



Vorstandsvorsitzender Gerhard Wagner, Marketing-Assistentin Natalie Keul, Georg Scherzinger und Margarita Hwtandilowa gehören zum Team der nova ratio AG, die in Hundsdorf ihren Firmensitz hat – in dem ehemaligen Verwaltungsgebäude der Fuchs'schen Tongruben. ■ Foto: Camilla Härtewig

## Software aus Hundsdorf

Mission der nova ratio AG: Mitarbeiter werden mit eRunbook besser durch EDV-Abteilung unterstützt

**Die Informationstechnologie soll den Menschen das Leben erleichtern – diese Philosophie vertritt Gerhard Wagner, Vorstandsvorsitzender der Hundsdorfer nova ratio AG. Mit seinen Softwarelösungen will er einen Beitrag leisten, diesen Wunsch Wirklichkeit werden zu lassen.**

HUNDSDORF. Eine breite, geschwungene Auffahrt – umgeben von einer Parklandschaft – gibt den Blick frei auf ein imposantes Herrenhaus. In dieser beeindruckenden Kulisse in Hundsdorf hat das mittelständische Softwareunternehmen nova ratio AG seinen Firmensitz – und das seit neun Jahren. Was kaum einer in der Region weiß, ist den Größen der IT-Branche längst bekannt.

Zu den Kunden der nova ratio zählen unter anderem die Deutsche Telekom, AMD, das Bankhaus Metzler und die Frankfurter Volksbank. Sie alle setzen auf das sogenannte eRunbook, eine von nova ratio entwickelte Softwarelösung, die den sicheren und effizienten Betrieb moderner IT-Umgebungen ermöglicht. Dies galt bisher jedoch nur für große Konzerne, die mithilfe der Software Rechenzentren mit bis zu 20 000 Servern verwalten können. 2008 jedoch haben die Hundsdorfer um Firmengründer und Vorstandsvorsit-

zenden Gerhard Wagner eine abgewandelte Version entwickelt, die speziell auf die Bedürfnisse kleiner und mittelständischer Unternehmen zugeschnitten ist, denn viele dieser Firmen sind mit ihren Helpdesk-Lösungen nicht zufrieden.

Hier setzen die nova ratio und ihre Lösung eRunbook an. Sie ist ein Komplettpaket für alle Aufgaben und Aspekte einer effizienten Störungsannahme und -bearbeitung, in der EDV-Welt Helpdesk genannt. Die Software hilft, Ursachen für Computerprobleme schneller zu finden und verbessert die Kommunikation zwischen Helpdesk und Anwendern, sodass im Ergebnis weniger Reibung entsteht und Arbeitszeitverluste vermieden werden. Vieles ge-

schieht dabei automatisiert, denn Systemadministratoren haben es in der Regel mit zwei Arten von Störungen zu tun. „90 Prozent aller Fehler und Meldungen betreffen Hardwaredefekte, die rasch behoben werden können“, erklärt Gerhard Wagner und führt weiter aus: „Der Rest der Störungen jedoch muss aufwendig analysiert werden. Unsere Lösung unterstützt beide Fälle.“ Und ohne permanente Rückmeldung an die Anwender entsteht bei den Nutzern schnell das Gefühl, dass sie mit ihrem Problem allein gelassen werden. Mittels eRunbook haben die Mitarbeiter jedoch jederzeit Zugriff auf den Bearbeitungszustand und werden bei Änderungen der Störungsbearbeitung automatisch benachrichtigt. Damit

können sie sich auf die Dauer der Störung einstellen und vermeiden unnötige Nachfragen. Durch die Lösung selbst werden die Helpdesk-Mitarbeiter auch bei Routinearbeiten entlastet und können sich verstärkt auf die Analyse komplexer Störungen und ihre Behebung konzentrieren. Effizienz und Transparenz der Betriebsabläufe werden somit durch die eRunbook-Lösung gesteigert.

Die nova ratio AG ist wenig bis gar nicht von der Weltwirtschaftskrise berührt. „Wir sind so klein, dass es immer genügend Kunden für uns gibt“, erläutert Wagner, der sich für die nächsten zwei Jahre ehrgeizige Ziele gesteckt hat: Er will die Mitarbeiterzahl in Hundsdorf von 10 auf 20 verdoppeln. Er ist sehr glücklich, das imposante Domizil in Hundsdorf gefunden zu haben. Er erinnert sich: „1993 fuhr ich bei einer Motortour zufällig hier vorbei und bremste vor Begeisterung so stark ab, dass mein Hinterradmann beinahe auf mich auffuhr. Damals dachte ich noch, das ist der ideale Firmensitz. Als mir dann sieben Jahre später der Makler genau dieses Objekt zeigte, war das schon fast so was wie Vorsehung.“ **Camilla Härtewig**

### Hintergrund

#### Drei Kernbereiche

Die nova ratio wurde 1995 in Koblenz als GmbH gegründet. Im Jahr 2000 erfolgte die Umwandlung zur Aktiengesellschaft. Der Aktionärskreis besteht aus Privatpersonen sowie dem Land Rheinland-Pfalz. Ebenfalls 2000 erfolgte die Verlagerung des Firmensitzes in das Hundsdorfer Haus Petersberg. Gleichzeitig wurde mit der Entwicklung der Software eRunbook begonnen. Seit 2008 umfasst das Angebot der nova ratio AG drei Kernlösungen: Konfigurationsmanagement in Rechenzentren, Sicherheit in kritischen IT-Infrastrukturen und eine Rundum-Sorglos-Helpdesk-Lösung für kleine und mittlere Unternehmen.

■ Weitere Informationen zur unter [www.nova-ratio.de](http://www.nova-ratio.de).