




	KUNDE	Zulieferer Automobil-, Luftfahrt, Maschinenbau, Lebensmittel, Pharma
	BRANCHE	Industrie
	BEREICH	IT-Betrieb
	PROJEKT	IT Service Management
	THEMA	IT-Service Katalog, Service Desk
	DAUER	9 Personentage

DER KUNDE

Der Kunde ist Zulieferer, Entwicklungs- und Servicepartner für Kunden verschiedenster Marktsegmente, beispielsweise der Automobilindustrie, der zivilen Luftfahrt, dem Maschinen- und Schiffsbau, der Lebensmittel- und Pharmaindustrie oder der Land- und Baumaschinen-industrie. Im Geschäftsjahr 2014 erzielte das Unternehmen als größte Geschäftsgruppe des Konzerns einen Umsatz von über 2 Milliarden Euro und beschäftigte rund 15.000 Mitarbeiter.

DIE SITUATION

- Dezentrale Corporate IT- und Managementstruktur
- Infrastruktur und Kernapplikationen mit Standardisierungsbedarf
- 22 Produktionsstandorte, 26 Vertriebsstandorte mit ca. 8100 Mitarbeitern in 14 Ländern in Europa
- 4500 PC Anwender werden von 34 First-Level-Support Mitarbeitern in 6 Sprachen unterstützt
- Betriebs- und Projektaktivitäten sind nicht sauber abgegrenzt und kapazitiv nur schwer steuerbar

DIE LEISTUNG BEI ACUROC

- Unterstützung beim Design und der Etablierung des IT-Service Desk als Single-Point-Of-Contact
- Unterstützung bei der ITSM-Toolauswahl und –Einführung für den IT-Service Desk
- Konzeption und Support bei der Etablierung von aussagekräftigen Kennzahlen und Monitoring
- Unterstützung bei der Erstellung eines Servicekatalogs, der Transparenz schafft und vom Business verstanden und akzeptiert wird

DAS ERGEBNIS

- Alle ITSM-Vorgänge des Kunden werden in einem Tool erfasst und bearbeitet
- Alle Anwender in Europa haben einen Single Point Of Contact, um Themen rund um die IT zu melden und sich über den Bearbeitungsstatus zu informieren
- Konsequentes Monitoring führt zu besserer Lösungsqualität und schneller, verlässlicher Bearbeitung
- Betriebs- und Projektaktivitäten sind klar abgegrenzt, definiert, geplant und transparent gemanaged
- Job Enrichment und Vertretungsregelungen führen zu höherer Motivation der Servicemitarbeiter und besserer Arbeitsqualität bei weniger Stress
- Der Service Katalog ist von Business und IT gleichermaßen anerkannt und wird als sehr hilfreich empfunden sowie als Basis für den Austausch zwischen Business und IT genutzt

WARUM MIT ACUROC?

- Mehr als 45 erfolgreiche Implementierungen von Service Desks und Supportstrukturen auch im globalen Umfeld
- Spezialisiert auf Toolauswahlprozesse für ITSM Tools
- Zahlreiche Erfahrungen bei der pragmatischen, effizienten Erstellung von Service Katalogen, die
- Zugleichen eine hohe Verständlichkeit für Business und IT aufweisen