

IS4IT-Referenz

Klüber Lubrication München KG

IS4IT-BUSINESS AREA

IS4IT Managed Services

AUF EINEN BLICK

**Mehr Zeit für das, was wichtig ist:
Klüber setzt auf Service Desk und Workplace-Services von IS4IT**

UNTERNEHMEN

Firma:	Klüber Lubrication München SE & Co. KG
Zentrale:	München
Branche:	Industrielle Produktion
Produkte und Dienstleistungen:	Hersteller von Spezienschmierstoffen
Mitarbeiter:	1.980 Mitarbeiter in über 30 Ländern (2012)
Internetadresse:	www.klueber.de
Gründung:	1929

FAZIT

„Auch in der IT-Betreuung sollte man immer eine ‚Make-or-Buy‘-Entscheidung treffen, um möglichst kosteneffizient zu arbeiten, ohne an Service-Qualität gegenüber den Anwendern zu verlieren. Wo erzielt man durch eigene Mitarbeiter einen Mehrwert? Welche Standardaufgaben lassen sich durch externe Dienstleistungsanbieter wirtschaftlicher umsetzen? Mit IS4IT als Partner haben wir eine gute Gesamtlösung gefunden.“

Die Mitarbeiter der Klüber IT konzentrieren sich auf die Kernaufgaben, IS4IT deckt die Workplace-Betreuung ab, insgesamt ist damit eine optimale Unterstützung aller Geschäftsprozesse durch die IT gewährleistet. Durch das Outsourcing verschiedener Betreuungsaufgaben an IS4IT konnten wir unsere Kosten variabilisieren und sind gleichzeitig flexibler, wenn temporär ein hoher Unterstützungsbedarf besteht.“

Jürgen Elsner, IT-Leiter

PROJEKTZIELE/HERAUSFORDERUNGEN

1. Make-or-Buy-Entscheidung für Standardaufgaben wie PC-Betreuung oder telefonischer Support der Anwender
2. Ausschreibung zur Auswahl eines erfahrenen Service-Providers mit breitem Kompetenzspektrum
3. Auslagerung von Routinetätigkeiten ohne Qualitätsverlust
4. Entlastung eigener IT-Mitarbeiter für Aufgaben, die zur unternehmerischen Wertschöpfung beitragen
5. Bestmögliche Unterstützung für die Anwender im laufenden Betrieb
6. Nahtloser Übergang von intern nach extern
7. Bewertung der Service-Prozesse mit Hilfe von KPI

ENTSCHEIDUNG FÜR IS4IT

1. Attraktivstes Gesamtpaket im Rahmen der Ausschreibung
2. Historisch gewachsene vertrauensvolle Zusammenarbeit über mehr als 6 Jahre
3. Überzeugende Leistungen im Bereich Service Desk
4. Nachgewiesene Flexibilität der IS4IT-Mitarbeiter
5. Übernahme der IT-Auszubildenden von Klüber Lubrication durch IS4IT

LÖSUNGEN

IS4IT betreut die IT-Infrastruktur von Klüber Lubrication in den Bereichen

1. **Service Desk**
 - Betrieb des Service Desk für die Klüber-Anwender in Europa
2. **Workplace-Services**
 - Incident-Management und Support (Vor Ort oder Remote) für sämtliche Arbeitsplätze (Notebook, Desktop, Ein-/Ausgabegeräte) der Klüber-Anwender in Europa
 - Plattformmanagement mit Software-Verteilung
 - Sukzessiver Austausch und Rollouts ca. alle 3 Jahre
3. **Mobile Devices**
 - Gesamtes Management der Endgeräte: BlackBerry, iPhone, iPad
4. **Lotus Notes**
 - Second Level Support für Notes Clients

NUTZEN

1. Kein Beschäftigungsrisiko durch Einsatz eines Outsourcing-Partners, Kapazitätsanpassungen können flexibler vorgenommen werden.
2. Pauschalen pro Gerät und Mitarbeiter sorgen für Kostenvariabilität und hohe Transparenz.
3. Bedarfsorientierte Betreuung der Infrastruktur, in Spitzenzeiten kann man flexibler reagieren, da bei Bedarf auf zusätzliche IS4IT-Mitarbeiter zugegriffen werden kann.
4. Durch Auslagerung der Routinetätigkeiten, d. h. des „Massengeschäfts“, können sich die eigenen Mitarbeiter umfassend auf die wertschöpfenden Beiträge der IT konzentrieren.

BETEILIGTE PARTNER

1. **Hersteller: Dell, Microsoft**
2. **Intact Compco (DL im MS-Umfeld, Windows-Server, Active Directory)**