen mit ITWU nötig. Der Workflow muss an einigen Stellen noch verfeinert werden. Auch die Maske soll schöner werden. »Meine User sind Perfektionisten und Eleganz gewöhnt. Ich schalte das Werkzeug erst dann für alle frei, wenn es definitiv einen Aha-Effekt bei meinen Kreativen auslöst«, sagt Vreden. Damit es dazu kommt, müssen Schramm und die

Experten bei ITWU noch einige Parameter im Werkzeug sanft justieren. Dies gilt insbesondere für das Formular, in dem die Supportfälle eingetragen werden, und sein Design. Denn von wem täglich Ästhetik, Eleganz, Kreativität und Witz abverlangt wird, der hat sich eine wohlverdiente Erwartungshaltung zurechtgelegt..

Tobias Vreden – IT-Systemadministrator, Euro RSCG:

„Die Reaktionszeit war niemals unser Problem. Nun wird kein einziger Incident mehr vergessen.“

Stand: Mai 2008

Unternehmensprofil: Euro RSCG

Die Euro RSCG Gruppe Deutschland ist mit fünf Agenturen an insgesamt vier Standorten in Deutschland vertreten. Darunter sind die Metropolen Frankfurt, Hamburg und München. In diesem Verbund sind rund 350 Mitarbeiter angestellt. Zur Gruppe gehören die klassischen Werbeagenturen Euro RSCG Düsseldorf, Euro RSCG München sowie die Spezialagentur Euro RSCG 4D für Online, CRM-, VKF- und Dialog-Kommunikation.

Euro RSCG ABS ist auf PR-, Euro RSCG Life auf Healthcare-Kommunikation spezialisiert.

Euro RSCG Deutschland ist Teil der Euro RSCG Worldwide, eins der drei führenden Agenturnetzwerke der Welt. Es ist mit 233 Büros und 12 000 Mitarbeitern in mehr als 75 Ländern vertreten. Von den international renommierten Marketing-Publikationen Campaign und Advertising wurde Euro RSCG als »Advertising Network of the Year 2006« und als »Global Agency of the Year 2006« ausgezeichnet.



Euro RSCG in Düsseldorf

www.eurorscg.de