



## CASE STUDY

### Schnelle Bearbeitung durch klare Aufgabenverteilung

- » Aufgaben der IT-Abteilung werden für alle Arbeitsplätze zentral erledigt
- » Erfassung aller relevanten Systemdaten für valide Auswertungen
- » Verursachergerechte Kostenverteilung durch das integrierte Reporting

Die IMO Unternehmensgruppe ist einer der führenden Hersteller von Großwälzlagern und einbaufertigen Getriebesystembaugruppen. Am Hauptstandort Gremsdorf in der Metropolregion Nürnberg, einer Niederlassung in den USA und einer Repräsentanz in China beschäftigt die Unternehmensgruppe mehr als 500 Mitarbeiter. Die IT-Verwaltung der gesamten Unternehmensgruppe erfolgt zentral vom Stammsitz in Gremsdorf aus. Etwa 350 Arbeitsplätze werden derzeit mit der Deskcenter Management Suite verwaltet, hinzu kommen ca. 70 mobile Endgeräte.

Die IMO Unternehmensgruppe fertigt hochspezialisierte Drehverbindungen in marktführender Qualität und das gleich in zwei Werken nahe Nürnberg. Vor Einführung der Deskcenter Management Suite wurden die Verwaltung und die Überwachung der IT-Systeme durch die Administratoren größtenteils manuell und mit enormem Zeitaufwand erledigt. Die über 350 Systeme sollten daher modern und automatisiert von einem zentralen Arbeitsplatz aus gesteuert werden. Dafür war auch die Einführung eines leistungsfähigen Userhelpdesk mit Webclient notwendig, um die Administratoren zu entlasten und einen geordneten IT-Betrieb zu gewährleisten.

„Die Bearbeitung der Helpdeskanfragen erfolgte bislang anhand von Aufgaben im Outlook und Excel. Irgendwann stießen wir hier an unsere technischen Grenzen. Bei der Erfassung der Anfragen fehlte die Transparenz und Nachvollziehbarkeit. Die Bearbeitung dauerte zu lang und Statusmeldungen an die User kosteten zu viel Zeit“, erläutert Rainer Dressel, Leiter EDV und IT-Management.

## Deskcenter im Einsatz

- » Hardware- & Software-Inventarisierung
- » IT Assetmanagement
- » Benutzerverwaltung
- » Software Asset Management
- » Lizenzmanagement
- » Softwareverteilung
- » Helpdesk

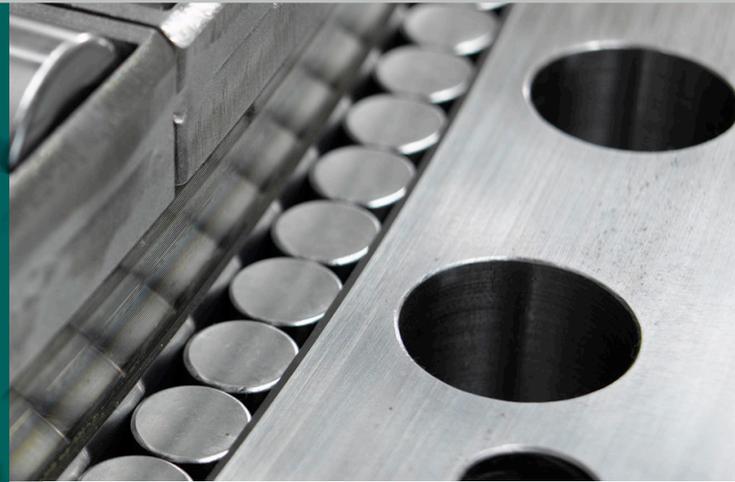
*“Dank Deskcenter können wir eine klare Aufgabenverteilung der Servicedesk-Mitarbeiter vornehmen und Single Point of Contact gewährleisten. So verbessern wir die Servicequalität, sparen Zeit und schaffen mehr Transparenz.”*

Rainer Dressel, Leiter EDV & IT-Management, IMO Holding GmbH



Die gesamte IT-Infrastruktur wurde durch die Deskcenter Management Suite effizienter gestaltet und alle IT-Mitarbeiter sind sehr zufrieden mit der Lösung. Auch der Support durch den Hersteller ist lobenswert hervorzuheben. Eigene Wünsche und Anforderungen werden vom Entwickler ernst genommen und fließen mit in die Entwicklung der Suite ein.

Rainer Dressel, Leiter EDV  
& IT-Management, IMO Holding GmbH



### Helpdesk-Lösung mit Webanbindung und 24h-Support

Auf Empfehlung ihres IT-Dienstleisters hin wurde die IMO Unternehmensgruppe auf die Deskcenter Management Suite aufmerksam und es kam schnell zu einer Entscheidung für die Lösung. „Durch die unkomplizierte Implementierung und intuitive Bedienung der Suite konnten wir in Rekordzeit produktiv arbeiten“, berichtet Rainer Dressel. Die Aufgaben der IT-Abteilung werden seitdem für alle Arbeitsplätze zentral erledigt.

Mit dem Deskcenter Service Desk können Anfragen schneller und effektiver erfasst und gelöst werden. Anwender können jederzeit direkt über eine Webschnittstelle Tickets aufgeben und Ihre Anfragen, Änderungswünsche und Probleme an die IT-Abteilung melden.

Auch die selbständige Statusabfrage bei der Ticketbearbeitung ist ein wichtiges Feature, das die Supportarbeit erleichtert. Durch die Möglichkeit der individuellen Erweiterung der Knowledge Base können sich Mitarbeiter nach bereits gelösten Anfragen umschauen und ihr Problem dabei unter Umständen sogar selbst lösen. „Die Erfassung und Bearbeitung der Anfragen geht nun wesentlich schneller und die Nutzer können den Bearbeitungsstand selbst über das Webportal einsehen.“, erklärt Rainer Dressel.

### Eine Lösung für die ganzheitliche Administration

Die Erfassung aller relevanten Systemdaten, die Verteilung von Softwareanwendungen und die Erstellung einer automatischen Lizenzübersicht, die für einen Lizenzaudit sofort valide Daten liefert, werden ebenfalls mit Deskcenter erledigt. Und durch das integrierte Reporting ist nun auch eine verursachergerechte Kostenverteilung abbildbar, die für das IT-Controlling wichtig ist. Rainer Dressel sieht in der Einführung der Suite eine wesentliche Verbesserung für den IT-Betrieb des Unternehmens: „Die gesamte IT-Infrastruktur wurde durch die Deskcenter Management Suite effizienter gestaltet und alle IT-Mitarbeiter sind sehr zufrieden mit der Lösung. Auch der Support durch den Hersteller ist lobenswert hervorzuheben. Eigene Wünsche und Anforderungen werden vom Entwickler ernst genommen und fließen mit in die Entwicklung der Suite ein. So haben wir ein ganzheitliches Administrationstool passend für unsere Anforderungen gefunden.“



Deskcenter AG  
Arthur-Hoffmann-Straße 175  
04277 Leipzig



[www.deskcenter.com](http://www.deskcenter.com)  
[info@deskcenter.com](mailto:info@deskcenter.com)



+49 341 39 29 60 - 0