

Der Helpdesk mit Zufriedenheitsgarantie

In den Medien häufen sich Meldungen über demotivierte Mitarbeiter, die innerlich gekündigt haben und weit davon entfernt sind, ihr Leistungsoptimum abrufen zu wollen. Als eine der Ursachen haben Fachleute die ineffiziente und intransparente Störungsannahme rund um das Arbeitsmittel PC ausgemacht. Wirksame Abhilfe verspricht das Helpdesk-System der nova ratio AG, das als „Rundum-Sorglos-Paket“ in kleinen und mittelständischen Unternehmen die produktive Kommunikation zwischen Anwender und IT-Mitarbeiter sicherstellt.

„2008 haben wir uns von dem projektgebundenen Geschäftsmodell verabschiedet und uns auf die Entwicklung von kundenspezifisch applizierbaren Standardmodulen konzentriert“, berichtet Gerhard Wagner. „Erklärtes Ziel waren jederzeit zuverlässige und robuste Softwarelösungen mit hohem Kundennutzen.“ Ein Erfolgsprodukt der jüngeren Vergangenheit ist eine rundum überzeugende Helpdesk-Lösung für den effizienten Einsatz der IT in kleineren und mittelständischen Unternehmen, die nova ratio im Rahmen eines speziellen „Rundum-Sorglos-Komplettpakets“ offeriert. Zu den Vorzügen zählen die transparente Kostenstruktur, die umfassende Betreuung der IT-Mitarbeiter und die für IT-Anwender jederzeit nachvollziehbaren Lösungen.



Spezialist für den effizienten Betrieb moderner IT-Umgebungen:
Sitz der nova ratio AG in Hundsdorf unweit von Koblenz

nova ratio AG

nationale Konzerne ebenso wie innovative Mittelständler und EDV-Organisationen. Betreute das Unternehmen zunächst hauptsächlich Großkunden aus den Bereichen Finanzdienstleistung, Telekommunikation etc., so reüssierte der Softwarehersteller zuletzt auch im Kundensegment der KMUs.

dischen Unternehmen, die nova ratio im Rahmen eines speziellen „Rundum-Sorglos-Komplettpakets“ offeriert. Zu den Vorzügen zählen die transparente Kostenstruktur, die umfassende Betreuung der IT-Mitarbeiter und die für IT-Anwender jederzeit nachvollziehbaren Lösungen.

Seit der 1995 vollzogenen Gründung hat sich nova ratio als erfolgreicher deutscher Spezialist für den sicheren und effizienten Betrieb von IT-Umgebungen profiliert. Das Produkt- und Leistungsprogramm basiert auf den Bausteinen Helpdesk, der Konfigurationsdatenbank CMDB, elektronischen Betriebshandbüchern und Security Management. „Nachdem wir zunächst ausschließlich Dienstleistungen erbracht hatten, begannen wir 2000 mit der Softwareentwicklung in Eigenregie“, ergänzt Gerhard Wagner, Vorstandsvorsitzender der nova ratio AG. „Die IT-Betriebsplattform eRunbook

war unser erstes Erfolgsprodukt.“ Bei eRunbook handelt es sich um eine CMDB-Lösung (Configuration Management Database), die als zentrale Datenbank bei der Verwaltung der Configuration Items (CI) Verwendung findet. eRunbook erfüllt sämtliche Anforderungen eines ITIL-konformen Configuration Managements. Gefordert sind dabei die fünf Kernfunktionen Federation, Reconciliation, Mapping, Visualization und Synchronisation, die im Funktionsumfang von eRunbook mustergültig abgedeckt werden.

Die Lösungen der nova ratio AG überzeugten inter-



Gerhard Wagner, Vorstandsvorsitzender der nova ratio AG: „Unser „Helpdesk-Rundum-Sorglos-Paket“ ermöglicht einen effektiveren Einsatz der IT-Fachkräfte.“

Das intelligente Helpdesk-System verfügt über ein integriertes Konfigurationsmanagement und eine automatisierte Inventarisierung. Während nova ratio optional den Grundbetrieb sicherstellt, konzentrieren sich die IT-Fachkräfte der Kunden auf die Kommunikation mit den Anwendern und die Behebung etwaiger Probleme vor Ort. Das Störungsmanagement des intelligenten Helpdesks beinhaltet u. a. Rückmeldungen an den Anwender, spezielle Eingabemasken sowie die zügige Abwicklung von Austauschvorgängen etwa im Fall von Hardwaredefekten.

Die Nutzer des Helpdesks profitieren von einer schnell-

len Fehlerbehebung und der generellen Verbesserung des Services und des Ressourcen-Managements, was sich wiederum in einem höheren Vertrauen der Anwender in die IT widerspiegelt. Andere Vorteile sind die automatische Dokumentation der Vorgänge und eine lückenlose Überwachung der Veränderungen von Hard- und Software. Für Unternehmer attraktiv sind die Kostentransparenz, die kurze Bindfrist, die nach Ende der Mindestlaufzeit ein dreimonatiges Kündigungsrecht vorsieht, und die gestiegene Motivation der Mitarbeiter. *„Unsere Helpdesk-Lösung hilft beiden Seiten – Anwendern und IT-Mitarbeitern“*, bekräftigt Gerhard Wagner.

„Die Prozess- und Ablaufdefinition ermöglicht die Konzentration auf das Wesentliche. Die Anwender fühlen sich ernst genommen, da ihre Probleme schnell und kompetent aus der Welt ge-

schaftt werden. Nicht zuletzt reduziert der Helpdesk auf diese Weise den zumeist unterschwellig vorhandenen Groll auf die IT-Experten in den Unternehmen.“ ■

novaratio AG 

nova ratio AG
Hauptstraße 3-5
D-56235 Hundsdorf
www.nova-ratio.de