

IT-Support nach Maß: Hohe Flexibilität und echte Partnerschaft

AlzChem setzt auf schnellen und verlässlichen Service Desk der COC

Die Ausgangslage:

Erfahrung und Flexibilität überzeugen

Mit der Gründung der AlzChem Trostberg GmbH und der damit verbundenen Abspaltung vom Evonik Konzern, löste sich die AlzChem völlig vom zentralen Rechenzentrum der Evonik AG und begab sich auf die Suche nach einem geeigneten IT Outsourcing Partner. Der bisherige Service Desk sollte in eine eigenständige und kosten-günstigere Lösung überführt werden.

„Im Ausschreibungsprozess konnte sich die COC AG mit ihrem Preis-Leistungs-Angebot klar von den anderen Mitbewerbern absetzen. Die langjährige Bekanntheit am Markt sowie das individuell auf die Prozesse der AlzChem zugeschnittene Lösungskonzept haben uns überzeugt. Hinzu kamen die guten, bereits seit Jahren bestehenden Kundenbeziehungen im Trainingsbereich“, resümiert Walter Schön, Teamleiter Client & Server Operations der AlzChem Gruppe.



Die Herausforderung:

Kompletter Service Desk innerhalb eines Monats

Die große Herausforderung bestand darin, innerhalb kürzester Zeit eine schlüsselfertige Support-Lösung zu konzipieren. Neben dem Service Desk für über 1.300 Mitarbeiter mussten die Bereitstellung und der eigenständige Betrieb eines Service Desk Tools sichergestellt sein. Außerdem sollte eine Schnittstelle zu dem zentral eingesetzten Asset Management Tool geschaffen werden. Akzeptanz und Anwenderzufriedenheit sollten nachhaltig verbessert werden.

Die Lösung:

COC punktet mit qualitativ hochwertigem Supportkonzept

Nach nur 1 Monat Vorbereitungszeit konnte der Service Desk der COC als zentrale Kommunikationsschnittstelle für alle Anfragen rund um die IT bereitgestellt werden. Dabei wurde eine qualitativ hochwertige Servicelösung gemäß den ITIL® Standards und bestehenden Sicherheitsrichtlinien geschaffen, die eine hohe Erreichbarkeit und Erstlösungsrate beinhaltet. Kontinuierliches Reporting, umfassende Dokumentation und nachhaltiges Wissensmanagement sind die Eckpfeiler des Service Managements für die AlzChem Gruppe.

Mit der Online Version von HelpMatics™ wurde ein schnell einsatzbereites IT Service Management Tool bereitgestellt, das die AlzChem von Betrieb und Wartung des Systems befreit. Auch der Schulungsaufwand war aufgrund der leicht erlernbaren und intelligenten Benutzerführung gering. Die Altdatenübernahme sowie die Schnittstellenanbindung zum verwendeten Asset Managementsystem konnten mühelos realisiert werden.



ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office. The Swirl logo™ is a trade mark of the Cabinet Office.



Die AlzChem ist mit über 1.300 Mitarbeitern, rund 130 Auszubildenden und einem Umsatz von ca. 250 Mio. Euro ein traditionsreiches, internationales Chemieunternehmen mit mittelständischen Strukturen. Sitz der AlzChem Trostberg GmbH ist im oberbayerischen Trostberg, Landkreis Traunstein. Die AlzChem Gruppe setzt sich zusammen aus den südostbayerischen Firmen AlzChem Trostberg GmbH und NIGU Chemie GmbH sowie der US-amerikanischen Firma AlzChem LLC.

Daumen hoch für den Service Desk

Schlüsselfertige, kostengünstige Lösung der COC überzeugt

Daumen nach oben für den COC Support:

Zufriedenheit und Akzeptanz deutlich verbessert

„Schon die Transitionphase hat ganz, ganz toll funktioniert. Der Service Desk der COC war gleich zu 100 % einsatzbereit. Der Pilotbetrieb entsprach dem Produktivgang“, betont Walter Schön. Hilfreich waren dabei der zeitweise Vor-Ort-Einsatz der COC Mitarbeiter, die sich so direkt mit der AlzChem-Umgebung vertraut machen konnten, die kurzen Abstimmungswege und die regionale sowie „sprachliche“ Nähe. Der engagierte, freundliche Support gepaart mit einer hohen Sofortlösungsrate sorgten für eine deutliche Steigerung der Anwenderzufriedenheit.

Die Zukunft:

Gemeinsam Ideen entwickeln

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen der AlzChem und der COC wird in Zukunft noch weiter aus- und aufgebaut werden. Vor allem die Themen Wissensmanagement und internes Marketing werden zukünftig stärker fokussiert. In Planung befindet sich derzeit ein Self Help Portal im Intranet, das den Anwendern Antworten/Lösungen für häufig auftretende Fragen bietet.

Leistungsprofil im Überblick:

Schlüsselfertige, kostengünstige Lösung

Service Desk

- Single Point of Contact gemäß ITIL® Prinzipien
- 80 % telefonische Erreichbarkeit innerhalb von 30 Sek.
- Erreichbarkeit über E-Mail, Fax, Web-Portal
- 60 % Lösungsquote im Erstkontakt
- Remote-Support
- Reporting & Controlling
- Wissenstransfer- und management

Service Management System HelpMatics

- Bereitstellung, Betrieb und Wartung
- Virtualisierter Clientzugriff
- Einfaches Schnittstellenmanagement

Service Management

- Monitoring
- Teamleitung
- Qualitätsmanagement
- Continual Service Improvement
- Synergie Training - Tool - Service Desk Academy

Die Vorteile des COC-Support

- 20 Jahre Erfahrung
- Partnerschaftliche und vertrauensvolle Beziehungen
- Individuelle Betreuung und flexible Lösungen
- überzeugende Preis-/Leistungs-Konzepte durch skalierbare Services
- Hoch qualifizierte und zertifizierte Service Desk Mitarbeiter
- umfassende IT-Kompetenzen in Training, Consulting, Infrastruktur und Anwendungsentwicklung



Das Fazit:

Walter Schön,
Leiter Client & Server
Operations, AlzChem Gruppe:

„Der Umstieg zum Service Desk der COC AG gestaltete sich trotz geringer Vorlaufzeit völlig problemlos. Das COC-Team war bereits in kürzester Zeit mit unseren Gegebenheiten vertraut und konnte Anwender und IT-Mitarbeiter im Tagesgeschäft bestens unterstützen.“

Persönlich schätze ich die partnerschaftliche und unkomplizierte Zusammenarbeit vom Service Desk bis zur Geschäftsführung der COC.“