



## SCHNELLER UND FLEXIBLER MIT ZUKUNFTSFÄHIGEM IT-SERVICE-DESK

SENEK analysiert und optimiert mit SVA Expertise Prozesse und Abläufe.

### AUF EINEN BLICK

#### AUFGABE

Revision und Erweiterung des bestehenden internen IT-Service-Desks in Jira Service-Management und Opsgenie

#### SYSTEME & SOFTWARE

- > Jira Service Management (Cloud Premium)
- > Opsgenie (Cloud Premium)

#### VORTEILE

- > bessere Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Teams
- > Abbau von Informationssilos und Fehlerquellen
- > schlankere und effizientere Prozesse
- > schnellere Bearbeitung von Incidents und Problemen

### SENEK GMBH

Seit 2009 entwickelt die SENEK GmbH in Leipzig intelligente Stromspeichersysteme und speicherbasierte Energielösungen. Mit SENEK.360 bietet das Unternehmen ein abgestimmtes Ökosystem zur nachhaltigen Rundum-Eigenversorgung. Die Marke SENEK zählt inzwischen europaweit zu den führenden Anbietern für innovative Energie- und Speicherlösungen rund um Einfamilienhäuser – mit mehr als 120.000 verkauften Systemen und einem Beratungsnetzwerk von über 1.200 Fachpartnern.

### HERAUSFORDERUNG

Nach Einführung von *Jira Service Management (JSM)*, *Jira Software* und *Confluence* in einem von Atlassian gehosteten Cloud-Tenant bei der SENEK GmbH stiegen die Ansprüche an das IT-Service-Desk (ITSD2) mit der Zeit und dem stetigen Unternehmens-Wachstum. Häufig waren verschiedene Jira-Administratoren gleichzeitig mit der Umsetzung unterschiedlicher Anforderungen beschäftigt, wodurch einerseits eine gewisse Konsistenz verloren ging, andererseits die Konsolidierung bereits bestehender Prozesse notwendig wurde. In die bereits bestehenden und neuen Prozesse musste eine Struktur gebracht und administrative Overheads abgebaut werden. Dies sollte proaktiv Fehlerquellen und Redundanzen abbauen, um eine zukünftige, großangelegte Prozesskonsolidierung zu verhindern. Zudem sollten die Mitarbeiter der zuständigen Abteilung *Office IT* weiter durch Automationen entlastet werden, um ihnen repetitive Prozesse abzunehmen und die Kapazität auszubauen.

### LÖSUNG

Die Experten der SVA wurden mit der aktuellen Prozessanalyse im ITSD2 beauftragt, welche die Überarbeitung von Workflows, Bildschirmmasken und weitere damit verbundene Bestandteile wie Automationsregeln einschloss. Nach der erfolgreichen Revision



## SCHNELLERE KOMMUNIKATION UND REAKTIONSZEITEN

bestehender IT-Service-Desk-Prozesse folgte dann durch den Erwerb des Atlassian Tools *Opsgenie* eine Erweiterung der Funktionalität: Es wurden die Integration zwischen *JSM* und *Opsgenie* konfiguriert und eine Bereitschaft nach den regulären Arbeitszeiten bei businesskritischen Anfragen eingerichtet. Somit werden die Office-IT-Mitarbeiter nun zuverlässig per E-Mail, SMS und Telefon über Ausfälle oder etwaige andere business-kritische Anfragen informiert und können innerhalb kürzester Zeit Lösungen erarbeiten – um zum Beispiel Downtimes im System so gering wie möglich zu halten.

### FAZIT

Nach erfolgreicher Konsolidierung und Konfiguration des IT-Service-Desks sind die Prozesse einem User Acceptance Tests (UAT) unterzogen und die Ergebnisse in einem gemeinsamen Meeting besprochen worden. Die SENEC GmbH kann nun das volle Potenzial der Atlassian-Applikationen ausschöpfen. Dies bedeutet eine deutlich gesteigerte Effizienz und Zuverlässigkeit bei der Bearbeitung zahlreicher allgemeiner sowie business-kritischer Anfragen. Das Überarbeiten, Erweitern und Vereinfachen der bestehenden Prozesse seitens SVA hat dazu geführt, dass das Verwalten deutlich erleichtert und potenzielle Fehlerquellen (beispielsweise bei Automationsregeln) behoben wurden, wodurch manuelle Agenten-Anpassungen verringert werden konnten.

Durch die komplette Überarbeitung vieler Arbeitsabläufe und dem Aufbau einer Integration mit anderen Service-Portalen innerhalb des SENEC Cloud-Tenants, wurden zudem Informationssilos abgebaut und eine verstärkte Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Teams gefördert. Es sind mittelfristig deutliche Effizienzsteigerungen zu erwarten, welche sich dann gewinnbringend auf weitere Aufgabenfelder auswirken. Insgesamt hat die Optimierung für zukunftsfähige Prozesse innerhalb des IT-Service-Desks gesorgt und gibt der SENEC GmbH die Möglichkeit, noch schneller und flexibler auf das Wachstum und geänderte Anforderungen reagieren zu können.

### KONTAKT

SVA System Vertrieb  
Alexander GmbH  
Borsigstraße 26  
65205 Wiesbaden  
Tel. +49 6122 536-0  
mail@sva.de  
www.sva.de