



## Hallesche Verkehrs AG beherrscht eine komplexe IT-Landschaft

Mehr Flexibilität und Übersicht bei der Bewältigung der Aufgaben im IT-Betrieb. Unterstützung strategischer Planung durch Messbarkeit.

### 21.10.2009 SM-DESK\_Success Story

Die Hallesche Verkehrs AG (HAVAG) ist das größte öffentliche Nahverkehrsunternehmen in Sachsen-Anhalt. Bereits seit 2008 wird die SHD-Systemmonitoring-Lösung SM-BOX zur Überwachung der IT-Sytemlandschaft eingesetzt. Die Box meldet proaktiv Fehler und Zustände an die EDV-Abteilung der HAVAG.

Diese Informationen, aber auch auftretende Fehler, Anforderungen der Nutzer, notwendige anfallende Änderungen an der IT-Landschaft müssen von den Mitarbeitern des Helpdesks bearbeitet werden. Dafür ist eine einheitliche Managementoberfläche notwendig, die auch alle Prozesse der Problemlösung abbildet.

Ebenso sind Nutzeranfragen und –probleme, die auf Mailboxen gesprochen werden, bis hin zur Auskunftsfähigkeit zu aktuellen Fehlern und Problemen, Gegenstand des Aufgabenbereiches der EDV-Abteilung.

Alle Informationen des Prozesses werden in der zentralen Datenbank gehalten, wodurch ein einfaches und schnelles Reporting ermöglicht wird. Die Hotline hat jetzt einen Überblick über das gesamte Geschehen, über alle operativen und geplanten Aufgaben und alle Nutzer und der IT Leiter bekommt die Übersicht über die aktuelle Situation in seiner IT-Landschaft.

### Vergessen war gestern

Eine dynamische Priorisierung der Tickets nach Schweregrad und Lösungszeitpunkt verhindert, dass Tickets mit niedriger Priorität aus dem Blickwinkel verschwinden. Stattdessen erhöht sich entsprechend der eingestellten Parameter die Priorität mit näher kommendem Lösungszeitpunkt bzw. Deadline.

### Transparenz mit SM-DESK

Die Einsicht, Bearbeitung und Lösung der unterschiedlichen Arbeiten sollte schneller und strukturierter gestaltet werden.

SHD bietet mit SM-DESK die passende Lösung. Im Kern basiert es auf einer BPM-Engine und realisiert den Prozess vom Eingang der Aufgaben bis zur Lösung und Dokumentation des Problems und Aufwands. Die Informationen kommen dabei aus den unterschiedlichsten Bereichen oder Anwendungen und werden in SM-DESK erfasst, verarbeitet, weitergeleitet, an eine andere weiterführende Anwendung übergeben oder direkt im System beendet.

Die große Flexibilität dieses Systems zur Abbildung von Unternehmensprozessen ermöglicht es, im laufenden Betrieb auf Änderungen in den Anforderungen des Ticket-Prozesses zu reagieren und diese schnell und ohne großen Aufwand durchführen zu können.



Einen weiteren Nutzen stellt auch die Kategorisierung und Aufwandserfassung der Tickets dar. Jetzt lassen sich Auswertungen zur Ableitung zukünftiger IT-Strategien und Investitionen treffen.

Das System hilft durch die Bereitstellung von belastbaren Zahlen in der Budgetplanung und der Planung von Ressourcen und Mitarbeitern. Annahmen können mit gemessenen Werten belegt werden: "Wir benötigen 30% unserer Zeit für das Problem X. Das könnten wir beheben, indem wir die Lösung Y einführen." ■



## SM-DESK

[www.sm-desk.de](http://www.sm-desk.de)

Integriertes IT-Service-Management für den Mittelstand. Transparenz und Nachvollziehbarkeit. Flexible Anpassung an IT-Prozesse.

**SHD System-Haus-Dresden GmbH**

Drescherhäuser 5b · 01159 Dresden  
Tel. 0351. 4 23 20 · Fax 0351. 4 23 21 00  
info@shd-online.de · www.shd-online.de