TECHNI DATA it-gruppe

Mehr Zeit fürs Kerngeschäft: TechniData Service Desk entlastet interne IT bei GRIESHABER Logistik GmbH

Um die IT-Mitarbeitenden zu entlasten und ihnen mehr Zeit für strategische Projekte und ihre Kernaufgaben zu geben, forderte die GRIESHABER Logistik GmbH Support bei TechniData an. Ziel war es, den kompletten 1st Level Support an TechniData auszulagern.

DIE HERAUSFORDERUNG

Die GRIESHABER Logistik GmbH fungiert als ein international agierendes Transport- und Logistikunternehmen, das eine breite Palette an Transport- und Logistikleistungen anbietet. Mit umfangreicher Erfahrung in verschiedenen Branchen entwickelt das Unternehmen maßgeschneiderte Lösungen, die gezielt auf die individuellen Bedürfnisse seiner Kunden abgestimmt sind.

Da GRIESHABER Logistik bisher über keinen eigenen Service Desk verfügte, wandten sich die Mitarbeitenden mit IT-Problemen direkt an die interne IT-Abteilung des Kunden. Die Dokumentation von Fällen wurde dadurch erschwert und Prozesse wie Incident Management, Change Management oder auch Problem Management und Tracking konnten nicht durchgeführt werden. So gab es beispielsweise ein in die Jahre gekommenes Ticketsystem und eine zentrale Rufnummer, die nicht genutzt wurde.

DIE LÖSUNG

Mit TechniData holte sich GRIESHABER Logistik schließlich erfahrene Service Desk Agents zur Seite. Die Mitarbeitenden können nun über verschiedene Kommunikationskanäle IT-Support anfordern: egal ob über Mail, Telefon oder Self Service. Der TechniData Service Desk fungiert als Single Point of Contact und versucht eine Erstlösung herbeizuführen. Wird keine Lösung gefunden, arbeiten die Agents mit dem TechniData Ticket System „Manitu“ und kümmern sich dabei

AUF EINEN BLICK

GRIESHABER Logistik

KUNDE
GRIESHABER Logistik GmbH

BRANCHE
Transport und Logistik

AUFGABE
Auslagerung des 1st Level Supports an TechniData Service Desk

LÖSUNG
TechniData analysierte die bisherige Arbeitsweise des Kunden, restrukturierte und trennte dessen 1st Level Support von allen nachgelagerten Supporteinheiten und übernahm schließlich den kompletten 1st Level Support.

ERFOLG
Wie vom Kunden zu Projektbeginn gefordert, konnte TechniData die interne IT durch die Übernahme des 1st Level Supports entlasten und steht künftig allen Mitarbeitenden bei IT-Problemen zur Seite.

TECHNI DATA it-service

Ein Projekt der TechniData IT-Service GmbH

um das Ticket Dispatching. Anhand einer Remote Software können sich die Experten auf die Systeme des Kunden aufschalten und die Probleme beheben.

Anhand dieser Vorgehensweise konnte eine Prozessoptimierung durchgeführt werden, was unter anderem auch ITIL-konformes Arbeiten ermöglichte.

WELCHE PRODUKTE WERDEN EINGESETZT?

- Support der User bei MS Office Anwendungen
- Unterstützung bei Active Directory und Exchange Online
- MS Sicherheitscenter
- MS MFA (Multi-Faktor-Authentifizierung)
- Entra Admin Center
- Citrix Direktor

DER ERFOLG

Aufgrund der Auslagerung des Service Desks an TechniData kann sich das IT-Team von GRIESHABER Logistik ab sofort wieder mehr um das Tagesgeschäft und strategische Projekte kümmern. Durch das Einrichten verschiedener Prozesse können diese nun besser nachverfolgt und kontinuierlich verbessert werden, so können bspw. Incidents getrackt und Probleme analysiert werden. Der Kunde erhält regelmäßige Reportings zu seiner IT-Infrastruktur und der Auslastung im Service Desk; Probleme und Arbeitsschritte werden nun per Ticketing dokumentiert.

> Die Kommunikation und Vorgehensweise von TechniData war zu jedem Zeitpunkt im Projekt transparent und strukturiert. Wir freuen uns sehr, dass unser IT-Team die nötige Entlastung erfährt und wieder mehr Zeit für das Daily Business hat."
>
> Manfred Hamlescher
> **Bereichsleiter IT**