

COFIDIS, ein langjähriger Kunde von NetworkD und LANDesk, wollte neue Schwerpunkte im Kundendienst setzen und seine internen Abläufe an ITIL<sup>®</sup> Standards ausrichten.

### ■ Der europäische Spezialist für Online-Kredite

COFIDIS wurde 1982 gegründet und ist in Europa Marktführer für Telekredite. Mit fast 3.000 Mitarbeitern in ganz Europa, davon 1.600 in Frankreich, betreut COFIDIS 11,5 Millionen Kundenkonten. COFIDIS verfügt über Niederlassungen in neun Ländern: Frankreich, Belgien, Spanien, Portugal, Italien, Tschechische Republik, Ungarn, Rumänien und Slowakei. [www.cofidis.com](http://www.cofidis.com)

### ■ Neue Schwerpunkte im Kundenservice

Das Supportcenter steht in Kontakt mit 2.000 Mitarbeitern, darunter 800 Handelsberatern. Um die Belange der Endbenutzer kümmern sich 33 Analysten, die pro Jahr etwa 50.000 Anfragen beantworten.

„In erster Linie ging es uns darum, die IT-Organisation auf Basis von Best Practices zu optimieren“, erklärt Olivier Kling, Leiter der Abteilung Informationssysteme bei COFIDIS. „Mithilfe einer erfahrenen Beratungsfirma analysierten und definierten wir zunächst ITIL<sup>®</sup> Prozesse (Ereignis, Problem, Änderung, Umsetzung und SLA-Management), die mit den speziellen geschäftlichen Anforderungen von COFIDIS in Einklang standen. Am Ende dieses Prozesses stand die Entscheidung, das vorhandene Tool zu überarbeiten.“

### ■ COFIDIS Service Desk: Ohne Integration geht es nicht

COFIDIS hatte bis dahin eine Asset-Management-Lösung eingesetzt, die zwar Helpdesk-Funktionalität beinhaltete, aber nicht leistungsfähig genug war, um die geplanten Maßnahmen ausreichend zu unterstützen. Die Neuausrichtung des Kundendienstes erforderte eine möglichst nahtlose Integration der vorhandenen Datenbank mit allen Kontrollwerkzeugen und Inventarverwaltungs-Tools.

„Durch die Integration mit der LANDesk<sup>®</sup> Management Suite können wir Inventardaten direkt auf dem Anfragebildschirm abrufen“, so Kling. „Mittlerweile wissen wir, dass die IT-Abteilung bei uns eine Schlüsselrolle spielt und nicht länger als beliebig disponibel behandelt werden kann. Damit Planungs- und Entscheidungsprozesse von beiden Seiten getragen werden, müssen IT und Business so eng wie möglich verknüpft sein.“

#### ■ Anforderungen

- Neuausrichtung des Kundendienstes
- Harmonisierung geschäftlicher Anforderungen mit Service- und Supportressourcen
- Integration der Lösung mit dem vorhandenen Asset-Management-Tool

#### ■ Lösungen

- LANDesk<sup>®</sup> Service Desk
- NetworkD Consulting: Anpassung, Entwurf und Implementierung von Prozessen

#### ■ Vorteile

- Kostensenkung durch Prozessoptimierung (Automatisierung häufig wiederholter Abläufe)
- Effizientere Bearbeitung von Anfragen
- Proaktive Wirkungsanalyse: Änderungsvorbereitung und Risikoermittlung

*„Die ersten Rückmeldungen zeigten eine hohe Akzeptanz bei Endbenutzern und Analysten. Besonders zufrieden waren sie mit dem intuitiven Workflow, der Flexibilität der Lösung und dem SLA-Management.“*

**Olivier Kling**  
Leiter Informationssysteme  
COFIDIS

## ■ Engagement und Kommunikation: Schlüssel zum Projekterfolg

Das Projekt hatte für COFIDIS nicht nur strategische Bedeutung, sondern verbesserte auch die Außenwahrnehmung der IT-Abteilung. Garanten des Erfolgs waren die intensive Kommunikation und partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen COFIDIS und NetworkD. NetworkD ist der führende globale LANDesk Partner und verfügt über mehr als zehn Jahre Erfahrung im Servicedesk- und Desktop-Management. Das Unternehmen betreut über 6.000 Kunden in aller Welt und wurde bereits mit mehr als 80 Preisen ausgezeichnet.

„Grundlage des Projekts war Define.Design.Deploy, das von uns entwickelte Verfahrensmodell, mit dem wir die Ressourcen von COFIDIS und NetworkD anpassen und optimieren konnten“, so Marc-Alexandre Brizard, Lösungsarchitekt bei NetworkD. „Zunächst wurden in einer Reihe von Workshops die Anforderungen an die Lösung ermittelt und geprüft. Die hervorragenden Ergebnisse, die wir im gesamten Projektverlauf vorweisen konnten, beruhten nicht zuletzt auf der strikten Einhaltung aller Termin- und Budgetvorgaben des Kunden.“

„Nachdem feststand, welche technischen und personellen Ressourcen vorhanden waren, wurde die gesamte IT-Organisation nach ITIL® Kriterien neu strukturiert. Natürlich haben wir unsere Endbenutzer in Absprache mit der IT ausführlich über die Änderungen informiert“, ergänzt Kling. „Ziel war es, die neu definierten Abläufe vorzustellen und zu erklären, welche Motive und Erwartungen hinter den Änderungen standen. Zum Schluss organisierten wir ein ‚Sneak Preview‘ für unsere wichtigsten Benutzer, dem dann der offizielle Startschuss in Form einer Präsentation im Amphitheater folgte, zu der alle Endbenutzer eingeladen waren.“

## ■ Besondere Vorteile des Service Desks bei COFIDIS

„Die ersten Rückmeldungen zeigten eine hohe Akzeptanz bei Endbenutzern und Analysten. Besonders zufrieden waren sie mit dem intuitiven Workflow, der Flexibilität der Lösung und dem SLA-Management“, so Olivier Kling.

„Die neue Organisationstruktur in Kombination mit den integrierten LANDesk Lösungen (Service Desk, Management Suite und Security Suite), ermöglicht uns, Kosten und Sicherheitsrisiken zu senken, den Überblick über das Inventar zu behalten und die Patch-Verteilung effizient zu organisieren. Geschäftsprozesse werden jetzt von der IT den Anforderungen entsprechend unterstützt.“

Dank der Modularität und Adaptionfähigkeit der Lösung konnte COFIDIS LANDesk Service Desk an seine speziellen Bedürfnisse anpassen. Damit ist das Unternehmen nun in der Lage, mehr strategisch wichtige Anfragen zu beantworten und seinen Benutzern einen besseren Service zu bieten.

## ■ Vorhandene Module

- *Fall-Management*
- *Serviceanfragen-Management*
- *Problem-Management*
- *Änderungs-Management*
- *Produkt-Management*
- *Konfigurations-Management (einschließlich Wirkungsanalyse von Anomalien, Fehlern und Defekten) in der technischen und geschäftlichen Prozessumgebung*
- *Selfservice-Webportal*
- *Datenbank*

### *NetworkD Europe GmbH*

Stiglmaierplatz  
Dachauer Strasse 37  
80335 München  
Germany  
Tel: +49 (0) 89 / 54 55 81 66  
Fax: +49 (0) 89 / 54 55 83 33

### *NetworkD Corporation*

3300 Irvine Avenue,  
Suite 261,  
Newport Beach, CA 92660  
United States  
Tel: +1.949.222.2287  
Fax: +1.949.222.2226

### *NetworkD Ltd.*

Grove House, Lutyens Close,  
Chineham Court, Basingstoke,  
Hampshire RG24 8AG  
United Kingdom  
Tel: +44 (0) 1256 338 470  
Fax: +44 (0) 1256 338 471

### *NetworkD SAS*

17 Square Edouard VII  
75009 Paris  
France  
Tel: +33 (0)1 53 43 91 33  
Fax: +33 (0)1 53 43 94 94