



IS4IT Managed Services: Schnelle Problemlösung im Maschinenbau durch IT-Support

SUPPORT-OUTSOURCING LOHNT SICH

Vom kurzfristigen Problemlöser zum zuverlässigen Service-Partner

Vor gut vier Jahren bestand in einem weltweit tätigen Maschinenbau-Unternehmen im Raum München aufgrund technischer Engpässe ein sehr kurzfristiger Unterstützungsbedarf. Innerhalb weniger Tage konnte IS4IT knapp zehn kompetente Mitarbeiter bereitstellen, die wesentlich dazu beitrugen, die Produktivität der Anwender sicherzustellen.

Qualität und Flexibilität des IS4IT Workplace-Teams waren so überzeugend, dass man entschied, ihm die Betreuung der Client-Systeme anzuvertrauen. Aus diesem ersten Projekt entwickelte sich eine längerfristige Zusammenarbeit. Auch der Service Desk, also der gesamte 1st Level Support sowie die Administration von Microsoft 365 als 3rd Level Support, wurde inzwischen an IS4IT ausgelagert.

Diese Entscheidung hat das Unternehmen nicht bereut: Seit Neuestem werden die Services nicht nur für deutsche, sondern auch für internationale Standorte erbracht.

IS4IT Service Desk als Single Point of Contact für alle Anfragen

Der IS4IT Service Desk arbeitet nach ITIL und ist der zentrale Ansprechpartner für alle Anwender. Er wird in Deutschland als Shared Service Desk mit über mehrere Standorte verteilten Agents betrieben, sodass die definierten Erreichbarkeiten immer eingehalten werden. Der vereinbarte Service-Level, 80 Prozent aller eingehenden Anrufe beim IS4IT Service Desk innerhalb von 30 Sekunden anzunehmen, wird meist übertroffen. Die Mitarbeiter der IS4IT arbeiten dabei u. a. nach dem Catch-and-Dispatch-Prinzip, also Problemannahme und -dokumentation sowie Weiterleitung an Verantwortliche. Bei fachlichen Fragen im Produkteinsatz oder Konfigurationsproblemen sorgt das Team für einen hohen Grad an Eigenlösungen.

IS4IT Workplace Management stellt funktionsfähige Arbeitsplätze sicher

Das 2nd-Level-Team ist in den Kernarbeitszeiten des Unternehmens verfügbar. Zu den Hauptaufgaben gehört die Bearbeitung aller Incident- und Service-Request-Tickets, die mit dem IT-Arbeitsplatz in Zusammenhang stehen. Es sorgt für entsprechende Entstörungen im Rahmen des Incident-Management-Prozesses, kümmert sich um die Roll-outs von Patches, hilft bei Software-Störungen und -Anfragen und stellt den reibungslosen Betrieb der IT-Endgeräte sicher.

IS4IT ist sehr flexibel, reagiert schnell auf Herausforderungen und bietet **Managed Services** in hoher Qualität gemäß dem vereinbarten Leistungsumfang. Die Services sind **klar definiert** und auf unseren Bedarf zugeschnitten. Die Mitarbeiter denken in unserem Sinne mit, wenn es um die **Lösung von Problemen** geht. Es ist eine **partnerschaftliche Zusammenarbeit**, die sich von Anfang an bewährt hat.

Teamlead IT Service Desk, Maschinenbau-Unternehmen

ANFORDERUNGEN

- Kurzfristiger Bedarf an Mitarbeitern bei technischen Engpässen
- Bereitstellung eines Single Point of Contact (SPoC) im Rahmen des unternehmensinternen Incident- und Service-Request-Management-Prozesses
- Schnelle, standortübergreifende Ticketannahme durch zentrale Anlaufstelle mit festgelegten Antwort- und Reaktionszeiten
- Ausführliche Dokumentation sämtlicher Störungen und Anfragen mit allen notwendigen Informationen zur Behebung
- Möglichst hohe Lösungsquote
- Weiterleitung an die Fachteams bei Bedarf
- Eigenständige Behebung von Störungen im 1st Level, 2nd Level und 3rd Level Support sowohl remote als auch vor Ort
- Tiefgehende Unterstützung, Beratung und Entstörung in den Bereichen Microsoft Windows, Microsoft Exchange, Microsoft Server und Microsoft M365/O365
- Betrieb der Client-Systeme durch Unterstützung bei Roll-outs, Patches, Upgrades und Hardware-Austausch
- Regelmäßiges Reporting über die erbrachten Leistungen

LÖSUNGEN

- IS4IT Service Desk – 1st Level Support
- IS4IT Workplace Service – 2nd Level Support
- IS4IT Cloudfittery Microsoft 365 – 3rd Level Support

Für die Betreuung der Systeme vor Ort sind einige Kollegen direkt beim Kunden im Einsatz und übernehmen Aufgaben wie den Austausch defekter Clients oder die Hardware-Ausgabe für alle Geräte und Zubehör. Auch bei dem erst vor Kurzem erfolgten Standortwechsel leistete das Team aktive Unterstützung.

Microsoft M365 3rd Level Support für komplexe Angelegenheiten

Während es im 1st Level Support zwar meist viele, aber dafür schnell lösbare Tickets gibt, hat der 3rd Level Support in der Regel mit weniger, dafür jedoch aufwendigeren Tickets zu tun. In solchen Fällen verlässt sich das Unternehmen auf die tiefgreifende Expertise der IS4IT Cloudfittery – einer Geschäftssparte, die sich insbesondere auf den Bereich Microsoft 365 spezialisiert hat.

Laufende Optimierung durch enge Abstimmung und regelmäßiges Reporting

Der IS4IT Service-Manager trägt die Gesamtverantwortung für die drei eng zusammenarbeitenden Teams und ist außerdem erste Eskalationsinstanz. Er organisiert die Abläufe gemeinsam mit dem Service-Verantwortlichen auf Kundenseite, erstellt regelmäßige Berichte und wertet diese mit allen Teamleitern in monatlichen Service-Meetings aus.

Die Berichte liefern Kennzahlen zu Reaktionszeiten und Informationen wie die Anzahl offener Tickets oder Tickets je Fachbereich. Sie geben einen genauen Überblick bzgl. Erreichung der SLAs und KPIs, deren mehrfache Nichterreichung zu einer Vertragsstrafe führen kann.

In den vom Service-Manager protokollierten Online-Meetings werden der Monatsbericht sowie Themen und Aufgaben zur weiteren Optimierung besprochen.

Bisher traten keine gravierenden Abweichungen auf, wenn man von einem Ausreißer aufgrund eines kurzfristig sehr hohen Anrufvolumens absieht. Für Infrastrukturprobleme, die viele Mitarbeiter betreffen, sind zwar Bandansagen vorbereitet. Dabei registriert allerdings nicht jeder Anwender die Meldung, dass ein bestimmter Fehler schon bekannt ist und man auflegen kann.

Im Juni 2023 wurde der 1st Level Support auf drei weitere Standorte des Unternehmens in den USA und Mexiko erweitert. Alle Tickets und Aufgaben, die für diese neuen Standorte remote bearbeitbar sind, übernahm die IS4IT problemlos und verlängerte hierfür entsprechend die Arbeitszeiten des Service Desk.

NUTZEN

- Nur ein zentraler Ansprechpartner für alle IT-Fragen
- Hohe Anwenderzufriedenheit dank schneller Reaktionszeiten und Lösungen bei Problemen und Fehlern
- Entlastung der eigenen IT
- Weitestgehend ungestörtes Arbeiten für die Anwender
- Physikalische Nähe ermöglicht problemlose Vor-Ort-Einsätze
- Zuverlässige Unterstützung bei Planung, Aufbau und Inbetriebnahme sowie kontinuierliche Betreuung der Hardware und Endgeräte

ÜBER DEN KUNDEN

Branche: **Maschinenbau**

Mitarbeiter: **über 4.000**



IS4IT

*Der digitalen
Souveränität
verpflichtet.*

IS4IT GmbH
Grünwalder Weg 28b
82041 Oberhaching
telefon +49 89 6389848-0
info@is4it.de
www.is4it.de