

PC-Rollout und Service-Desk bei fischerwerke



fischerwerke GmbH & Co. KG im Waldachtal

Seit über 60 Jahren steht die Unternehmensgruppe fischer für Innovation, Qualität und Service. fischer vertreibt seine Produkte weltweit in über 100 Ländern – mit 33 Landesgesellschaften in 30 Ländern immer in der Nähe der Kunden. Aus der Belegschaft kommen jährlich über 14 Patentanmeldungen pro 1000 Mitarbeiter. Damit liegt fischer im Vergleich mit den zehn größten Patentanmeldern in Deutschland auf Rang zwei.

Der größte Unternehmensbereich *Befestigungssysteme* deckt weltweit den Bedarf in den Bereichen Befestigen und Verbinden für den Bau mit sicheren und wirtschaftlichen Lösungen. fischer *automotive systems* sorgt für mehr Komfort und Sicherheit im Fahrzeuginnenraum. Das Konstruktionsspielzeug *fischertechnik* macht mit seinen Bausteinen fürs Leben Technik schon im Kinderzimmer begreifbar.



Und mit der fischer Consulting können auch andere Unternehmen vom fischer-Know-how zur *Prozessoptimierung* profitieren.

Ausgangssituation

Fischer betreibt weltweit 2.400 PC-Arbeitsplätze, davon 1.300 an den deutschen Standorten. Das IT-Lifecycle-Management sieht vor, dass die Arbeitsplatz-PC alle 3 Jahre durch aktuelle Systeme ausgetauscht werden. Der Austausch wurde bisher durch eigene Ressourcen der IT-Abteilung durchgeführt.

Projektziel

Fischer hat sich dazu entschlossen, beim großen Rollout im Jahr 2009, bei dem knapp 1.000 PC an den im Bundesgebiet ansässigen Standorten ausgetauscht werden sollten, einen erfahrenen Dienstleister zu beauftragen. Hiermit erreicht fischer, dass die eigenen IT-Ressourcen für andere (laufende) Projekte zur Verfügung stehen und dass ein effizienter Rollout durchgeführt werden kann. Die Firma fischer legte sehr großen

Wert darauf, dass trotz der vielen Neuerungen für die Anwender wenig Ausfallzeit entsteht und der Service-Desk seine bisherigen Kennzahlen in puncto Erreichbarkeit, Incidentlaufzeit und Erstlösungsrate auch während der Rolloutphase erreicht.

Projektbeschreibung

DATAGROUP übernahm im **Rollout-Prozess** folgende Aufgaben:

- Vorarbeiten:
 - Projektierung
 - DOA-Check
 - Betankung
 - Asset-Management
 - Logistik und Lagerhaltung
- Tätigkeiten vor Ort:
 - Abbau der Altsysteme
 - Übernahme persönlicher Benutzereinstellungen
 - Aufbau der Neusysteme
- Nacharbeiten:
 - Löschung der Altsysteme
 - Rückführung der Altsysteme an Verwerter

PC-Rollout und Service-Desk bei fischerwerke



Onsite-Support im Service-Desk:

Während des Hardware-Rollouts waren für Nacharbeiten Ressourcen der fischer-IT gebunden, so dass im Service-Desk ein Ressourcenengpass zu erwarten war. Damit die Erreichbarkeit, die Erstlösungsrate und das Incidentdispatching auch in dieser Zeit sichergestellt werden konnte, wurde der Service-Desk bei fischer für 4 Monate durch einen Mitarbeiter der DATAGROUP vor Ort unterstützt.

Service-Desk für Außendienstmitarbeiter:

Neben dem PC-Rollout wurde in parallel laufenden Projekten ein CRM-System eingeführt und die Anbindung der Home Offices erneuert. Um auch den Außendienstmitarbeitern in dieser Rollout- und Umstellungsphase einen angemessenen Anwendersupport bieten zu können, wurde die fischer-IT in dieser Zeit vom Shared Service-Desk der DATAGROUP unterstützt. Dieser stellte eine Serviceabdeckung werktags von 7 Uhr bis 19 Uhr

sicher. Hierzu zählten folgende Aufgaben:

- Call-Annahme
- Sicherstellung der Erreichbarkeit
- Incidentmanagement (Aufnahme, Bearbeitung/Lösung, Weiterleitung, Dokumentation, Abschluss)

Kundenbewertung

„Das gute Zusammenspiel von Rollout-Team und fischer-Careteam war entscheidend für den Erfolg beim PC-Rollout. Die Unterstützung durch den Service-Desk, ob onsite oder shared, erlebten wir als besonders gewissenhaft und engagiert. Unsere Anwender lobten vor allem die Service-Orientierung und die Kompetenz. Mit DATAGROUP haben wir einen verlässlichen Partner, bei dem man sich schlicht gut aufgehoben fühlt.“

Ansprechpartner

fischerwerke GmbH & Co. KG
Edmund Holzberger
Teamleiter Workplace Service
Weinhalde 14-18
72178 Waldachtal
Telefon 07443 12-0
www.fischer.de