

Single Point of Service

Als Full-Service IT-Dienstleister und Teil der weltweit tätigen Unternehmensgruppe Freudenberg, spielt für die Freudenberg IT das Thema qualitativer IT-Service eine große Rolle. Wie in kaum einem anderen Segment sind die Themen Hochverfügbarkeit, Performance und hohe Servicequalität entscheidend für die Zufriedenheit der Endanwender und Kunden und damit letztendlich für den Unternehmenserfolg aller Beteiligten.

: success story

Freudenberg IT



Charlotte Sandquist
Manager, Customer Call Center, Freudenberg IT

„Das theGuard! ServiceDesk ermöglicht uns bei Störungsmeldungen schnell und effektiv zu reagieren. Als Ergebnis einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit haben wir gemeinsam mit REALTECH viele pragmatische Lösungen für kundenspezifische Anforderungen erarbeitet. Dadurch können wir uns optimal auf die Anforderungen unserer Kunden ausrichten.“



Abbildungen:
Freudenberg IT





Über Freudenberg IT

Freudenberg IT (FIT) bietet mittelständischen Unternehmen IT-Dienstleistungen und ist dabei vor allem auf die Branchen Automobilzulieferindustrie, diskrete Fertigung, Logistikdienstleister, Rollenwarenfertiger sowie technischer Handel spezialisiert. Der international tätige Full-Service IT-Dienstleister implementiert, optimiert und betreibt IT-Systeme im SAP-Umfeld in sieben Rechenzentren in Deutschland, USA und China und ist zudem Global Hosting Partner der SAP.

Insgesamt ist die FIT an 11 Standorten in Europa, den USA und Asien vertreten.

- 11 Standorte – 3 Kontinente
- 50 Millionen Euro Umsatz
- 1000 Kundenprojekte
- 30 Jahre SAP Erfahrung
- 7 Rechenzentren
- 180 SAP-Systeme
- 200 Kommunikations-Verbindungen

Innovation

Bereits im Jahre 2002 entschied sich die FIT für das theGuard! ServiceCenter und dessen Modul ServiceDesk. Während der Startphase des Projektes wurde eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen FIT und REALTECH beschlossen. Deren Ziel sollte es sein, spezifische Anforderungen von FIT während der Implementierungsphase mit pragmatischen Programm-erweiterungen umzusetzen.

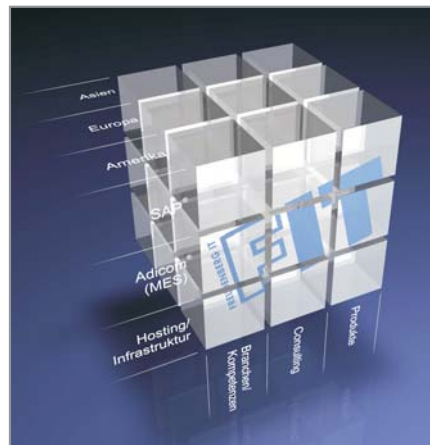
Ermöglicht wurde dies durch die leistungsfähigen offenen Schnittstellen des theGuard! ServiceDesk. Einige dieser Individualösungen wurden später sogar in den Standardumfang der Folgeversionen implementiert.

Eine Partnerschaft, die immer noch Bestand hat. Nach wie vor arbeiten beide Parteien gemeinsam daran, das Produkt den Marktanforderungen gerecht weiter auszubauen.

Mandantenfähigkeit

FIT leistet heute für mehr als 200 Firmen Support und benötigte daher von Anfang an ein mandantenfähiges Helpdesk.

In einem ersten Projektschritt wurde das theGuard! ServiceDesk zunächst für interne Zwecke eingeführt. Nach einer erfolgreichen „Testphase“ wurde das Self Service Desk bereits zwei Monate später auch den externen Kunden zur Verfügung gestellt. Ab diesem Zeitpunkt konnte sich jeder Kunde jederzeit über den aktuellen Status seiner Anfrage selbstständig informieren.



Seit der Einführung bei der FIT wurde die Mandantenfähigkeit des theGuard! ServiceDesk immer weiter ausgebaut. So können nun nicht nur Supporter, sondern auch Key-User übergreifend für verschiedene Firmen und Abteilungen arbeiten. Auch die integrierte Wissensdatenbank wird inzwischen mandantenfähig eingesetzt.

Zentrales Helpdesk

Das theGuard! ServiceDesk ist als zentrales Helpdesk bei FIT eingerichtet. Alle eingehenden Anfragen werden per Telefon oder Self Service Desk angenommen und bearbeitet. Aktuell beschäftigt die FIT über 300 Supporter im First-, Second- und Third-Level. Alle arbeiten direkt mit der REALTECH Software.

In Zukunft sollen noch weitere Dienstleistungen wie z.B. Application Managed Services (AMS) über das theGuard! ServiceDesk angeboten werden. Bei diesen neuen Aufgaben werden die Themen Mandantenfähigkeit und Service Level Management dann eine noch wichtigere Rolle spielen.

Kundennutzen

Durch die zentrale Stellung des theGuard! ServiceDesk innerhalb der FIT können Mitarbeiter aus verschiedensten Unternehmensbereichen und Ländern Anfragen aus aller Welt schnell und effizient bearbeiten.

Durch die Flexibilität und den einfachen Zugriff auf das Helpdesk System über Web-Browser, können sich neue Mitarbeiter schnell einarbeiten und auch komplexe Aufgaben flexibel meistern.

Und auch das Preis-Leistungs-Verhältnis hat die Verantwortlichen des IT-Dienstleisters überzeugt: Im Rahmen des flexiblen Lizenzmodells richten sich die Kosten allein nach der Zahl der eigenen Supportmitarbeiter und nicht – wie häufig üblich – nach der Summe der betreuten Anwender.

Im Laufe der 5-jährigen Zusammenarbeit wurden viele gemeinschaftlich entwickelten Erweiterungen und Innovationen in den produktiven Betrieb übernommen. Zu diesen Funktionen zählen beispielsweise die Möglichkeit Analyseberichte über die zeitliche Verteilung von Helpdesk-Anfragen zu erstellen sowie das Hinterlegen von kundenspezifischen Ticketformularen. Diese individuellen Anpassungen ermöglichen es FIT sich optimal auf die Anforderungen ihrer Kunden auszurichten.