

ConSol CM im Prozessmanagement

Stadt Potsdam: Schlanke Prozesse im IT-Service



Kunde

Landeshauptstadt Potsdam

Branche

Öffentliche Verwaltung

Webseite

www.potsdam.de

Lösung

ConSol CM

Überblick

- Automatisierte Prozesse in Helpdesk sowie System- und Fachadministration
- Optimierter Service für 1.450 Arbeitsplätze

Nutzenaspekte

- Transparenter Bearbeitungsstatus
- Eindeutige Zuständigkeiten, Kommunikationswege und Arbeitsabläufe
- Eigenständige Anpassungen dank grafischem Workflow-Editor
- Hohe Flexibilität und Skalierbarkeit

Die Landeshauptstadt Potsdam beschäftigt circa 1.900 Mitarbeiter für die Bewältigung der Verwaltungsaufgaben. Die überwiegende Anzahl der Angestellten und Beamten erledigt ihre Arbeit am PC, so dass etwa 1.450 PCs und 1.000 Drucker zu betreuen sind. Im IT-Service der Stadtverwaltung kommt jetzt das **Prozessmanagementsystem ConSol CM** zum Einsatz.

Ziel der ersten Projektphase war es, die Prozesse im Helpdesk sowie in den Leistungsbereichen System- und Fachadministration zu automatisieren und damit den Mitarbeitern einen besseren und schnelleren Service bieten zu können. Ausschlaggebende Kriterien pro ConSol waren die Möglichkeit, **eigenständig Anpassungen** vorzunehmen sowie die **hohe Flexibilität und Skalierbarkeit** der Lösung.

Die **Live-Installation** von ConSol CM erfolgte **innerhalb von nur drei Tagen**. In dieser kurzen Zeit erfolgten die konkrete Prozessdefinition, die Implementierung und Konfiguration für den Helpdesk sowie die Grundlagenschulung der Mitarbeiter und Administratoren.

Heute laufen die Anfragen zentral in ConSol CM ein, werden dort kategorisiert, priorisiert und einem der fünf Helpdesk-Mitarbeiter zugeordnet. Der Bearbeitungsstatus ist jederzeit ablesbar, was eine **optimale Zusammenarbeit der IT Spezialisten sowie eine fundierte Auskunft an die User** gewährleistet.



Das Potsdamer Rathaus

Die Mitarbeiter im Helpdesk schätzen vor allem die **hohe Transparenz in Auftragseingang und -bearbeitung**. Tickets können dank automatisierter Prozessschritte heute um rund **25 Prozent schneller bearbeitet** werden. Dies schafft eine hohe Zufriedenheit bei den Usern, die sich wiederum positiv auf die Arbeit der Helpdesk-Mitarbeiter auswirkt.

Als nächster Schritt ist geplant, **weitere Prozesse wie Beschaffung, Umzüge oder die Vergabe** von Berechtigungen für Fachanwendungen über ConSol CM zu steuern.

„ Es hat sich gezeigt, dass unser neuer Helpdesk mehr ist als eine reine Hotline-Lösung. ConSol CM ist so flexibel und leicht zu erweitern, dass sich die Software zur Unterstützung verschiedenster Verwaltungsabläufe eignet. “

Karl-Heinz Piechatschek
IT-Leiter der Stadtverwaltung Potsdam