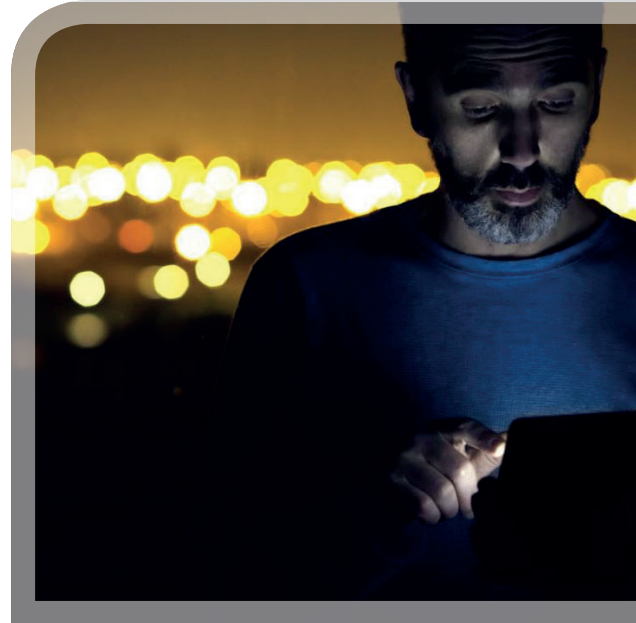




NEXT GENERATION SERVICE DESK

Hays steigert durch digitalen IT-Support mit Next Generation Service Desk die Produktivität seiner Mitarbeiter.



SERVICES

- Datacenter Hosting Services
- Managed Desktop Services
- Next Generation Service Desk

ANWENDERERFAHRUNGEN

- Online-Support
- digitale Support-Funktionen
- Zugriff auf umfangreiche Wissensdatenbank

GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Steigerung der Mitarbeiterproduktivität
- Förderung eines ertragreichen Wachstums
- gesteigerte Zufriedenheit der Mitarbeiter

ZIEL

Die Umsatzgenerierung bei Hays ist von der Produktivität seiner mehr als 2.200 Vertriebsmitarbeiter in Großbritannien abhängig. Zur Optimierung des Einstellungsverfahrens werden zunehmend IT-Technologien eingesetzt; folglich gilt es, die IT-Anfragen und -Probleme von Mitarbeitern möglichst schnell zu bearbeiten. Da ein Großteil des IT-Supports immer noch telefonisch abgewickelt wird, wollte Hays seinen Mitarbeitern zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten bieten.

LÖSUNG

Hays entschied sich im Rahmen eines bestehenden Managed-Services-Vertrags für die Next-Generation-Service-Desk-Lösung (NGSD) von Computacenter. 5.500 Anwendern in 21 Ländern stehen nun über ein Online-Portal digitale Support-Funktionen zur Verfügung – angefangen bei der selbstständigen Meldung eines IT-Problems über Online-Chats bis hin zu einer umfangreichen Wissensdatenbank. Business Champions, eine maßgeschneiderte interne Kommunikation und ein Planungs-Workshop trugen maßgeblich dazu bei, den Zeitplan von zwei Monaten für die Implementierung einzuhalten und für eine möglichst große Akzeptanz unter den Anwendern zu sorgen.

ERGEBNIS

60 Prozent der IT-Support-Transaktionen bei Hays werden mittlerweile online erledigt, darunter 1.180 Web-Chats und 370 vom Anwender selbst angelegte Störungsmeldungen pro Monat. Durch Bereitstellung eines relevanten und reaktionsschnellen Supports, der rund um die Uhr zur Verfügung steht, kann Hays die Produktivität seiner Mitarbeiter steigern und so ein ertragreiches Wachstum fördern. Eine hohe Anwenderfreundlichkeit trägt außerdem dazu bei, die Loyalität und Zufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern.

„Wir wollen unseren Mitarbeitern die Wahl lassen, wie und wann sie ein Problem melden. Mit der mobilen App behalten Anwender außerdem die Übersicht über Support-Probleme, wenn sie unterwegs sind.“

Simon Gerhardt
IT Production Services Director bei Hays

„Es ist toll, dass wir jetzt einfach online chatten können, anstatt anrufen zu müssen.“

Vertriebsmitarbeiter bei Hays

ZIEL

Profitables Wachstum ermöglichen

Die Produktivität seiner über 2.200 Mitarbeiter in Großbritannien optimal zu gestalten, hat für Hays oberste Priorität. Simon Gerhardt, IT Production Services Director bei Hays, erläutert: „Bei unserem Geschäft geht es darum, den passenden Mitarbeiter für eine freie Stelle zu finden. Je mehr Bewerber unsere Berater vermitteln können, umso größer der Umsatz, den sie erwirtschaften.“

Hays nutzt verstärkt IT-Technologie, um den Bewerbungs- und Vermittlungsprozess zu optimieren – sowohl für seine Berater als auch für die Bewerber. So hat das Unternehmen beispielsweise ein neuartiges, digitales Verfahren eingeführt, um die Eignung von Kandidaten für den Einsatz in unterschiedlichen Ländern zu testen. „Technologie hat zu grundlegenden Veränderungen im Personalwesen geführt. Bei der Digitalisierung möchten wir vorangehen und die Art und Weise, wie die Dinge in unserer Branche erledigt werden, immer wieder verbessern“, kommentiert Gerhardt.

Da die Produktivität und Profitabilität seiner Mitarbeiter zunehmend von Technologie abhängig sind, muss Hays den störungsfreien Betrieb seiner Systeme sicherstellen. „Wir müssen dafür sorgen, dass unsere IT so zuverlässig und unsere Support-Services so reaktionsschnell wie möglich sind“, fügt Gerhardt hinzu. „Wenn es ein Problem gibt, dann wollen unsere Berater, dass es möglichst schnell behoben wird.“

Die IT-Support-Services von Hays sollen auch anwenderfreundlich sein. Wie bei anderen Personaldienstleistern gibt es auch bei Hays eine relativ hohe Fluktuation unter den Vertriebsmitarbeitern, d. h. es gibt einen konstanten Zustrom von neuen Mitarbeitern, die Unterstützung benötigen.

„Unsere Vertriebsmitarbeiter sind sehr kundenorientiert, sie lieben den persönlichen Umgang mit Menschen – das gilt auch im Hinblick auf die Unterstützung bei IT-Problemen“, so Gerhardt. Folglich wurde ein Großteil der Störungen durch Anrufe beim Service Desk des Unternehmens gemeldet, das Computacenter von einem Standort in Südafrika aus betreibt.

„Wir haben versucht, unsere Leute zu ermutigen, auftretende Probleme selbst zu protokollieren, aber sie warteten lieber am Telefon auf einen ersten Lösungsvorschlag“, erklärt Gerhardt. „Währenddessen konnten sie natürlich keine Gespräche mit Kunden und Bewerbern führen.“

LÖSUNG

Digitale, anwenderorientierte IT-Support-Services

Ende 2015 war Hays eines der ersten Unternehmen, das den Next Generation Service Desk (NGSD) von Computacenter eingeführt hat. Hays und Computacenter können bereits auf eine lange Partnerschaft zurückblicken: Computacenter stellt Datacenter Hosting Services, Managed Desktop Services sowie ein externes Service Desk für Hays zur Verfügung.

„Uns wurde klar, dass NGSD beim IT-Support neue Möglichkeiten für unsere Mitarbeiter eröffnen würde, weil sie selbst entscheiden können, wie und wann sie Kontakt aufnehmen“, erklärt Gerhardt.

„NGSD hat unseren IT-Support modernisiert – unsere Mitarbeiter können sich nun voll und ganz auf ihre täglichen Aufgaben konzentrieren.“

Simon Gerhardt, IT Production Services Director bei Hays

Beim NGSD steht die Anwenderfreundlichkeit im Vordergrund. Dabei stehen IT-Support und -Wissen jederzeit und an jedem Ort über ein intuitives Online-Portal und eine mobile App zur Verfügung. Betrieben wird dieses von 10 Mitarbeitern des Global Service Desk von Computacenter, die Support für Hays-Mitarbeiter in 21 Ländern anbieten.

Um sicherzustellen, dass NGSD den Anforderungen der 5.500 Endanwender bei Hays gerecht wird, veranstaltete Computacenter einen eintägigen „Hothouse“-Workshop. „Das hat das Projekt unglaublich nach vorne gebracht“, verrät Gerhardt. „Durch das „Hothouse“ konnten wir einige Wochen an herkömmlicher Planung einsparen. Wir waren in der Lage, Entscheidungen sofort zu treffen, und konnten sicherstellen, dass gemeinsam Verantwortung übernommen wurde.“

Vor der Einführung arbeiteten Computacenter und Hays bereits gemeinsam am Aufbau einer Wissensdatenbank mit Artikeln zu allgemeinen Anwenderfragen, beispielsweise wie man einen Drucker installiert oder Anhänge in OneTouch, dem zentralen Rekrutierungssystem des Unternehmens, öffnet.

„Wir haben im Rahmen von NGSD eine Bibliothek mit mehr als 87.000 Wissensartikeln erstellt, die als Teil des jeweiligen Kundenprojekts auf Grundlage der vorhandenen IT-Systeme und Nutzeranforderungen angepasst und erweitert werden kann“, erklärt Steve Rayner, Group Service Innovation Director bei Computacenter.

Fast 300 neue Wissensartikel wurden für die Anwender und das IT-Personal von Hays angelegt – und sie waren von Anfang an sehr beliebt. In den ersten drei Monaten nach der Einführung von NGSD gab es bereits fast 5.500 Suchanfragen in der Wissensdatenbank. Indem sie die Anwender dazu ermutigen, die Artikel der Wissensdatenbank zu bewerten und auf sie zu reagieren, stellen Hays und Computacenter sicher, dass die Inhalte so relevant und einfach wie möglich bleiben.

Maximale Bekanntheit und Akzeptanz

Die Wissensdatenbank ist nur eines der neuen digitalen Support-Features, die NGSD bietet; Anwender können außerdem Störungen selbst protokollieren, Kennwörter automatisch zurücksetzen lassen und Online-Chats initiieren. Bei einem Zeitrahmen von nur zwei Monaten für die Umsetzung musste Hays sicherstellen, dass alle Mitarbeiter an den 125 Unternehmensstandorten über die Vorteile von NGSD informiert wurden. Computacenter und Hays entwickelten eine umfangreiche Kommunikationsstrategie und kreierten ein Netzwerk aus 150 Business Champions.

„Computacenter sorgte dafür, dass die Einführung des NGSD auf die für Hays typische Art und Weise kommuniziert wurde. Um die Leute dafür zu interessieren, stellten wir es als eine neue Geschäftsinitiative und nicht als eine neue IT-Lösung dar“, erklärte Gerhardt. „Die Business Champions hatten die Aufgabe, die Pilot- und Testphasen voranzutreiben, und sind auch weiterhin Ansprechpartner, um Feedback von der Anwenderbasis entgegenzunehmen.“

Hays und Computacenter setzten darüber hinaus Plakate, Webinare, Team-Essen und sogar Schokoriegel mit entsprechendem Markenaufdruck ein, um die NGSD-Botschaft bekannt zu machen. Diese vielseitige Herangehensweise hat sich als äußerst erfolgreich erwiesen – in den ersten drei Monaten wurde NGSD von 61 Prozent der Anwender von Hays genutzt.

„Es war überhaupt kein Problem,
mein eigenes Ticket zu erstellen.“

Kredit-Controller bei Hays

„Wir können tatsächlich eine Zunahme der IT-Support-Interaktionen beobachten, da es für unsere Mitarbeiter jetzt weitaus einfacher ist, die benötigte Unterstützung zu bekommen“, verrät Gerhardt.

NGSD besitzt das Feature „Betrifft mich“ (zum Patent angemeldet), mit der Anwender melden können, ob ein vorhandenes IT-Problem ihre Arbeit beeinträchtigt. Hierdurch wird nicht nur die Ticketanzahl reduziert, mit denen sich der Help Desk beschäftigen muss, es wird auch das Ausmaß der Beeinträchtigung für das Unternehmen deutlich. Darüber hinaus kann Hays über die Broadcast-Funktion von NGSD seine Mitarbeiter bei einem Problem mit einem zentralen Geschäftssystem, z. B. E-Mail, frühzeitig informieren.

„Die 'Betrifft mich'-Funktion erlaubt es uns, je nach Beeinträchtigung – ob für Anwender oder das Unternehmen – zu entscheiden, mit welcher Priorität wir auf ein bestimmtes IT-Problem reagieren“, erklärt Gerhardt. „Außerdem können wir unsere Mitarbeiter auf dem Laufenden halten, sodass sie den Lösungsfortschritt nicht mehr beim Service Desk erfragen müssen. Das erspart allen Beteiligten Zeit“.

ERGEBNIS

Erhöhung von Produktivität und Umsatz

In weniger als drei Monaten wurde der IT-Support und damit verbunden dessen Anwenderfreundlichkeit bei Hays durch NGSD grundlegend verändert. 60 Prozent der Interaktionen werden mittlerweile online erledigt – weit über dem ursprünglich anvisierten Ziel von 50 Prozent. „NGSD ist zum bevorzugten Kanal für die Nutzung von IT-Support bei Hays geworden“, erklärt Gerhardt. „Obwohl unsere Leute immer noch die Möglichkeit haben, einen Experten anzurufen, geben wir die Service-Desk-Nummer nicht mehr bekannt. Stattdessen haben unsere Mitarbeiter jetzt eine IT-Support-App auf ihrem Endgerät, die sie direkt mit dem NGSD-Portal verbindet.“

Mit einer Zahl von 1.180 pro Monat haben sich Online-Chats als besonders beliebt erwiesen. Gerhardt ergänzt: „Die Online-Chat-Funktion des NGSD ist ein immenser Vorteil. Unsere Vertriebsmitarbeiter können mit der Arbeit fortfahren und gleichzeitig an einem Online-Chat im Hintergrund teilnehmen. Sie können schneller Kontakt zu einem Support-Analysten aufnehmen und abwarten, während sie unterschiedliche Problemlösungen ausprobieren.“

Die Anwender protokollieren jetzt auch mehr Störungen selbst – 370 pro Monat im Vergleich zu 40 vor der NGSD-Einführung. Das NGSD-Portal bietet Quicklinks für weit verbreitete Anwenderprobleme, z. B. im Zusammenhang mit der Registrierung von Kennwörtern oder dem Hinzufügen von Anhängen in OneTouch. „Mit NGSD können Mitarbeiter außerhalb von Großbritannien jederzeit eine Störung melden und müssen nun nicht mehr warten, bis der Service Desk um 7 Uhr morgens den Betrieb aufnimmt“, erklärt Gerhardt.

Hays

1.000 besetzte Stellen pro Tag weltweit

Hays verhilft jährlich 260.000 Menschen auf der ganzen Welt zu Festanstellungen bzw. befristeten Stellen. Mit mehr als 9.000 Mitarbeitern in 33 Ländern ist das Unternehmen einer der führenden Anbieter für qualifizierte und professionelle Stellenvermittlungsdienste.

Durch erfahrene und sachkundige Teams vor Ort in Kombination mit branchenführender Technologie gelingt es Hays immer wieder, Mehrwerte für Bewerber, Kunden, Mitarbeiter und Aktionäre zu schaffen.

Im Rahmen seiner Wachstumsstrategie strebt das Unternehmen bis 2018 einen Betriebsgewinn von 250 Millionen Pfund an. Um dieses Ziel zu erreichen, konzentriert sich Hays darauf, die besten und produktivsten Kräfte der Personalbeschaffungsbranche anzuwerben und an sich zu binden.

Hays hat darüber hinaus erkannt, dass es auf innovative Technologien und Vertriebsmöglichkeiten reagieren muss. Hays war das erste Personalbeschaffungsunternehmen, das mit LinkedIn zusammengearbeitet hat, und erkennt das Potenzial der Digitalisierung für die Förderung von Produktivität und Effizienz.

Durch den digitalisierten, stärker anwenderorientierten IT-Support ergeben sich für Hays die folgenden Vorteile:

Höhere Produktivität der Mitarbeiter: Durch Bereitstellung eines zielgerichteten und reaktionsschnellen Supports, der rund um die Uhr zur Verfügung steht, kann Hays die Zeit maximieren, die seinen Mitarbeitern für umsatzsteigernde Aktivitäten zur Verfügung steht.

Grundlage für profitables Wachstum: Produktivere Vertriebsmitarbeiter bedeuten profitablere Vertriebsmitarbeiter, was für die Wachstumsambitionen des Unternehmens und die Expansion in neue Märkte förderlich ist.

Nachwuchskräfte gewinnen und binden: Hays möchte sich als attraktiver Arbeitgeber etablieren. Durch die Annahme digitaler Technologien ist Hays in der Lage, seinen Vertriebsmitarbeitern mehr Anwenderfreundlichkeit zu bieten, was dazu beiträgt, die Personalfuktuation zu reduzieren.

„NGSD hat zur Optimierung des Supports für unsere Mitarbeiter beigetragen und ermöglicht ihnen, sich voll und ganz auf ihre täglichen Aufgaben zu konzentrieren. Durch die neuen Kommunikationskanäle haben unsere Mitarbeiter nicht nur mehr Alternativen, ihre Probleme werden auch effektiver gelöst“, so die abschließende Einschätzung Gerhardts.

Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich per Mail an communications.germany@computacenter.com
