



## Cegeka übernimmt 2nd Level Support für Evonik für Anwendungen aus dem Bereich Collaboration

MICHAEL TOLLKÜHN, PRODUCT MANAGER, EVONIK



*Evonik ist eines der weltweit führenden Unternehmen der Spezialchemie. Der Fokus auf attraktive Geschäfte der Spezialchemie, kundennahe Innovationskraft und eine vertrauensvolle und ergebnisorientierte Unternehmenskultur stehen im Mittelpunkt der Unternehmensstrategie. Durch die Gestaltung digitaler Prozesse entlang der gesamten Wertschöpfungskette trägt die IT-Abteilung einen erheblichen Teil zur Innovationskraft des Unternehmens bei. Um die eigenen IT-Spezialisten hierfür noch gezielter einsetzen zu können, beschloss Evonik, einen Teil des 2nd Level Supports an einen zentralen IT-Partner auszugliedern.*

„Cegeka überzeugte uns mit fachlicher Kompetenz, Erfahrungen aus vergleichbaren Kundenprojekten und einem angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnis“, erläutert Michael Tollkühn, Product Manager in der Product Line Digital Workplace bei Evonik Industries.

### GELUNGENE TRANSITION: IN VIER WOCHEN ZUM GO-LIVE

Bereits nach vier Wochen erfolgte die Übergabe der Verantwortung für 2nd Level Support für Anwendungen aus

#### HERAUSFORDERUNG

- Entlastung der IT von Supportaufgaben
- Sicherstellung eines störungsfreien Geschäftsbetriebs
- Übergabe von Aufgabenpaketen an externe Mitarbeiter

#### LÖSUNG CEGEKA

- Ausgliederung eines Teils des 2nd Level Supports und Übernahme der Verantwortung durch Cegeka
- Bereitstellung eines dedizierten Teams
- Schnelle, zuverlässige Bereitstellung von Lösungen für Störungen

[corporate.evonik.de](https://corporate.evonik.de)

dem Bereich Collaboration an Cegeka. Verteilt über die Standorte Marl, Frankfurt, Köln und München, kümmern sich mittlerweile acht Cegeka-Mitarbeiter täglich um eine zeitnahe globale Problemlösung zu Themen wie Microsoft-Office-365-Anwendungen oder Computertelefonie (CTI).

„Nachdem wir gesehen haben, wie gut es anläuft, haben wir die ursprünglich geplanten Servicezeiten ausgeweitet und dem Team zusätzlich die Betreuung unserer Regionen Nordamerika/Asia Pacific übertragen“, stellt Sascha Zeptner, Team Manager User&Deployment Service-Collaboration bei Evonik, heraus.



*Wir schätzen vor allem die pragmatische, offene und ehrliche Zusammenarbeit sehr.*

SASCHA ZEPTNER, TEAM MANAGER, EVONIK

### Michael Tollkühns und Sascha Zeptners Fazit

„Mit Cegeka als unserem IT-Partner für den 2nd Level Support haben wir die richtige Entscheidung getroffen. Die Kollegen sind kompetent, engagiert und leisten erstklassige Arbeit. Wir schätzen vor allem die pragmatische, offene und ehrliche Zusammenarbeit sehr. Um es auf den Punkt zu bringen: Es funktioniert einfach.“

#### ÜBER EVONIK:

Evonik ist eines der weltweit führenden Unternehmen der Spezialchemie. Der Fokus auf attraktive Geschäfte der Spezialchemie, kundennahe Innovationskraft und eine vertrauensvolle und ergebnisorientierte Unternehmenskultur stehen im Mittelpunkt der Unternehmensstrategie. Sie sind die Hebel für profitables Wachstum und eine nachhaltige Steigerung des Unternehmenswerts. Evonik ist in über 100 Ländern der Welt aktiv und profitiert besonders von seiner Kundennähe und seinen führenden Marktpositionen. Im Geschäftsjahr 2018 erwirtschaftete das Unternehmen in den fortgeführten Aktivitäten mit mehr als 32.000 Mitarbeitern einen Umsatz von 13,3 Mrd. € und einen Gewinn (bereinigtes EBITDA) von 2,15 Mrd. €.

