

„Einsatz in 4 Wänden“

HelpMatics™ Online unterstützt Haustechnik bei der Wüstenrot Gruppe

Um eines gleich vorwegzunehmen: HelpMatics™ Online wechselt keine Glühbirnen und wartet auch nicht die Klima-Anlage. Aber HelpMatics™ Online, die Cloud-Version des Service Management Systems HelpMatics™ unterstützt österreichweit die Haustechnik der Wüstenrotgruppe bei der optimalen Organisation und Dokumentation der Service-Vorgänge.

Wüstenrot gilt als der Pionier des Bausparens in Österreich. Heute ist Wüstenrot viel mehr als "nur" eine Bausparkasse: Wüstenrot hat sich zu einem umfassenden Finanzdienstleister entwickelt. Mit maßgeschneiderten Lösungen rund ums Wohnen, die private Vorsorge, die Gesundheit, wenn's um Mobilität oder den sicheren Vermögensaufbau geht, ist das Unternehmen ein starker Partner in allen Lebensphasen.



Die Ausgangssituation

Die Haustechnik der Wüstenrot Gruppe betreut als Service-Stelle alle Niederlassungen in Österreich, das sind etwa 130 Geschäftsstellen, ca. 2000 angestellte und über 3000 freiberufliche Mitarbeiter.

Vor Einführung eines professionellen Service Desk Systems erfolgten Problemmeldungen ausschließlich per E-Mail, Telefon oder sogar auf Zuruf. Damit sollte Schluss ein.

Um objektive und auch später noch nachvollziehbare Daten zu Art und Umfang der geleisteten Services zu haben, beschloss Herr Karl Hilgart, Prokurist und Bereichsleiter Interne Dienste Gruppe, ein System zu beschaffen, das die Organisation, Überwachung und gleichzeitig die lückenlose Dokumentation der intern geleisteten Services im Bereich der Haustechnik ermöglichte.

Die Suche nach dem geeigneten System

Die Suche nach dem geeigneten System für die Wüstenrot Gruppe startete Herr Hilgart über das Internet. „Google sei Dank“ wurde er auch schnell fündig und informierte sich vorab auf der Produkt-Homepage detailliert über HelpMatics™. Das System gefiel.

Die technischen Aspekte spielten so gut wie keine Rolle. Man konnte sich eine Cloud-Lösung genau so vorstellen wie eine On-Premise Lösung. Ausschlaggebend waren aber die Features und auch die Unterstützung durch den Hersteller.

wüstenrot

Wüstenrot ist eine internationale Unternehmensgruppe im Finanzdienstleistungsbereich und unterhält ihren Hauptsitz in Salzburg in Österreich.

Wüstenrot wurde 1925 gegründet und ist heute ein Allfinanzdienstleister. Zur Unternehmensgruppe gehören die Wüstenrot Versicherungs-AG und die Bausparkasse Wüstenrot AG.

Heute serviert Wüstenrot in Österreich mehr als 1,6 Millionen Kunden.

HelpMatics™ Online

Störung erfassen, Lösung organisieren, Vorgang dokumentieren

Die Entscheidung für HelpMatics™ Online

Der Entscheidungsprozess für das System dauerte länger als 1 Jahr. Schließlich sollte der Personenkreis, der nachher das System betreut, auch eingebunden werden. „Wir haben uns die Lösung in mehreren Sitzungen mit unterschiedlichen Teilnehmern angesehen“, erklärt Karl Hilgart. „auch um festzustellen, ob sich die Lösung auf unsere speziellen Bedürfnisse zuschneiden lässt.“

Implementierung und Einweisung - alles schnell erledigt

Die Implementierung von HelpMatics™ Online verlief ohne Probleme – nicht zuletzt deshalb, weil man sich für ein Hosting der Lösung direkt bei der COC AG in Burghausen entschieden hatte.

Die Einweisung ins System ging ebenfalls „schmerzlos“ vonstatten. In einer Basisschulung wurden zunächst einige Key User im Umgang mit HelpMatics™ Online geschult. Die Key User wiederum sorgten vor Ort für die Schulung von MitarbeiterInnen und KollegInnen.

Fazit nach 1 Jahr Betrieb: HelpMatics™ Online hat sich bewährt

Pro Jahr werden über HelpMatics™ Online ca. 1500 Tickets im Bereich der Haustechnik abgewickelt. Tendenz steigend.



„Als besonders nützlich hat sich die integrierte Knowledge Base herauskristallisiert. Hier werden bereits durchgeführte Lösungswege für ein Problem hinterlegt. So kann man bei einem wiederholten Auftreten einer bestimmten Störung viel schneller Abhilfe schaffen. „Man muss das Rad schließlich nicht noch einmal erfinden“, betont Frau Maria Enzensberger,

Abteilungsleiterin und Verantwortliche für den Betrieb von HelpMatics™ Online.

Und die Zukunft?

„Noch haben wir das System gar nicht ausgereizt. HelpMatics™ Online bietet z. B. Funktionen zur Erfassung von Master-Tickets und ermöglicht konkrete statistische Auswertungen, um z. B. auffällig häufig auftretende Störungen aufzuspüren und damit auch eine entsprechende Problemanalyse zu starten“, kommentiert Herr Hilgart. „Diese Analyse-Funktionen werden wir sicher in Zukunft verstärkt nutzen!“



Fazit:

Karl Hilgart, Prokurist und Bereichsleiter Interne Dienste bei der Wüstenrot Gruppe

„HelpMatics™ Online erlaubt eine sichere, vollständige Bearbeitung und Verfolgung der anfallenden Störungen im Bereich der Haustechnik. Die Vorgänge werden nun sauber, objektiv und nachvollziehbar dokumentiert. Nichts geht mehr verloren. Darüber hinaus ist das System offen für weitere Anpassungen, wenn wir sie brauchen.

Was die Technik angeht - Cloud oder On-Premise - hatten wir keine Präferenz. Mit der Online-Variante von HelpMatics™, insbesondere in Kombination mit dem Hosting durch die COC AG sind wir ausgesprochen zufrieden!“