

## Referenzbericht Hügli Gruppe

Eine Gruppe – Viele Teams – Ein Ziel

IT Helpdesk mit ITIL-Prozessen in der Hügli Gruppe auf Basis DocHouse Caredesk

### Das Unternehmen

Vielseitigkeit, Frische und Konzentration auf das Wesentliche: Hügli und die moderne Küche haben viel gemeinsam – deshalb heißt das Geheimnis erfolgreicher Köche so oft Hügli!

Die Hügli-Gruppe ist erfolgreich in einem Umfeld globaler Märkte und gewandelter Esskultur und erzielte in 2005 einen Umsatz von 272 Mio. CHF. Ihre Trockenprodukte, wie Suppen, Saucen, Bouillons, Desserts, Teigwaren-, Reis- und Kartoffelgerichte, vereinfachen und verkürzen ihren Kunden die entsprechenden Zubereitungszeiten, verbessern die Leistungsfähigkeit, erhöhen die Wirtschaftlichkeit der Verarbeitungsverfahren und verbessern die Qualität der Endprodukte. Die Hügli-Gruppe beschäftigt rund 1000 Mitarbeiter(innen) und ist somit einer der größten Arbeitgeber rund um den Bodensee.



### Die Ausgangssituation

In der Hügli Gruppe werden an verschiedenen Standorten (u. a. CH, AT, D, CZ) ca. 300 PC-Arbeitsplätze betrieben. Diese werden von zwei getrennten IT Organisationen (D und CH) betreut. Zusätzlich gibt es noch ein Betreuungsteam für eine notes-basierende Anwendung im Vertrieb. Die einzelnen Teams arbeiten mit getrennten Helpdesk Systemen und haben getrennte Wissensdatenbanken. Deshalb können sie sich bei Engpässen nicht optimal gegenseitig unterstützen und auf Erfahrungen, die an einer anderen Stelle schon gemacht wurden, nur schwierig zurückgreifen.

### Das Ziel

Für die Gruppe sollte deshalb ein einheitliches Helpdesk System eingeführt werden. Dieses soll ITIL basierende Klassifizierungsmerkmale abbilden. Die Lösung soll standortübergreifend eingesetzt werden, jeder Standort möchte dann jedoch Auswertungen für seinen Bereich erstellen. Da Lotus Notes bei Hügli durchgängig im Einsatz ist, sollte die neue Lösung auf Lotus Notes basieren.

### Die Entscheidung

Zur Evaluierung und Einführung der Lösung beauftragte Hügli einen externen Berater. Dieser erstellte zusammen mit Hügli ein Anforderungsprofil und auf dieser Basis konnten sich dann 5 Anbieter präsentieren. Die Wahl fiel dann auf DocHouse Caredesk von KUMATronik. Die wesentlichen Entscheidungskriterien für Caredesk waren:

- Komplette Funktionalität
- Praxisorientierte Ansätze
- Erweiterbares Konzept
- Verständnis der Kundenanforderungen

### Das Projekt

Nach der Entscheidung für Caredesk wurden in einem Spezifikationsworkshop die Parameter für die Lösung und kundenspezifische Anpassungen besprochen. Diese wurden dann zeitnah umgesetzt, so dass Caredesk bei Hügli in der Schweiz schon nach 2 Monaten eingesetzt werden konnte.

Bei Hügli wird jetzt eine Caredesk Umgebung betrieben, die zwischen den Standorten in CH und D repliziert wird. Die anderen Standorte können über das WAN zugreifen. Externe Supporter erhalten über das Internet Zugriff auf das Caredesk Web Interface.

Die ITIL Vorgaben konnten praxisorientiert umgesetzt werden. Caredesk hat sich hier als flexibles Werkzeug erwiesen, mit dem die Serviceprozesse nach ITIL dokumentiert werden können. In den Ticketkategorien wurde hierfür eine

ITIL konforme Struktur abgebildet. Im Ticket Typ werden die ITIL-Prozessarten (Incident, Service Request, Request for Change, ...) hinterlegt. Zusätzlich zu den Standarddatenbanken wurden für Hügli noch zwei individuelle Datenbanken implementiert. In der einen werden Zeitaufwände der Helpdesk Mitarbeiter verbucht. Die Verbuchung erfolgt automatisch aus den Tickets und Aufgaben, kann aber manuell ergänzt werden. Die Buchungen können dann zentral nach verschiedenen Kriterien ausgewertet werden. In der zweiten Datenbank werden Meetingprotokolle (eine Komponente aus DocHouse Office) abgelegt. Aus den Meetings heraus können dann direkt Servicetickets erstellt werden. Neben Servicetickets für Einzelaufgaben werden inzwischen auch IT Projekte in Caredesk abgebildet. Hierzu kann eine Projektstruktur definiert und in dieser können Tickets, Protokollpunkte aus Meetings und Zeitbuchungen zugeordnet werden. Somit werden inzwischen mit Caredesk bei Hügli nicht nur klassische Helpdesk Anforderungen abgedeckt, sondern Aufgabenstellungen des IT Bereiches ganzheitlich abgebildet.

### Fazit

Marcel Höller von der Hügli AG sagt: »Die Grundlage für ein erfolgreiches Projekt ist ein ausgereiftes und flexibles Produkt. Den gewünschten Nutzen erreicht man aber nur wenn wir mit unseren Anforderungen verstanden werden und wir die vom Anbieter entwickelten Lösungsansätze verstehen. Mit dem Produkt DocHouse und dem Partner KUMATronik war beides gegeben und so gilt jetzt für DocHouse Caredesk für den IT Service bei Hügli das Firmenmotto Eine Gruppe – Viele Teams – Ein Ziel.«