

BÜROTEX lässt mit Full-Service-Desk die Innovationskraft von Metabo wieder sprudeln

Die BÜROTEX-Gruppe ermöglichte durch das Implementieren eines Service Desk bei Metabo, dem Unternehmen wieder Luft für ihr Kerngeschäft zu geben. Mit einer innovativen on-site und remote Helpdesk- und Support-Lösung konnte die interne IT deutlich entlastet werden. Dadurch wurde auch die Servicequalität wieder auf ein neues Level gehoben. Kurzum: BÜROTEX lässt die Innovationskraft von Metabo wieder sprudeln.

Über Metabo:

Die Metabowerke GmbH, Nürtingen, Weltmarktführer für Professional Power Tool Solutions, steht seit 1923 für Innovationskraft und Ingenieurskunst. Der Spezialist für professionelle Elektrowerkzeuge und Zubehör bietet Profis auf der ganzen Welt eine breite Palette an leistungsstarken Werkzeugen für den Einsatz unter härtesten Bedingungen. Die Metabowerke GmbH beschäftigt weltweit rund 2.000 Mitarbeiter, davon 1.200 in

Nürtingen. Zweigniederlassungen und Vertretungen gibt es auf allen fünf Kontinenten. Die Exportquote liegt bei 80 Prozent, was deutlich zeigt, dass die Angebote von Metabo weltweit gefragt sind. Metabo ist damit ein echter Global Player und Vollsortimenter. In den umsatzstarken Bereichen Befestigungstechnik und Metallbearbeitung nimmt Metabo europaweit eine führende Stellung ein.

Metabo ist beweglich, zielorientiert und flexibel. Mit dem Mut, auch Dinge in Frage zu stellen, die in der Vergangenheit erfolgreich waren. Metabo ist immer bereit, neue Wege zu gehen. Dabei bilden kurze Entwicklungszeiten mit innovativen Methoden (Plattformstrategie, Rapid Prototyping etc.), die unmittelbar in die Produktion vor Ort eingesteuert werden, die Basis für leistungsstarke, qualitativ hochwertige Produktlösungen mit System und maßgeschneiderte Systemlösungen für die

unterschiedlichsten Anforderungen der Profis. Neben kabelgebundenen und Druckluft-Lösungen verfolgt Metabo konsequent die Vision der kabellosen Baustelle und ist führend in der Akku-Technologie, um den Profis mehr Freiheit bei höchstmöglicher Leistung zu bieten. Genau diese Freiheit, welche Metabo in der täglichen Arbeit lebt, möchte der schwäbische Anbieter auch in der internen IT-Infrastruktur umgesetzt wissen.

Bedauerlicherweise konnte die IT-Infrastruktur mit dem Wachstumstempo von Metabo nicht Schritt halten. Als Lösung wurde eine Auslagerung des Service-Desks angestrebt, damit sich die IT-Abteilung von Metabo wieder stärker auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren kann. Ziel war es auch, neue Services einzurichten, die zeitliche Erreichbarkeit der Services zu erhöhen und die Kapazitätsengpässe in der IT abzubauen.



Über BÜROTEX:

Die BÜROTEX-Gruppe, ebenfalls in Nürtingen ansässig, ist seit 1983 auf Informationstechnologie fokussiert, aktuell mit den Geschäftsfeldern Cloud Computing, IT-Sicherheit, Prozessoptimierung und Managed Services. BÜROTEX

verfügt über umfassende Kompetenz in den Bereichen IT-Security, Prozessoptimierung, Automatisierung, Cloud-Telefonie, Dokumentenmanagement, eBilling und eInvoicing und kann Zertifizierungen nach ISO 9001 und 27001 vorweisen.



Das Projekt:

Aufgrund der immer komplexeren IT-Landschaft stieß die interne IT-Abteilung von Metabo an Kapazitätsgrenzen. Der Weltmarktführer aus Schwaben war plötzlich gezwungen einen großen Teil der internen IT-Ressourcen für das Aufrechterhalten des Tagesgeschäfts zu nutzen, anstatt mit den entsprechenden IT-Mitarbeitern innovative Projekte voran zu treiben.

Die Problemstellung:
Die Metabowerke GmbH nutzt insgesamt hunderte verschiedener Softwareprodukte von ebenso vielen Herstellern. Neben bekannten Anbietern wie Microsoft sind auch zahlreiche Nischenprodukte und

Eigenentwicklungen darunter. Diese Ausgangslage sorgte für eine sehr betreuungsintensive IT-Infrastruktur, welche viel Zeit und Manpower von Metabo forderte.

Gesucht wurde also eine Lösung, welche den Aufwand seitens Metabo auf ein Minimum reduziert und so die Innovationskraft, die Metabo über die Landesgrenzen hinaus bekannt gemacht hat, wieder zum Sprudeln bringen konnte. Durch BÜROTEX konnte der komplette Service-Desk ausgelagert und eine Fokussierung auf das Kerngeschäft wieder möglich werden – frei von wechselnden Kapazitätsengpässen in der internen IT.

Somit konnten die Managed Services der BÜROTEX bei Metabo interne IT-Ressourcen freisetzen, welche nun nicht länger für das Abarbeiten von Tickets eingesetzt werden mussten.

Außerdem wurde eine Erweiterung der Service-Zeiten mit remote und on-site 1st und 2nd Level Support realisiert – somit wurden die Mitarbeiter der Metabo nicht nur entlastet, sondern auch die Servicequalität erhöht.



Projektverlauf:

Zum versprochenen Zeitpunkt war der Service-Desk von BÜROTEX einsatzfähig. Reibungslos verliefen die Übergabe der Tickets und deren prompte Erledigung. Herausforderungen gab es bei der Einrichtung der Workflows. Die durch einen Vorfall aufgelaufenen Tickets wurden seitens BÜROTEX

neben der eigentlichen Tätigkeit abgearbeitet. Die Implementierungsphase dauerte zwei Wochen.

Das war vor allem deshalb möglich, weil die Projektteams von Metabo und BÜROTEX hier Hand in Hand als ein Team arbeiteten.

Sicherungsmaßnahmen:

Die Tickets tauchen weiterhin im Metabo eigenen Ticketsystem auf und werden von dort an die BÜROTEX übergeben. So ist eine Kontrolle der Kennzahlen gewährleistet.

Business-Vorteile: Die interne IT-Abteilung von Metabo gewinnt freie Kapazitäten und kann sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Sie ist mit der Mannschaft von BÜROTEX zu einem Team verschmolzen.

Die Reaktionszeiten sind schneller geworden und die Nutzerzufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden ist gestiegen. Ebenso sind die Zeitfenster für Services größer geworden. Die Übergabe weiterer Lösungsgruppen ist geplant.

BÜROTEX steht beratend zur Seite und stellt Spezialisten zur Verfügung um Onsite und Remote Services, beispielsweise für Microsoft 365, zu gewährleisten.





Warum BÜROTEX:

Die Entscheidung für BÜROTEX fiel aufgrund der schnellen, flexiblen und unbürokratischen Wege, Unterstützung zu guten Konditionen sowie dem breiten Service-Portfolio, der Agilität und Lernbereitschaft.

Die räumliche Nähe war auch ein Faktor, weil so schnelle Reaktion jederzeit gewährleistet und sehr niedrige Latenzzeiten für die Managed Services gegeben sind.

Auf einen Blick:

Binnen weniger Wochen konnte die BÜROTEX Gruppe bei der Metabowerke GmbH eine remote und on-site Lösung für der 1st und 2nd Level IT-Support realisieren. Dadurch kann Metabo nun die freigewordenen Kapazitäten und Ressourcen wieder nutzen, um das zu tun, was den Weltmarktführer auszeichnet: innovative Lösungen durch höchste Ingenieurskunst schaffen. Nebenbei hoben die Managed-Service-Spezialisten von BÜROTEX den Service durch die Auslagerung auf ein völlig neues Level und konnten somit auch die Nutzerzufriedenheit nachhaltig steigern – ein Projekt was die zwei Unternehmen, welche sich räumlich schon immer nah waren, nun auch strategisch eng zusammengeschweißt hat.



Zitat Metabo:

„Aufgrund der unkonventionellen und flexiblen Unterstützungsbereitschaft von BÜROTEX konnten wir unsere Erreichbarkeit deutlich erhöhen und uns Freiräume für „IT-Change-Projekte“ schaffen.“



Kontakt

BÜROTEX Gruppe
Max-Eyth-Str. 19-21
72622 Nürtingen
Telefon: +49 7022 2790 0
Telefax: +49 7022 2790 499
E-Mail: info@buerotex.de



Ansprechpartner Bürotex

Thomas Griesinger
Managing Director

 +49 7022 2790 0
 info@buerotex.de

Ansprechpartner Metabo

Thomas Rinas
Director Information
Technology

 +49 7022 72 2315
 trinas@metabo.de