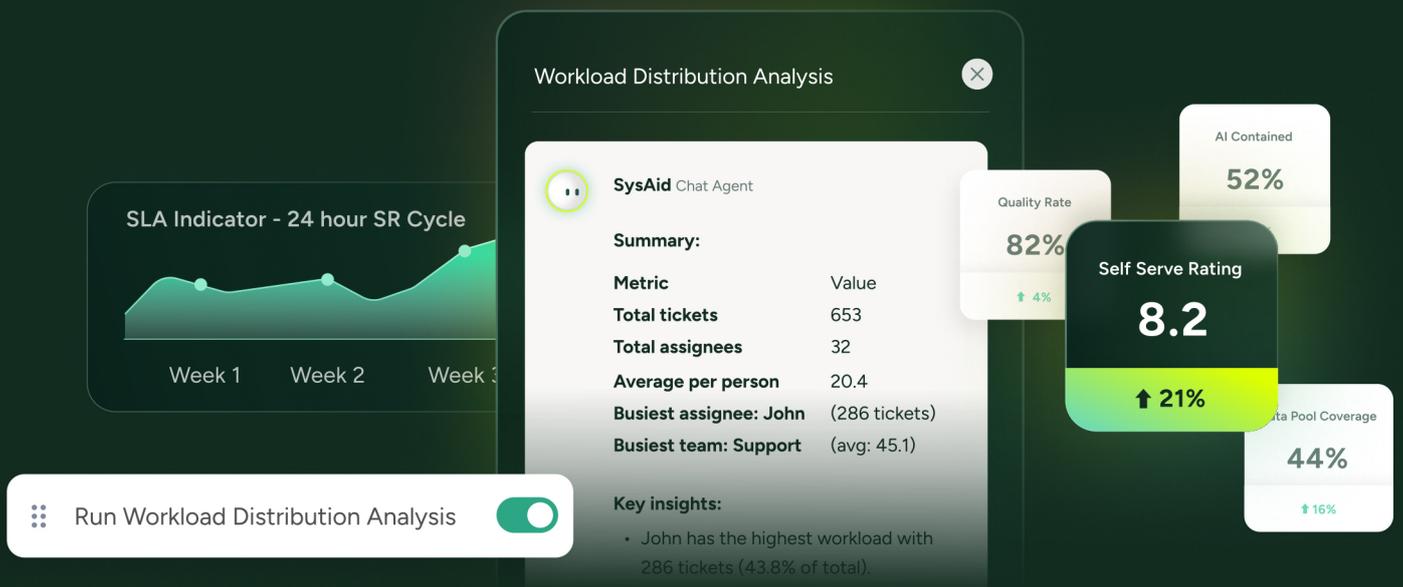


Packeffizienz & Individualisierung: *eine Transformationsreise*



Automation

80 % der Tickets werden über das SysAid-Self-Service-Portal eingereicht.

Centralization

Durch individuelle Felder, Formulare und Workflows wurde SysAid an Söhners Prozesse angepasst, inklusive Lizenz-Tracking und ticketbasierter Asset-Verknüpfung.

Customization

Da das Asset-Management nativ in den Service Desk integriert ist, hat die IT jederzeit einen umfassenden Überblick über den Status der Söhner-Assets.

Kundenprofil

Söhner Innovative Packaging Solutions (Söhner) ist einer der führenden europäischen Anbieter für wiederverwendbare Industrieverpackungen für internen und externen Transport. Mit Spezialisierung auf Kunststoff-Thermoformtechnik seit über 50 Jahren ist das Portfolio breit aufgestellt und umfasst sowohl Standardprodukte als auch kundenspezifische Lösungen für große Unternehmen der Automobilbranche (z. B. BMW, Volkswagen und Mercedes Benz), verschiedene militärische Einheiten sowie weitere bedeutende Industrien.

Söhner hat Niederlassungen in Polen, Spanien, Frankreich und Italien sowie Partnerunternehmen in Nordamerika und Skandinavien. Der Unternehmenssitz und Produktionsstandort befinden sich in Schwaigern, Baden-Württemberg, Deutschland.

Vor SysAid: Sehr manuell, sehr eingeschränkt

Söhners zentrale IT-Abteilung in Deutschland bietet Hardware- und Software-Support für alle Unternehmensbereiche – von der Fertigung bis zu den globalen Vertriebsbüros. Die Abteilung ist tief in die Unternehmenskultur eingebunden und stark an Meetings beteiligt, sobald es um IT-Themen geht.

Trotz der anerkannten Bedeutung für das Unternehmen erfüllte die IT-Abteilung ihre Aufgaben ohne ein System zur Erfassung von Incidents und Requests. Endanwender aus verschiedenen Abteilungen schickten E-Mails oder riefen mit ihren Problemen an, während das IT-Support-Team über dieselben Kanäle antwortete – ohne irgendeine systematische Dokumentation.

Für das Asset-Management war die IT-Abteilung auf manuell gepflegte Excel-Dateien angewiesen: Es war unmöglich, alle Unternehmens-Assets an einem Ort zu sehen, und es gab keine effiziente, leicht zu verwaltende Möglichkeit, sämtliche bei Söhner eingesetzten Software-Lizenzen zu verfolgen. Auch weiteres Service-Management wurde eher opportunistisch gelöst, wodurch ein selbst gebauter Flickenteppich aus sehr manuellen, eng zugeschnittenen Lösungen entstand.

Als Maximilian Haag als Systemadministrator bei Söhner anfang, erkannte er sofort, wo ein gut konzipiertes ITSM-System einen erheblichen Unterschied machen könnte – in Bezug auf Effizienz, Systematisierung, Reporting und mehr. Er kannte Service-Management-Technologie und insbesondere SysAid sehr gut aus früheren Unternehmen. Daher schlug Haag vor, SysAid bei Söhner einzuführen.

Nach ersten Tests waren Management, Endanwender und IT-Abteilung mit den Ergebnissen zufrieden. Wie Haag sagte: „Wir wussten, dass wir mit SysAid zu einem angemessenen Preis sehr viel machen können.“

Söhner implementierte SysAid zur Verwaltung von Incidents, Requests, Assets und Projekten sowie für die Knowledge Base, um Endanwendern bei häufigen IT-Problemen schneller Antworten zu geben.

Anpassung, Automatisierung und Zentralisierung

Mitarbeitende in den Söhner-Büros, in der Fabrik, im Lager und im Distributionszentrum wenden sich an die IT-Abteilung bei typischen PC- und Mobilproblemen (z. B. Druckfehler, Bildschirme oder Apps, die nicht funktionieren usw.) sowie bei Problemen mit Spezialmaschinen und Fertigungsanlagen. Letztere gelten bei Söhner als besonders hoch priorisiert. Daher nutzte die IT die Automatisierungsfunktionen von SysAid, um Tickets und Workflows zu konfigurieren, die diese Prioritäts-Themen gezielter abbilden.

The results

80%

der Tickets werden über das SysAid-Self-Service-Portal eingereicht.

120

Knowledge-Base-Artikel wurden in nur 10 Monaten erstellt.

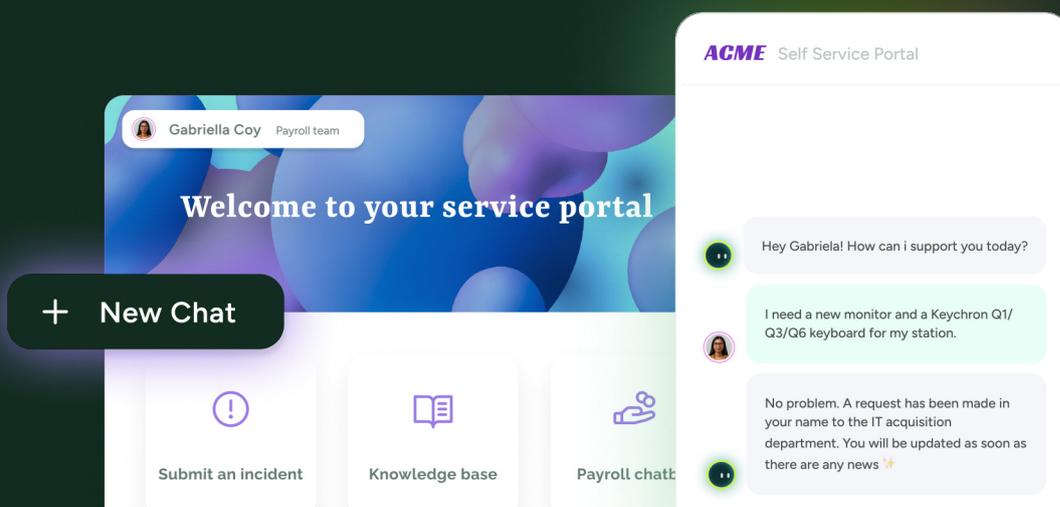
24HR

die Zeit bis zur automatischen Eskalation, wenn Tickets nicht wahrgenommen werden.

Ticketing und Self-Service auf das nächste Level bringen

Das SysAid-Self-Service-Portal erleichtert es Endanwendern, Services anzufordern, Informationen zu finden sowie Issues zu registrieren und zu lösen – oft ohne Eingreifen eines Service-Desk-Agents. Wenn die Leistungen der IT benötigt werden, etwa zur Lösung komplexerer Probleme oder für andere Aufgaben, stellt das Portal sicher, dass der Support effizienter und präziser erfolgt.

Um das Self-Service-Portal noch leistungsfähiger und komfortabler zu machen, aktivierte Söhner den einzigartigen SysAid-Tastatur-Hotkey F11. Wenn ein Endanwender die Taste F11 drückt, wird der aktuelle Bildschirminhalt als Screenshot oder Videoaufnahme erfasst, das Self-Service-Portal automatisch geöffnet und ein Ticket vorbereitet – mit dem Bild oder Video bereits als Anhang. Diese entscheidenden Zusatzinformationen beschleunigen die Problemlösung und vermeiden „Ping-Pong“-Rückfragen zur Informationsbeschaffung durch den Service-Desk-Agenten.



SysAids Automatisierungsfunktionen im Service Desk zur Eskalation von Issues helfen Söhner dabei, die Service-Level-Standards einzuhalten, indem sichergestellt wird, dass Probleme oder Anfragen von Endanwendern schnell und gründlich bearbeitet werden. Wenn ein Ticket mit normaler Priorität beispielsweise nicht innerhalb von 24 Stunden bearbeitet wird, wird es automatisch auf hohe Priorität eskaliert, um SLAs einzuhalten.



“

SysAid hat mir gezeigt, wie gut ein gut konzipiertes ITSM sein kann.“



Maximilian Haag
Systems Administrator | Söhner

Schlanke Workflows, nahtloses Asset-Management

Da das Asset-Management nativ in den Service Desk integriert ist, ist jederzeit ein umfassender Überblick darüber möglich, welche Assets Söhner hat und welchen Status sie haben. Das IT-Team ergänzte anpassbare Felder, um alle Software-Lizenzen nachzuverfolgen (Registrierungs- und Verlängerungsdaten usw.) sowie Assets nahtlos mit Tickets zu verknüpfen. Dadurch ist es nun möglich zu erkennen, welche Assets und welche Nutzer besonders viele Tickets verursachen – ein Hinweis auf mögliche Performance-Schwachstellen.

Mit der Workflow-Engine baute die IT neue Workflows für Anfragen rund um Neueinstellungen, Offboarding/Beendigung von Benutzerkonten sowie neue Software und Hardware (letztere wird besonders häufig genutzt). Die in SysAid etablierten Workflows straffen Prozesse, an denen mehrere Abteilungen beteiligt sind, und verkürzen so Service- und Lösungszeiten. Beispiel: Wenn eine Anfrage gestellt wird, einen Nutzer im bei Söhner verwendeten CRM anzulegen, erhalten IT-Abteilung und HR jeweils automatisch eine Benachrichtigung, sodass beide ihre Daten in den jeweiligen Zuständigkeitsbereichen aktualisieren können.

Lernen, Messen und Verbessern innerhalb der IT-Abteilung

Das Projektmanagement-Modul wird in erster Linie zur Verwaltung interner IT-Projekte genutzt, z. B. zur Migration eines Exchange-Servers, zur Aktualisierung des CRM-Systems und Ähnlichem. Die ITSM-Lösung stellt alle notwendigen Schritte und durchgeführten Aktivitäten organisiert dar und dokumentiert den Prozess. Diese Tracking-Funktion hat dem IT-Team geholfen, interne IT-Projekte effizienter zu managen – insbesondere, weil Manager den Echtzeit-Fortschritt im Modul jederzeit sehen können, ohne persönliche Updates von IT-Mitarbeitenden einholen zu müssen.

Söhners IT-Team nutzt zudem SysAids Reporting-Tools, um die eigene Performance zu messen. Die Reports geben Aufschluss darüber, ob der IT-Support so effizient wie möglich arbeitet und relevante SysAid-Funktionen nutzt. Das Team passte außerdem die Gruppierung der Tickets nach Abteilungen an, sodass jede Abteilung monatlich sehen kann, wie viele Tickets sie eingereicht hat und wie lange deren Bearbeitung dauerte.

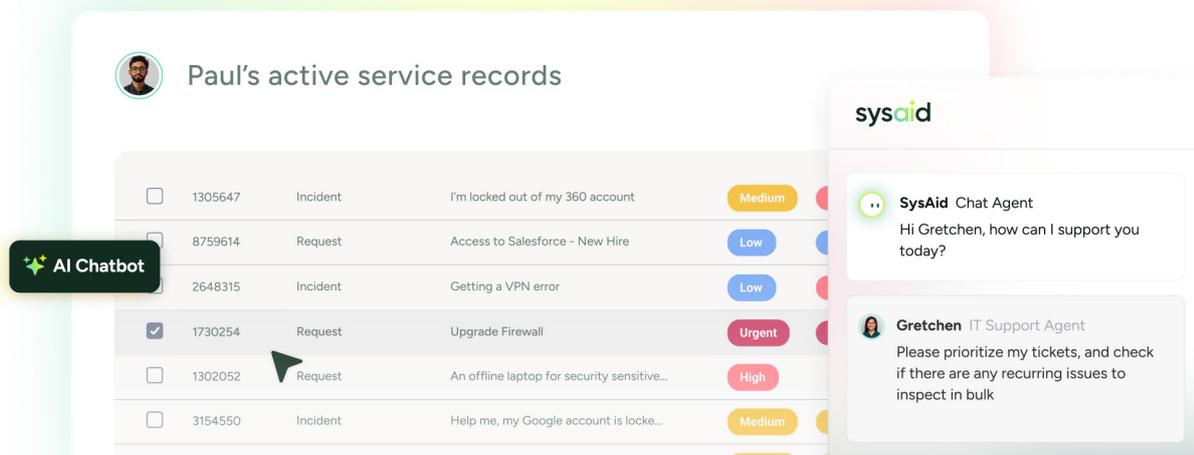
Schließlich erweist sich die SysAid-Knowledge-Base für Söhner als wichtige Ergänzung der IT-Abteilung. Sie wird regelmäßig genutzt, um Endanwender und IT-Administratoren gleichermaßen zu informieren, einzubinden und zu aktivieren.

Zukunftspläne

Söhners Geschäft expandiert international sehr schnell, und es wird erwartet, dass dies kurzfristig so weitergeht. In diesem Kontext wird das Unternehmen voraussichtlich auch die IT-Abteilung ausbauen.

Gleichzeitig beabsichtigt die IT-Abteilung, die Nutzung des Self-Service-Portals für Ticket-Einreichungen und die Knowledge Base deutlich stärker zu fördern sowie Mitarbeitende mit den bisher entwickelten Workflows vertrauter zu machen. Beispielsweise soll das Erstellen von Tickets gamifiziert werden, mit Belohnungen für Nutzer, die das Self-Service-Portal am besten einsetzen. IT-Administratoren werden außerdem die automatisierte Self-Service-Funktion zum Zurücksetzen von Passwörtern ins Portal aufnehmen sowie ITIL-Praktiken für Change- und Problem-Management implementieren.

Langfristig will Söhner Enterprise Service Management einführen, da auch andere Abteilungen im Unternehmen (z. B. HR) beginnen, SysAid zu nutzen, um ihre eigenen Workflows effizienter zu gestalten.



Lust auf weniger Tickets und mehr Überblick?

Als SysAid-Partner begleiten wir Unternehmen bei der Einführung und Weiterentwicklung ihres Service Managements, von Service Desk und Self-Service bis zu Asset- und Lizenzmanagement. Gemeinsam schaffen wir klare Prozesse, Automationen und Transparenz, damit Support schneller wird und weniger Reibung entsteht.

Unsere Leistungen

- ITSM-Quick-Check und Zielbild
- Implementierung und Konfiguration von SysAid
- Workflows, Automationen, SLA und Eskalationen
- Asset- und Lizenzmanagement, Reporting und KPIs
- Schulungen, Betrieb und kontinuierliche Optimierung

Sprechen Sie mit uns!

[hier Termin buchen](#)

oder hier:



CONSIST | **sysaid** Authorized Partner

Consist Software Solutions Christianspries 4 24159 Kiel info@consist.de