

HUBER+SUHNER AG

OPTIMIERTE SERVICES

WELTWEIT

KUNDE

HUBER+SUHNER zählt zu den führenden und erfahrensten Unternehmen in den Technologiebereichen Hochfrequenz, Fiberoptik und Niederfrequenz. Das weltweit agierende Unternehmen mit seinem Hauptsitz in der Schweiz entwickelt und produziert innovative Lösungen für die elektrische und optische Übertragung von Daten und Energie. Mit Standorten in über 60 Ländern arbeitet HUBER+SUHNER an zukunftsweisenden Entwicklungen für seine Kunden in den Branchen Kommunikation, Transport und Industrie.

HERAUSFORDERUNG

HUBER+SUHNER wünschte sich, die Prozessarchitektur zu modernisieren, um seinen Kunden auch in Zukunft einen qualitativ hochwertigen Service bieten zu können. Die vorherige Anwendung „Frontrange“ musste durch eine zukunftssichere Lösung für das weltweite IT-Service-Management ersetzt werden. Der Wechsel zu einer neuen Software sollte für die Anwender möglichst einfach und effizient erfolgen, um den Schulungsaufwand zu minimieren und Akzeptanz zu fördern. Ebenso mussten bestehende Schnittstellen zu anderen Anwendungen und Datenbanken übernommen und optimiert werden.

LÖSUNG

Für die gewünschte Umstellung und Einführung einer neuen Lösung erfasste die Isonet zunächst den aktuellen Zustand bestehender Systeme und Abläufe. Um die Prozesse optimieren zu können, wurde die 446 Platform® eingeführt. Tickets werden nun durch Kategorisierung automatisch den richtigen Mitarbeitern und Abteilungen zugewiesen. Die gesammelten Inventurdaten zur IT-Infrastruktur werden in die CMDB (Configuration Management Database) überführt. Dadurch wird eine Zuordnung aller Services und der damit verbundenen Kosten unterstützt. Für eine umfassende Kostenübersicht werden automatisch Abrechnungsdaten in eine Datenbank übertragen, aus der die monatliche Verrechnung erstellt werden kann.

KOMPAKT

Unternehmenshauptsitz
Schweiz, Herisau

Mitarbeiter
über 4.000 davon 1.250
in der Schweiz

Branche
Kommunikation, Transport, Industrie

Wirtschaftsraum
International 60 Länder

Umsatz pro Jahr
Rund 737 Mio. CHF



GRÜNDE FÜR ISONET

Erfassung und Abdeckung sämtlicher Anforderungen der Ausschreibung

ITSM-Know-How über 15 Jahre

Schnelle und direkte Umsetzung von verschiedenen Anwendungsfällen

Hohe Leistungsstärke, Skalierbarkeit und gutes Kosten-Nutzen-Verhältnis der IT-Softwarelösung

Schnittstellen zu SAP, Metadirectory Service (DirX), Active Directory (Single Sign On) und The Guard (Service Desk Tool)

LÖSUNG IM DETAIL

Implementierte Prozesse

- 1 Incident / Problem / Change Management
- 2 Request Management
- 3 Configuration Management
- 4 Contract Management
- 5 Financial Management

Neue Wege der Zusammenarbeit

In regelmässigen Projektmeetings wurden die Anforderungen mit dem Kunden analysiert. Hierfür war es erforderlich, die aktuellen Prozesse und Systeme zu erkennen und Potentiale und Synergien einzuschätzen. Anschliessend führte Isonet mit HUBER+SUHNER mehrere Workshops durch, um Arbeitsabläufe genauer zu analysieren, Arbeitspakete zu definieren und zu priorisieren. Der beste Lösungsansatz wurde gemeinsam beschlossen und umgesetzt.

NUTZEN DER LÖSUNG

- Steigerung der Effizienz der Bearbeitung von Kundenanfragen
- Automatische Zuweisung von Anfragen an das betreffende regionale Support-Team
- Minimierung der Schulungsmassnahmen durch agile Zusammenarbeit
- Gute Performance innerhalb der globalen Unternehmensinfrastruktur
- Intuitive Benutzerführung für Kunden und Mitarbeiter
- Komplette webbasierte Lösung
- Einfache Anbindung verschiedener Systeme auf Basis gängiger Schnittstellen
- Sehr gute Suchfunktionen mit der Option Favoriten zu speichern

»DIE LÖSUNG VON ISONET KONNTE ALLEN ANFORDERUNGEN RUND UM DAS SERVICE MANAGEMENT GERECHT WERDEN. DANK GUTER PERFORMANCE KONNTE EINE HOHE AKZEPTANZ ERZIELT WERDEN. MIT ISONET BEGLEITETE UNS EIN FACHLICH ALS AUCH TECHNISCH KOMPETENTER UND FLEXIBLER PARTNER DURCH DAS PROJEKT«

Beat Trüb · HUBER+SUHNER AG

ÜBER ISONET

Die Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement – SPM auf innovative Art die Bereiche Prozessanalyse und Unternehmensberatung und befähigt somit Unternehmen, auch die zukünftigen Aufgaben zu lösen. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrössen. Ziel ist dabei immer die nachhaltige Optimierung von Prozessen und Abläufen, sodass Unternehmen jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Mit den IT-Lösungen der Isonet lassen sich eigene Prozesse ganzheitlich abbilden und flexibel optimieren bzw. komplett neugestalten.