



Case Study SCHERDEL Gruppe



SCHERDEL

Zufriedene Anwender und schnellerer Support durch integratives Workspace Management:

SCHERDEL Gruppe profitiert vom Matrix42 Service Desk und Service Catalog

Der Wunsch nach Verbesserungen bei der Abwicklung von Supportanfragen war der Grund, warum sich die IT-Verantwortlichen intensiv mit Softwarelösungen für das Ticketing beschäftigt haben. Bei ihrer ausführlichen Recherche setzten sie sich u. a. mit der Matrix42 Lösung auseinander. Dabei erkannte die SCHERDEL Gruppe, dass der Vorteil dieser Lösung im hohen Automatisierungs- und Integrationsgrad liegt.



SCHERDEL Gruppe

Die SCHERDEL Gruppe ist ein wachstumsstarkes Familienunternehmen mit 29 weltweiten Standorten. Ihr Portfolio reicht von der Metallumformung, Montage- und Fügetechnik über Maschinen- und Werkzeugbau bis hin zur Oberflächentechnik sowie Forschungs- und Entwicklungsleistungen. Das Unternehmen hat ca. 4.550 Mitarbeiter und machte im Jahr 2014 einen Umsatz von über 600 Mio. €. Hinter Integral-Scherdel Consulting verbirgt sich die IT- und Orga-Abteilung des Konzerns.

Die SCHERDEL Gruppe ist ein international arbeitendes Unternehmen, das sich seine Marktposition vor allem durch vorausschauende Konzepte und Produkte erarbeitet hat. Deshalb gab es in der IT-Abteilung auch das Bestreben, im Bereich Supportanfragen ein vorbildliches Konzept zu entwickeln. Karsten Schoenberg, Teamleiter Service Desk Integral-Scherdel Consulting, sein Vorgesetzter Alexander Raab sowie sein Kollege Marc Fuhrmann suchten deshalb nach einer professionellen Ticketing-Software. Durch TAP.DE, einem erfolgreichen IT-Consulting Unternehmen, erfuhren sie vom Matrix42 Service Desk sowie dem ganzheitlichen Konzept des Matrix42 Portfolios. „Obwohl die Lösung nicht zu 100 Prozent unserem Anforderungsprofil entsprach, überzeugte uns die Tatsache, wie sie in den Service Desk und das Client Management von Matrix42 eingebunden ist“, erinnert sich Schoenberg, den der ganzheitliche Ansatz sofort überzeugt hat.

Gemeinsam mit TAP.DE erarbeitete man ein Konzept zur Strukturierung des Service Desks, der sowohl internationale als auch lokale Fragestellungen zu lösen hat. Wichtig war Schoenberg, dass 80 Prozent der anfallenden Aufgaben unmittelbar vom Service Desk gelöst werden können. „Bei uns hat jeder Service Desk-Mitarbeiter ein sehr breites IT-Wissen und ein Spezialgebiet, in dem er sich bis ins kleinste Detail auskennt. Also war es wichtig, eine Struktur aufzusetzen, bei der diese Fachleute auch immer zeitnah involviert werden und zur Problemlösung beitragen können“, sagt der IT-Spezialist.

„Die ganzheitliche Kombination aus Softwareverteilung, Ticketsystem, Service Desk und Self Service Portal war das ausschlaggebende Argument. Wir sind froh, dass wir uns für Matrix42 entschieden haben, denn die Lösungen haben unsere IT nachhaltig optimiert.“

Karsten Schoenberg
Teamleiter Service Desk
Integral-Scherdel Consulting GmbH



Herausforderung

Integral-Scherdel Consulting wollte den unternehmensweiten IT-Support optimieren und zu diesem Zweck ein modernes Ticket-system einführen. Zielsetzung war es, die Bearbeitungsdauer der Supportanfragen zu reduzieren, die Qualität zu verbessern und vor allem die Anwender-Anrufe in der IT-Abteilung zu reduzieren.

Think global – act local

Nachdem das Konzept sowohl für das Headquarter als auch für die Niederlassungen stand, startete das Unternehmen ein Pilotprojekt. Hier wurde sofort deutlich, dass vor allem die Zentralisierung der Support-Anfragen sowie das elektronische Ticketing ein großer Erfolg waren. Schoenberg: „In einer Kurzbefragung der Mitarbeiter zeigte sich sofort, wie sehr diese die bessere Erreichbarkeit der IT, das schnellere Bearbeiten der Tickets, die Fachkompetenz der IT und deren Freundlichkeit zu schätzen wussten“. Vor allem die Tatsache, dass man bei der Konzeption darauf geachtet hatte, nur die Themen zu zentralisieren, die auch wirklich vom Headquarter gelöst werden konnten und alles andere Vor-Ort zu lassen, war ein großer Vorteil. „So können wir weltweit den optimalen Support gewährleisten – unabhängig von Zeitzonen, regionalen Besonderheiten oder anderen Anforderungen“, ergänzt Schoenberg.



Lösung

Im Rahmen einer Consultingveranstaltung der TAP.DE lernten die IT-Verantwortlichen von Integral-Scherdel Consulting den Matrix42 Service Desk kennen. Zwar erfüllte das Ticketing nicht alle Anforderungen zu 100 Prozent, doch Integral-Scherdel Consulting war vom Nutzen des ganzheitlichen Ansatzes der Software-Lösung überzeugt: Man sah in der Kombination aus Service Desk und Self Service Portal attraktive Möglichkeiten, dem Anwender sukzessive mehr Mitbestimmung und Eigenverantwortung zu geben.





Service Desk wird durch Self Service Portal ergänzt

Etwa 10 Monate, nachdem dieses Projekt erfolgreich umgesetzt wurde, weitete die SCHERDEL Gruppe den Einsatz von Matrix42 Produkten aus und führte den Matrix42 Service Catalog sowie das Client Management ein. Dadurch erfuhren Anwender wie Administratoren eine weitere Verbesserung: Erstmals waren die Anwender in der Lage, sich ihren Arbeitsplatz und die gewünschten Anwendungen selbst zusammenzustellen. Vergleichbar mit einem klassischen Online-Shop konnten die Mitarbeiter jetzt IT-Hardware und Software sowie IT-Dienstleistungen aus einem SCHERDEL-Katalog beziehen. „Es ist zwar durchaus noch üblich einfach in der IT anzurufen, wenn jemand etwas benötigt, aber die Kollegen nutzen mehr und mehr die Möglichkeiten des Self Service Portals – und das freut uns“, sagt der Teamleiter Service Desk. Diese Veränderung entlastet die Administratoren, die zudem vom Einsatz der Matrix42 Client Management Lösung profitieren. Updates, Migrationen oder andere Verwaltungsaufgaben erfolgen mittlerweile weitestgehend automatisch und auch die Paketierung ist dank der Matrix42 Package Cloud ein Kinderspiel. Der vorausschauende Blick auf das ganzheitliche Zusammenspiel der Bereiche hat sich gelohnt.

Compliance-konform in die Zukunft

In Abstimmung mit den Experten von TAP.DE führt die SCHERDEL Gruppe demnächst auch noch die Compliance-Lösung aus dem Hause Matrix42 ein. Ziel ist es, auf diese Art und Weise vorhandene Lizenzen besser verwalten zu können. Wenn etwa eine Software von einem Mitarbeiter zurückgegeben wird, weil er sie nicht mehr benötigt, kann diese über das Self Service Portal den anderen Kollegen zur Verfügung gestellt werden. So sorgt Matrix42 Compliance für die optimale Nutzung vorhandener Lizenzen – Über- und Unterlizensierung gehören der Vergangenheit an. Bei der SCHERDEL Gruppe hat man große Pläne: Obwohl die Unternehmens-IT zukunftssicher aufgestellt ist und oft von anderen Unternehmen als vorbildlich eingestuft wird, sehen Schoenberg und seine Kollegen immer noch Potenzial. Sie möchten beispielsweise den Automatisierungsgrad des Service Desks weiter erhöhen und die Nutzung des Self Service Portals ausbauen. Außerdem tragen sie sich mit Überlegungen zum Mobile Device Management und erstellen gerade ein Anforderungsprofil.

„Eine Anwenderbefragung hat ergeben, dass wir die Servicequalität durch Einführung des Matrix42 Service Desks nachhaltig verbessern konnten. Wenn man das in Schulnoten ausdrückt: Wir standen auf einer schlechten 4 und haben es durch die Einführung der Matrix42 Lösung auf eine gute 2 gebracht.“

Karsten Schoenberg
Teamleiter Service Desk
Integral-Scherdel Consulting GmbH

Fazit

Die weltweit tätige SCHERDEL Gruppe profitiert auf vielfältige Weise vom Einsatz der Matrix42 Lösungen: Die Abwicklung von Support-Aufgaben ist einfacher und effizienter, die Anwender sind zufrieden mit der Qualität, in der ihre Probleme gelöst werden und sie profitieren davon, dass sie im Service Portal ihre IT-Ausstattung selbst zusammenstellen können. Vom integrativen Charakter der Matrix42 Lösungen profitieren zudem die Administratoren, weil sie entlastet werden und sich jetzt auf andere, strategische Aufgaben konzentrieren können. Mit der Compliance Software werden Lizenzen optimal ausgeschöpft und dank des Client Managements gibt es enorme Zeitersparnis bei Verwaltungsaufgaben. Außerdem weiß die SCHERDEL Gruppe mit TAP.DE und Matrix42 zwei kompetente Partner an seiner Seite, mit denen sich auch in Zukunft innovative und zugleich nachhaltige Konzepte für ihre IT entwickeln und umsetzen lassen.

„Wir sind sehr zufrieden mit den Produkten, der Beratung und der partnerschaftlichen Zusammenarbeit. Die Einführung des Service Desks hat uns einen großen Schritt weiter gebracht und auch das Self Service Portal findet immer mehr Zuspruch. Sicherlich wird es uns bei der Einführung der Matrix42 Compliance, mit der wir gerade begonnen haben, ähnlich gehen“, resümiert Karsten Schoenberg.





Das Ziel der TAP.DE Unternehmensgruppe ist es, Lösungen zu allen Abläufen und Anforderungen rund um den IT Workplace des Anwenders zu finden, die beim Kunden nachhaltig Mehrwert generieren und die Effizienz sowie Produktivität der Anwender steigern.

Mehr denn je stehen Unternehmen und öffentliche Einrichtungen im Zusammenhang mit Compliance-Anforderungen, gesteigerten Anwenderansprüchen und Kostendruck vor der Herausforderung, innerhalb ihrer IT Abläufe zu optimieren, Transparenz zu schaffen und Kommunikationsbrüche zu vermeiden. Nach dem Motto „die Lösung ist immer einfach, man muss sie nur finden“, erstellen und implementieren die IT Consultants der TAP.DE individuelle Lösungskonzepte, die sich nahtlos in die Geschäftsprozesse der Kunden integrieren.

Die Mission des Unternehmens stellt die Spezialisierung und Fokussierung auf Lösungen sowie

Abläufe rund um IT Workplaces und Anwender dar. Durch diese Spezialisierung ist die TAP.DE der kompetente Berater, Systemintegrator und Dienstleister für den Bereich Workplace Infrastruktur, Endpoint Security, IT Service & Finance Management sowie Process Consulting und Business Analytics.

Die TAP.DE hat ihren Hauptsitz in Straubing und ist mit Niederlassungen in Karlsruhe und Berlin sowie dem österreichischen Graz vertreten. Namhafte Unternehmen wie Magna, Puma, Software AG, Georg Fischer, die DRF Luftrettung, das Landratsamt Karlsruhe uvm. lassen sich von den Consultants der TAP.DE beraten.

Neben Matrix42 ist TAP auch Partner von renommierten Software-Herstellern wie beispielsweise Citrix, Microsoft, HEAT/ Lumension und EgoSecure. Weitere Informationen unter www.tap.de

TAP.DE UNTERNEHMENSGRUPPE

Walter-Gropius-Straße 17
D-80807 München
mehr unter www.tap.de

Disclaimer

Diese Dokumentation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte liegen bei der Matrix42 AG. Jede andere Nutzung, insbesondere die Weitergabe an Dritte, Speicherung innerhalb eines Datensystems, Verbreitung, Bearbeitung, Vortrag, Aufführung und Vorführung sind untersagt. Dies gilt sowohl für das gesamte Dokument als auch Teile davon. Änderungen vorbehalten. Andere, an dieser Stelle nicht ausdrücklich aufgeführte, Firmen-, Marken- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber und unterliegen dem Markenschutz. Matrix42 ist eine registrierte Marke der Matrix42 AG.

MATRIX42

Hauptsitz Deutschland

Elbinger Straße 7
60487 Frankfurt am Main
Deutschland

Telefon: +49 6102 816-0
Fax: +49 6102 816-100
E-Mail: info@matrix42.de

www.matrix42.de

Niederlassung Schweiz

Poststrasse 30
6300 Zug
Schweiz

Telefon: +41 41 720 42 20
Fax: +41 41 720 42 22
E-Mail: info@matrix42.ch

www.matrix42.ch

Niederlassung UK

88 Wood St
London, EC 2V 7RS
United Kingdom

Telefon: +44 208 528-1065
Fax: +49 6102 816-100
E-Mail: info_uk@matrix42.com

www.matrix42.com

Niederlassung Australien

Level 6, 55 Clarence St
Sydney NSW 2000
Australien

Telefon: +61 2 8484 0355
E-Mail: info_au@matrix42.com

www.matrix42.com