Case Study

tro/GROUP

BASE-IT FÜR TROGROUP GMBH

Client Service Desk & Datacenter Support
Vor Ort & Remote

DAS PROJEKT

AUSGANGSSITUATION

Die TroGroup GmbH (nachfolgend „TroGroup“) ist mit den Marken Trodat, Trotec und Iradion ein weltweit führendes Unternehmen. Dabei ist Trodat der größte Stempelproduzent der Welt und Trotec zählt zu den führenden Unternehmen im Laserbereich mit Lasermaschinen für den individuellen Bedarf, so beispielsweise Lasergravur, Laserschnitt oder industrielle Beschriftungen, und bietet auch großformatige Laserschneidmaschinen. Iradion ist im Bereich von High-Tech-Laserquellen weltweit führend tätig. Derzeit beschäftigt die TroGroup rund 1.980 Mitarbeiter-/innen und zählt 44 internationale Tochtergesellschaften in 150 Ländern. Das Headquarter in Wels ist der für das Unternehmen wichtigste Produktionsstandort, wo TroGroup auch an weiteren innovativen Produkten forscht und diese entwickelt.

Die IT-Anforderungen bei einem Unternehmen in dieser Größe sind entsprechend umfangreich. Ein reibungsloser Betrieb ist auch für TroGroup die höchste Priorität, da dieser eine wesentliche Rolle bei der Erbringung eigener Dienstleistungen darstellt. TroGroup verfügt dementsprechend über eine eigene IT-Abteilung, doch das Unternehmen hat schon frühzeitig erkannt, dass es für laufende IT-Themen und IT-Services eine professionelle Entlastung benötigt.

UNSERE LÖSUNG

BASE-IT SUPPORT PACKAGES
Client Service Desk & Datacenter Support

- vor Ort sowie remote
- persönliche Beratung
- Kostentransparenz
- kurze Reaktionszeiten

Wir bieten exzellente Tätigkeiten rund um den Helpdesk sowie Datacenter Support an! Wir sind die zentrale Anlaufstelle für IT-Störungen und für andere IT-Themen.

DAS PROJEKT

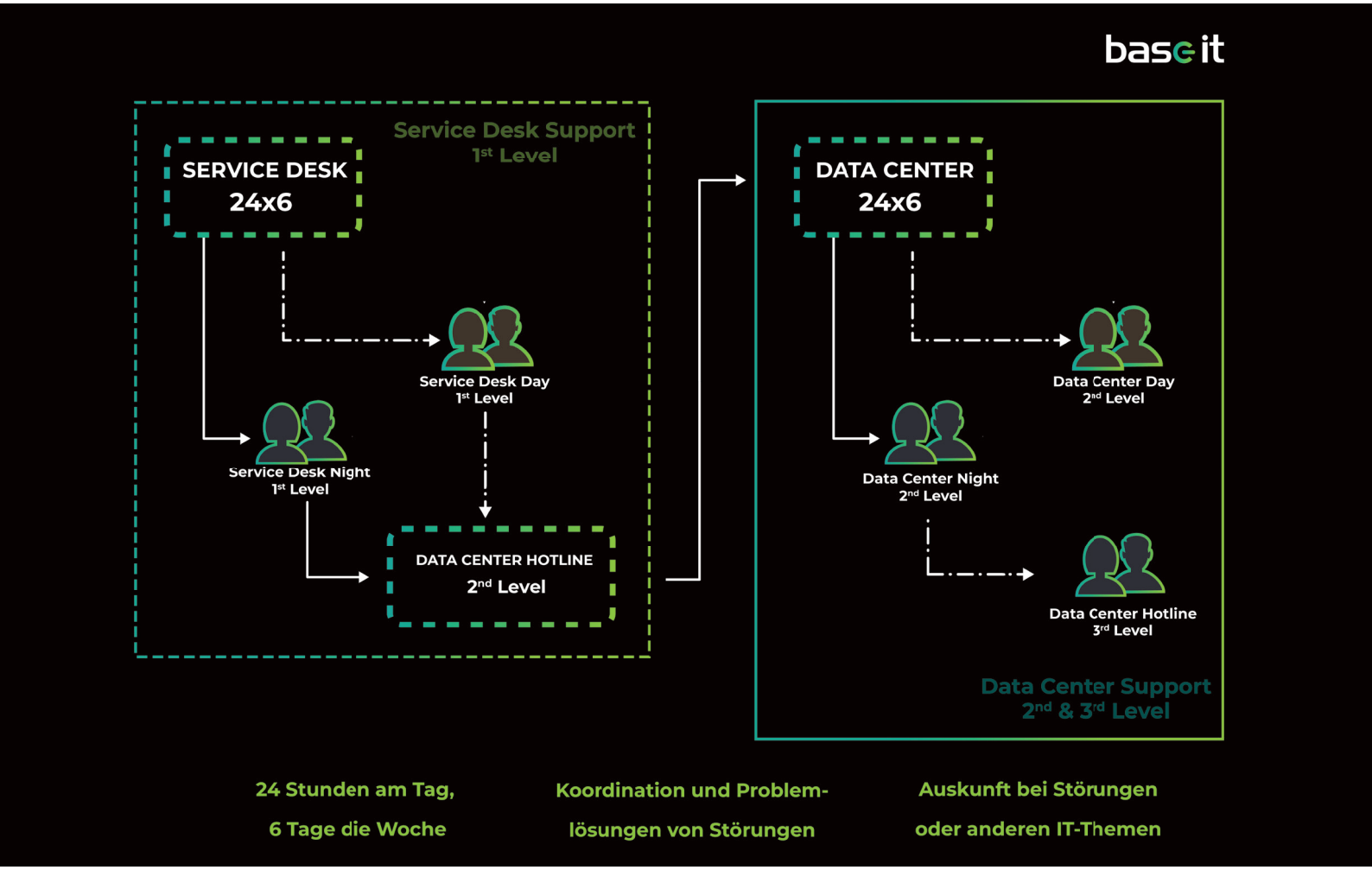
UNSERE ROLLE

Bei der Wahl des richtigen IT-Dienstleisters lag der Fokus von TroGroup auf Professionalität, Expertise sowie auf der Kostentransparenz und Zuverlässigkeit. Bereits 2020 starteten die ersten Abstimmungstermine und wir konnten TroGroup dank unseres großen IT-Serviceangebots sowie unserer Fachexpertise in der Betreuung von Client- und Server Infrastruktur sowie des Netzwerks als Kunden gewinnen.

So konnten wir bereits im Jänner 2021 den base-IT Client Service Desk (nachfolgenden „CSD"), 1st Level, und wenige Monate daraufhin auch den Datacenter Support (nachfolgend „DCS"), 2nd Level onboarden.

Unsere base-IT Experten betreuen TroGroup bei diversen IT-Themen, verwalten und erledigen Tätigkeiten aus dem Ticketingsystem und stehen mit unserer Hotline den Mitarbeiter-/innen der TroGroup 24/6 zur Verfügung.

BASE-IT CLIENT SERVICE DESK & DATA CENTER SUPPORT BEI TROGROUP



DIE ZIELSETZUNG & UMSETZUNG

ZIELSETZUNG

Ziel dieses Projekts war es einen effizienten und hochprofessionellen CSD sowie DCS zu etablieren und mit dem Weiterleiten, Priorisieren und Lösen von Support-Tickets den laufenden Betrieb der TroGroup sicherzustellen.

Da aber CSD und DCS einen Single Point of Contact (SPOC) zum Unternehmen darstellen, war es unserem Kunden und uns besonders wichtig, hier auch die IT-Umgebung der TroGroup in ganzer Linie zu verstehen und den Mitarbeiter-/innen der TroGroup damit eine zentrale Anlaufstelle bei Störungen oder bei anderen IT-Themen zu bieten.

Maßgeblich für unseren CSD sowie DCS war es außedem, der TroGroup IT-Services leicht zugänglich zu machen und allfällige IT-Störungen korrekt zu priorisieren und zu beheben.

24/6 Client Service Desk | VOR ORT

UMSETZUNG

Im ersten Schritt wurde definiert für welche Systeme wir die laufende Betreuung und einen umfassenden Support übernehmen. So wurde beispielsweise festgehalten, dass die implementierten Client-Systeme (PCs und Notebooks) sowie dazugehörige Peripheriegeräte (Bildschirme, Drucker, etc.) entsprechend durch das base-IT Expertenteam betreut werden. Aber auch Softwareprogramme inklusive branchenspezifischer Applikationen werden nach einer Einschulungsphase bei der laufenden Administration gepflegt.

Im weiteren Schritt hat das Team von TroGroup unsere base-IT Experten mit den internen IT-Infrastrukturen vertraut gemacht. Dabei wurden Prozesse, Strukturen und andere übliche Herangehensweisen näher erläutert. Dieses Onboarding stellt einen besonders wichtigen Punkt bei der Umsetzung dar, denn wir legen besonderen Wert darauf, dass sich unsere base-IT Experten-/innen möglichst rasch mit der IT-Umgebung unseres Kunden vertraut machen, sodass die Störungsbehebung problemlos erfolgen kann.

base-IT | Wir agieren PROAKTIV

Im Rahmen der laufenden Betreuung agieren unsere Experten proaktiv. Prozesse, Strukturen und andere IT-Themen werden regelmäßig neu evaluiert und optimiert. Unsere Fachexperten liefern dazu entsprechende Vorschläge zu Prozessoptimierungen und verfolgen das Ziel einer innovativen IT-Infrastruktur.

Clemens Landl [Consultant & Teamlead: Datacenter | base-IT]

„Mit unserem umfassenden Client Service Desk und Datacenter Support entlasten wir TroGroup und stellen einen reibungslosen Betrieb sicher. Unser Kunde kann sich mit unseren Services auf das eigene Kerngeschäft konzentrieren und profitiert durch Skalierbarkeit, unsere Expertise sowie durch unsere Kommunikationsfähigkeiten."

DIE UMSETZUNG

base-IT | Client Service Desk 24/6

- regelmäßige, geplante Vor-Ort-Einsätze eines qualifizierten base-IT Technikers / einer base-IT Technikerin
- schnelle Reaktionszeiten durch die enge Zusammenarbeit mit unseren anderen Bereitschaftsservices
- perfekt planbare Ressourcen zur Unterstützung, die auch für den Usersupport vor Ort eingesetzt werden
- Verfügbarkeit von Technikerressourcen mit hohem Know-how für die individuellen Anforderungen
- Abwicklung von Vertretungen bei Urlaub oder Krankheit durch uns (reibungslose Übergabe)

Gemeinsam mit dem Kunden wurde vereinbart, wie viele base-IT Experten-/innen vor Ort als Support Engineers eingesetzt werden sollen und Störungsmeldungen und weitere Anforderungen der TroGroup bearbeiten. Um unseren Kunden dabei zu jedem Zeitpunkt mit der richtigen Anzahl an base-IT Experten-/innen zu unterstützen, wird die Anzahl der eingesetzten base-IT Techniker-/innen gemeinsam mit TroGroup stets geprüft und entsprechend dem aktuellen Workload beim Kunden angepasst.

Mit dieser Skalierbarkeit ermöglichen wir TroGroup eine kostenschonende Dienstleistung. Da uns aber auch vollumfassende und proaktive Betreuung besonders wichtig sind, profitiert TroGroup auch von unserer Fernwartung. Die Fernwartung ermöglicht einen raschen Zugriff auf die gesamte Clientinfrastruktur.

base-IT Hotline | Client Service Desk & Datacenter Support

- Eine exklusive Hotline für unseren Kunden stellt sicher, dass sich die Mitarbeiter-/innen der TroGroup 24/6 mit ihren Anliegen an unser base-IT Experten-/innen Team wenden und so sämtliche Störungen melden und Auskünfte einholen können.

Oliver Hetzel [Key Account Manager | base-IT]

„Besonders stolz bin ich auf die Art und Weise wie wir zusammenarbeiten. Alle Mitarbeiter-/innen der TroGroup und der base-IT, die involviert sind, pflegen einen vertrauensvollen Umgang miteinander. Diese hervorragende Zusammenarbeit ermöglicht einen unkomplizierten und reibungslosen Betrieb. Ich schätze die TroGroup als Kunde, denn auch die TroGroup ist ein Kunde mit Handschlag-Qualität."

DIE UMSETZUNG

24/6 Datacenter Support | REMOTE

Auch bei der Betreuung und Wartung der Datacenter Infrastruktur vertraut TroGroup auf unsere Expertise. Durch das Onboarding unseres Datacenter Supports können eine geplante Zusammenarbeit mit dem TroGroup Datacenter Team, proaktive Systemschecks sowie die Betriebsführung und das Patch-Management stattfinden. Außerdem ist es unseren base-IT Experten möglich Probleme schon frühzeitig zu erkennen und diese zu beheben.

base-IT | Datacenter Support 24/6

- Betriebsführung und Patch-Management
- proaktiver Systemcheck
- regelmäßige Jour fixe
- Fernwartung

Technische Schwerpunkte | Datacenter Support

- Microsoft Infrastructure Cloud & On-Premises
- Windows Server (Active Directory, File, Print, PKI, u.v.w.)
- Communications (Exchange, Teams, Skype 4 Business On-Premises & Cloudlösungen)
- Datacenter & Private Cloud (HyperV, VMWare, Server, Storage)
- Microsoft Client / Server / Device Management (Endpoint Manager, ConfigManager, Intune, SCEP, Enterprise Mobility & Security)
- Microsoft Azure Lösungen (Infrastructure as a Service, Platform as a Service)
- Microsoft Remote Desktop Services & Citrix XENAPP, Windows Virtual Desktop
- Microsoft Database Lösungen (SQL)
- Backup Lösungen (Barracuda, Veeam, Microsoft Cloud & On-Premises Backup)
- ITIL basierte Softwarelösungen (Service Now, Ticketing, Asset Management)
- Scripting, Automatisierungen, Tools, Powershell
- Konzeption und Design neuer Lösungen
- Strategische IT-Beratung

Strategisches IT-Jour Fixe

Gemeinsam mit TroGroup findet ein regelmäßiges Jour Fixe statt, in dem laufende Themen abgestimmt bzw. weitere strategische Schritte geplant werden. Dabei werden notwendige Änderungen, Erweiterungen, anderweitige Eingriffe besprochen und proaktive Vorschläge durch unsere base-IT Experten eingebracht.

FAZIT

Die Arbeit in einem Client Service Desk und Datacenter Support kann teilweise sehr hektisch und herausfordernd sein. Anwender-/innen stehen im Störungsfall unter Druck und benötigen in den meisten Fällen sofortige Unterstützung. Dies stellt ein Unternehmen vor die Herausforderung entsprechendes Personal für diese Aufgabengebiete einzustellen. Ein einfaches Call Center ist bei der Größe und bei der Komplexität des Unternehmens nicht mehr ausreichend. Das hat TroGroup rechtzeitig erkannt und mit der Beauftragung unserer IT-Services proaktiv gehandelt.

Entscheidend für einen erfolgreichen Client Service Desk und Datacenter Support ist dabei die Möglichkeit einer „lokalen, zentralen und virtuellen" Dienstleistung. Wir als base-IT verbinden diese drei Eigenschaften zu exzellenten Managed IT Services und unterstützen damit TroGroup bei der Bewältigung aller Anfragen vor Ort, bieten die notwendige Kostentransparenz und ermöglichen damit ein kosteneffizientes Planen von Ressourcen und stehen mit unseren weiteren Bereitschaft-Services remote zur Verfügung, um IT-Probleme möglichst rasch zu beheben.

Gemeinsam mit Gerald Zarda (Chief Information Officer), dem TroGroup Datacenter Team und unseren base-IT Experten haben wir ein perfektes Zusammenspiel geschaffen und ein effektives Client Service Desk sowie Datacenter Projekt umgesetzt.

Seit nun über zwei Jahren dürfen wir die TroGroup mit unserem Client Service Desk und Datacenter Support unterstützen. Wir sind überaus stolz auf die hervorragende Zusammenarbeit und bedanken uns bei TroGroup für das in uns gesetzte Vertrauen. Wir freuen uns auf unsere weitere Partnerschaft und hoffen, dass wir TroGroup noch viele weitere Jahre mit unseren IT Managed Services begleiten dürfen.

Gerald Zarda [Chief Information Officer | TroGroup]

„Die Corporate IT der TroGroup versteht sich als globaler IT-Dienstleister im Konzern mit höchsten Ansprüchen an Servicequalität und Anwenderzufriedenheit.

Unter den gegebenen Rahmenbedingungen, insbesondere durch die starke globale Verteilung der Konzerngesellschaften sowie den hohen Individualisierungsgrad der IT-Services weltweit, kann der Kapazitätsbedarf in der IT nicht ausschließlich mit Eigenpersonal abgedeckt werden.

Bei der Auswahl eines zuverlässigen Partners war neben der fachlichen Expertise die persönliche Kompetenz des Service Desk Teams das mitunter wichtigste Entscheidungskriterium. Es freut mich besonders, dass wir mit base-IT einen Partner gefunden haben, der beides bieten kann. Dies führte innerhalb kürzester Zeit zu einer hervorragenden Zusammenarbeit der Teams auf beiden Seiten. So kann der Qualitätsanspruch des Unternehmens und seiner Anwender an die IT auch in Zukunft unter den durchaus schwierigen Voraussetzungen erfüllt werden."

FACTBOX

PROJEKTSTART
Januar 2021

BASE-IT CONSULTANT
Oliver Hetzel, Clemens Landl

ZIELSETZUNG
Onboarding Client Service Desk & Datacenter Support