

"Die Benachrichtigung erfolgt, bevor die Anwender die Störung überhaupt bemerken."



ALEXANDER RACK
Geschäftsleitung EDV
ROLLER GmbH & Co. KG

HERAUSFORDERUNG

Mit über 100 Einrichtungsmärkten, einem Onlineshop unter *roller.de* und über 4.000 Mitarbeitenden gehört ROLLER zu den führenden Möbeleinzelhändlern in Deutschland. Wir bieten unseren Kundinnen und Kunden ein breites Sortiment preisgünstiger Möbel und Fachsortimente in guter Qualität.

Im Unternehmensalltag standen wir jedoch vor der Herausforderung, unsere Mitarbeitenden in unterschiedlichsten Szenarien und über verschiedene Systeme hinweg schnell und zuverlässig mit wichtigen Nachrichten zu erreichen. Bislang nutzten wir für unterschiedliche Anwendungsfälle und Benutzergruppen verschiedene Kommunikationswege – das war weder einheitlich noch effizient.

Wir suchten daher nach einer Lösung, die eine zentrale, einfache und zuverlässige Informationsverteilung ermöglicht.

DIE LÖSUNG:

Ein neuer Kollege brachte die Erfahrung mit IDERI note aus seinem früheren Unternehmen mit und empfahl uns das Tool. Nach einer Sichtung verschiedener Anbieter entschieden wir uns schließlich für IDERI note, da uns die Lösung sowohl funktional als auch in der Bedienung überzeugte.

Innerhalb des Personalkreises, die Meldungen versenden darf, wurde besonders die Einfachheit in der Handhabung gelobt. Die Verteilung auf den Endgeräten erfolgte dank unserer bestehenden Softwareverteilung automatisch im Hintergrund. Durch die Vorerfahrung unseres Kollegen lief auch die Implementierung reibungslos.

Heute nutzen wir IDERI note sowohl für Alarmierungen als auch für IT-Meldungen. Wichtig ist für uns dabei insbesondere, auch über die Wiederverfügbarkeit von Systemen informieren zu können. Alarmierungen wurden bislang mangels Anlasses noch nicht eingesetzt, dennoch schätzen wir die Möglichkeit, Meldungen mit Quittierungsfunktion zu versenden. Dadurch wissen wir genau, wer die Nachricht erhalten und gelesen hat und können gezielt nachfassen, falls jemand nicht erreicht wurde.

Die Information über Systemstörungen entlastet unseren IT-Service deutlich, da Benachrichtigungen im besten Fall noch vor der Störungswahrnehmung der Anwender erfolgen. Seit der Einführung von IDERI note sind die Nachfragen im Störfall um rund 60 % zurückgegangen, während andere Supportanfragen unverändert geblieben sind. Besonders in einem dezentral aufgestellten Unternehmen wie unserem ist IDERI note eine große Hilfe. Kurzfristige Informationen müssen nicht mehr über E-Mail-Kaskaden oder Telefonketten verteilt werden. Durch die Nutzung einer einheitlichen Benachrichtigungsplattform ergibt sich im Alltag eine spürbare Erleichterung und Zeitersparnis – für alle Beteiligten.

KUNDENSTIMME

100% Erreichbarkeit

Clients und Endanwender können direkt per Banner, Ticker oder Pop-up