



Stadt Schweinfurt

## Stadt Schweinfurt sorgt mit dem User-Helpdesk von VINTIN für zufriedene IT-Anwender

Um den Benutzer-Support für rund 1.300 interne und externe Anwender zu optimieren, hat die Stadt Schweinfurt ihren User-Helpdesk an VINTIN ausgelagert. Ein Team von Support-Spezialisten steht den Beschäftigten der Stadtverwaltung bei allen IT-Fragen zur Seite. Der Vor-Ort-Service von VINTIN hat sich im Alltag sehr gut bewährt und umfasst auch komplexere Aufgabenstellungen.

Kunde

Stadt Schweinfurt



### Die Organisation

„Zukunft findet Stadt“ lautet das Motto der kreisfreien Stadt Schweinfurt. Die Industriestadt mit rund 53.000 Einwohnern hat in den letzten 20 Jahren einen enormen Strukturwandel durchlaufen und bietet heute vielfältige Chancen durch die Symbiose von Wirtschaft, Wissenschaft und Kultur. Auch die Stadtverwaltung hat in den letzten Jahren dazu beigetragen, den Standort Schweinfurt weiterzuentwickeln und zukunftsfähig zu machen.

Die ca. 1.000 Beschäftigten erbringen eine Vielzahl von Dienstleistungen für Bürger und Unternehmen. Eine wichtige Basis für die tägliche Verwaltungsarbeit ist daher die IT-Infrastruktur der Stadt. Die Abteilung Informations- und Kommunikationstechnik (IuK) betreibt heute rund 300 Standard- und Fachanwendungen für die Stadtverwaltung sowie für die diese Infrastruktur nutzenden Zweckverbände, Beteiligungen und Stiftungen.



## Die Herausforderung

Bereits vor einigen Jahren hatte die IuK-Abteilung einen zentralen User-Helpdesk für den Support der rund 1.300 internen und externen Anwender aufgebaut. Dieser wurde ebenfalls von einem externen Dienstleister betreut. Ziel war, einen Single-Point-of-Contact einzurichten, der als erste Anlaufstelle für Benutzeranfragen dient. IT-Probleme sollten vom User-Helpdesk aufgenommen und – soweit möglich – auch sofort gelöst werden, damit sich die IuK-Abteilung mehr dem Kerngeschäft widmen kann. Als der Vertrag mit dem bisherigen Service-Partner auslief, suchte die Stadtverwaltung einen neuen Dienstleister, der die Aufgaben des User-Helpdesk übernehmen kann. Neben hoher Fachkompetenz und strukturierten Prozessen auf Basis von ITIL waren dabei auch gute Kommunikationsfähigkeit und Präsenz vor Ort gefordert.

## Die Lösung

Der IT-Dienstleister VINTIN erfüllt alle Anforderungen, die an den Betrieb des User-Helpdesks gestellt wurden. Das Unternehmen unterstützt bereits eine ganze Reihe weiterer Organisationen und Unternehmen beim Benutzer-Support und brachte daher umfassendes Know-how für die geforderten Aufgaben mit.

Im ersten Schritt arbeiteten sich die Spezialisten von VINTIN in die vorhandene IT-Infrastruktur sowie die definierten und konkreten Support-Prozesse ein. Basis dafür sind Dokumentationen, die laufend aktualisiert und auf einer zentralen SharePoint-Plattform abgelegt werden. Dadurch ist ein gemeinsamer Wissenspool vorhanden, der auch bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter hilft. Darüber hinaus installierte VINTIN eine umfassende Monitoring-Lösung auf Basis von Nagios. Diese überwacht in Echtzeit den Zustand und die Verfügbarkeit sämtlicher IT-Komponenten im Rechenzentrum und im Netzwerk der Stadt Schweinfurt. Schwellwerte und Alerting richtete VINTIN nach den Vorgaben der IuK-Abteilung ein. Damit ist sichergestellt, dass bei Ausfällen und Abweichungen automatisch sofort die richtigen Spezialisten benachrichtigt werden.

Nach der gründlichen Vorbereitungsphase nahm der neue User-Helpdesk zum definierten Stichtag seine Arbeit auf. Die Spezialisten von VINTIN sind seitdem Montag bis Freitag von 06:30 Uhr bis 17:00 Uhr vor Ort in der Stadtverwaltung erreichbar und kümmern sich um eine Vielzahl von Aufgaben – vom Zurücksetzen von Benutzerpasswörtern bis hin zur Einrichtung neuer Desktop-Arbeitsplätze. Im Tagesgeschäft bearbeitet der User-Helpdesk rund

600 bis 800 Support-Tickets pro Monat. Außerhalb der Bürozeiten steht zudem jederzeit ein 24/7-Notfallservice zur Verfügung.

### Vorteile

„Die Zusammenarbeit mit dem User-Helpdesk von VINTIN ist mittlerweile hervorragend eingespielt“, sagt der technische Leiter der Stabsstelle Informations- und Kommunikationstechnik. „A und O für den Erfolg dieses Modells sind die räumliche Nähe und die intensive Kommunikation.“ Einmal in der Woche setzt sich der User-Helpdesk mit der IuK-Abteilung zu zwei Besprechungen zusammen: Im Change-Meeting werden Change-Anträge diskutiert und mögliche Auswirkungen betrachtet, bevor die Änderungen beschlossen werden. Im anschließenden Betriebs-Meeting analysiert man gemeinsam aktuelle Trends bei Support-Anfragen, geht Fehlerursachen auf den Grund und sucht Lösungen für komplexere Supportfälle. Grundlage dafür sind die Informationen aus dem Ticket-System sowie die monatlichen Reportings, die VINTIN für die IuK-Abteilung erstellt. „VINTIN hilft uns heute, die Servicequalität im Benutzer-Support kontinuierlich zu steigern“, resümiert der technische Leiter. „Die Mitarbeiter im User-Helpdesk haben sich immer tiefer in die fachlichen Themen eingearbeitet und können mittlerweile auch zahlreiche Benutzeranfragen direkt abwickeln, deren Ursache in den Infrastrukturlösungen wie Citrix, VMware, Microsoft und AppSense liegt. Für den Second- und Third-Level-Support können wir zudem jederzeit auf die Expertise der Produktspezialisten von VINTIN zurückgreifen.“

### Kurz gesagt:

„Wir haben durch die Zusammenarbeit mit VINTIN unsere ursprünglich gesteckten Ziele erreicht“, sagt die Leiterin der Stabsstelle Informations- und Kommunikationstechnik. „Der User-Helpdesk ist heute die zentrale Anlaufstelle für alle Benutzeranfragen und wickelt Supportfälle kompetent und professionell ab. Die Mitarbeiter identifizieren sich mit den Zielen unserer Organisation und sind durch die Präsenz vor Ort sehr gut mit den Anforderungen der Benutzer vertraut. Gleichzeitig funktioniert das Zusammenspiel mit der IuK-Abteilung so, wie wir uns das vorgestellt haben. Die Prozesse sind eindeutig abgegrenzt und aufeinander abgestimmt. Durch die enge Kommunikation können auch neue Anforderungen schnell umgesetzt werden.“



Geschäftsführer:  
Stefan Hartwig,  
Michael Datzer,  
Michael Grimm

VINTIN Operations GmbH  
Felix-Wankel-Straße 4  
97526 Sennfeld

Amtsgericht:  
Schweinfurt; HRB 5007  
Ust-IdNr: DE209869331

T 09721 67594-10  
E kontakt@vintin.de  
I www.vintin.de