

ConSol CM im internen IT-Support

Käserei Champignon: Hohe Qualität bei Käse und IT



Kunde

Käserei Champignon

Branche

Lebensmittel

Webseite

www.kaeserei-champignon.de

Lösung

ConSol CM

Überblick

Im Allgäuer Firmensitz der Käserei Champignon ist der zentrale IT-Support für die gesamte Unternehmensgruppe angesiedelt. Herzstück des internen IT-Benutzerservice ist die Helpdesk-Software ConSol CM.

Nutzenaspekte

- Transparenz in den IT-Support-Prozessen
- Zentrale Erfassung, Priorisierung und Vergabe aller Anfragen an die Mitarbeiter
- Klar geregelte Zuständigkeiten: keine versehentliche Mehrfachbearbeitung von Anfragen
- Automatisierte E-Mails zum Bearbeitungsstatus: Entlastung der Service-Mitarbeiter
- Breite IT-Wissensdaten der Helpdesk-Lösung

Die Allgäuer Käserei Champignon ist bekannt für ihre handwerkliche Tradition, die hohe Qualität ihrer Produkte – und für ihren Camembert. Doch auch ihre IT muss die Käserei nicht verstecken: Das 1908 gegründete Unternehmen steuert den **IT-Support für rund 450 Mitarbeiter** über die moderne Helpdesk- und Aufgabenverfolgungs-Software von ConSol.

Bereits die Demoversion von ConSol CM ließ erkennen, dass sie alle erforderlichen Kriterien abdeckt: eine **flexible Workflow-Lösung**, die alle Anfragen zentral erfasst, priorisiert und an die fünf Support-Mitarbeiter verteilt. Nach einem Workshop fiel die Entscheidung für die Software – eine Investition von unter 20.000 Euro, die sich lohnen sollte.

In einem ersten Schritt wurden die Arbeitsprozesse mit dem „Workflow-Editor“ in ConSol CM abgebildet. Die **Integration in die bestehende IT-Landschaft erfolgte nahtlos**. Die kompletten Anwenderdaten aus dem ADS (Active Directory Service) von Microsoft konnten als „Kunden“-Daten in das Software-System übernommen werden.

Heute legen die Mitarbeiter im IT-Support zu jeder hereinkommenden Anfrage über ein Web-Formular einen Datensatz an. In diesem so genannten „Call“ **dokumentieren und protokollieren sie alle weiteren Arbeitsprozesse** Schritt für Schritt. So haben sämtliche Service-Mitarbeiter ständig einen Überblick darüber, wer gerade welches Problem löst und mit welchem Erfolg die Umsetzung der Kundenanfragen erfolgte.

Auch der Antragsteller selbst ist bestens informiert: Er erhält automatisiert per E-Mail Infos zum Bearbeitungsstatus seines Anliegens - telefonische Feedback-Anfragen werden drastisch reduziert, die **IT-Service-Mitarbeiter deutlich entlastet**.

Die Support-Mitarbeiter arbeiten mit Java- und Web-Client im Mischbetrieb. Fast alles läuft über Fernwartung, an den Standorten sitzen nur wenige Techniker für die Vor-Ort-Betreuung: **Der Zugriff ist von jedem Arbeitsplatz aus möglich**. So können die IT-Mitarbeiter gegebenenfalls auch von zu Hause aus arbeiten.

Ein weiteres Plus: die **breite IT-Wissensdatenbank** in ConSol CM. Die Dokumente mit den häufigsten IT-Fragen und -Antworten werden von den Support-Mitarbeitern eifrig genutzt.

„Früher arbeiteten wir mit dem ‚Biocomputer‘, also mit Aufgabenlisten und dem guten Erinnerungsvermögen unserer Support-Mitarbeiter. Da wurde schon mal die eine oder andere Anfrage mehrfach bearbeitet. Diese Zeiten sind definitiv vorbei.“

Meinhard Kirschbaum
IT-Support-Leiter, Käserei Champignon