



CUSTOMER SUCCESS STORY

Kurtz Ersä setzt auf 1st-Level Support von Cegeka als konzernweiten Single-Point of Contact



Der Hightech- und Zuliefererkonzern Kurtz Ersä bietet seinen Kunden aus der produzierenden Industrie innovative Lösungen zur Optimierung der Herstellungsprozesse. Um die IT-Prozesse im eigenen Unternehmen zu verbessern, hat sich Kurtz Ersä im Bereich Service Desk für eine Zusammenarbeit mit Cegeka Deutschland entschlossen. Das dedizierte Team von Cegeka übernimmt den 1st-Level-Support für alle Mitarbeiter des Konzerns.

„Zuvor haben unsere internen IT-Mitarbeiter den Support neben ihrem Tagesgeschäft mitgeleistet. Wir wollten den Fokus wieder auf das Kerngeschäft legen und unsere Mitarbeiter entlasten, um ihnen neue Entwicklungsperspektiven zu erschließen“, erklärt Jürgen Irmer, Teamleader IT Infrastruktur bei der KURTZ Holding GmbH & Co. Beteiligungs KG. „Wir haben uns daher entschieden diesen Aufgabenbereich an einen IT-Partner auszulagern. Weitere Mehrwerte, die wir uns von dem Outtasking versprochen haben, waren eine Steigerung der Servicequalität und mehr Transparenz.“

HERAUSFORDERUNG

- Entlastung der internen IT
- Gewährleistung des konzernweiten 1st-Level-Supports
- Verbesserung der Serviceprozesse
- Ausweitung der betreuten Servicezeiten



„Neben einem guten Preis-Leistungsverhältnis, hat uns insbesondere der vorgestellte kundenzentrierte Ansatz überzeugt.“

JÜRGEN IRMER

Teamleader IT Infrastruktur,
KURTZ Holding GmbH & Co

www.kurtzersa.de

KUNDENZENTRIERTES SERVICEMODELL

Im nachfolgenden Auswahlprozess fiel die Wahl auf Cegeka. „Neben einem guten Preis-Leistungsverhältnis, hat uns insbesondere der vorgestellte kundenzentrierte Ansatz überzeugt. Dieser umfasste die **Bereitstellung eines dedizierten Teams** mit kompetenten, freundlichen Mitarbeitern, ein Konzept zur **zielgerichteten Einarbeitung** und Integration in unsere Unternehmensabläufe sowie ein **situativ anpassbares Preismodell**. Zudem war Cegeka hinsichtlich der Servicezeiten sehr flexibel und konnte das Angebot mit verschiedenen vergleichbaren Kundenreferenzen belegen“, hält Jürgen Irmer fest.

EFFIZIENTE PROBLEMLÖSUNG, SCHNELLE UNTERSTÜTZUNG, TRANSPARENTE ERGEBNISSE

Das Cegeka Team betreut den konzernweiten 1st-Level-Support und unterstützt bei Anfragen zu Microsoft Windows, Microsoft Office, SAP ERP und den im Unternehmen eingesetzten Smartphones.

Zu den weiteren Aufgaben gehören

- die Anlage und Verwaltung von Gruppen, Benutzern und PCs im Active Directory
- die Freischaltung von Benutzerkonten für Skype for Business,
- die Verwaltung von Postfachfreigaben und Weiterleitungen in Microsoft Exchange
- das Mail-Domänen Black- und Whitelisting in Symantec und
- die Zuweisung von Softwarepaketen über baramundi

Die Mitarbeiter der Cegeka arbeiten **ohne Systembruch** innerhalb der Infrastruktur der Kurtz Ersä. Durch die konsequente Umsetzung der **Supportprozesse nach ITIL**, eine lückenlose Dokumentation im Ticket-system der Kurtz Ersä sowie der Erstellung und Pflege von Einträgen in die Wissensdatenbank wird ein **konstant hoher Qualitätsstandard** sichergestellt. „Die Prozesse sind sehr transparent gestaltet, so dass wir die vom Team erbrachte Leistung jederzeit messen und nachvollziehen können. Das vereinfacht für uns die Planbarkeit zukünftiger Aufgaben enorm“, stellt Irmer heraus.

LÖSUNG

- **Outtasking** des Service Desks
- **Dediziertes Supportteam**
- **ITIL-konforme** Prozesse
- **Individuell** abgestimmtes **Service Level Agreement**

VORTEILE

- Fokussierung interner IT-Kapazitäten auf Kernaufgaben
- Gleichbleibend hoher **Qualitätsstandard**
- **Flexible Servicezeiten**
- **Transparenz** und **Kostenkontrolle**
- Bessere **Planbarkeit** zukünftiger Aufgaben





„In den vergangenen zwei Jahren hat sich bestätigt, dass wir die richtige Wahl getroffen haben. Das Team ist optimal eingearbeitet, kennt unser Unternehmen und unsere Arbeitsabläufe und hilft unseren Mitarbeitern bei auftretenden IT-Problemen und Anfragen schnell und zielgerichtet weiter. Wir sind äußerst zufrieden mit Cegeka als unserem IT-Partner für den Bereich Service Desk und freuen uns auf eine weiterhin gute und konstruktive Zusammenarbeit.“

JÜRGEN IRMER - Teamleader IT Infrastruktur, KURTZ Holding GmbH & Co.

ÜBER KURTZ ERSA

Kurtz Ersä ist ein **Hightech- und Zuliefer-Konzern** mit **1.250 Mitarbeitern** weltweit und einem Umsatz von rund 247 Mio. €. Mit einer über **235-jährigen Tradition** bietet das Unternehmen in den drei Business-Segmenten - Electronics Production Equipment, Moulding Machines und Metal Components - innovative Lösungen für die produzierende Industrie und setzt als Technologieführer im In- und Ausland immer wieder neue Maßstäbe.

ÜBER CEGEKA

Die Cegeka Group ist ein **Fullservice ICT-Unternehmen** mit über **3.600 Mitarbeitern** und Niederlassungen in elf europäischen Ländern. Unser Portfolio umfasst agile Softwareentwicklung, Training und Coaching, die Vermittlung von ITK-Experten und Managed Services. Zudem stellt Cegeka Business Applikationen, wie die FINAS Suite für Finanzdienstleister, bereit und betreibt eigene Tier 3 Rechenzentren.