



Carl Zeiss AG

IT-Servicedesk: weltweit, schnell, zuverlässig



Um rechtzeitige und effektive Unterstützung bei IT-Problemen zu gewährleisten, benötigt die Carl Zeiss AG einen verlässlichen First-Level-Support. Fujitsu stellt hierfür ein globales IT-Servicedesk, das 24/7-Erreichbarkeit und eine hohe fachliche Expertise garantiert.

Herausforderung

Die Carl Zeiss AG verfügt über eine umfangreiche und über viele Jahre gewachsene, heterogene IT-Infrastruktur. Hierfür wird weltweit ein kompetenter Support und verlässlicher Service benötigt.

Lösung

Fujitsu stellt ein globales IT-Servicedesk und liefert Special Services mit einem 65-köpfigen Team aus dem Global Delivery Center in Portugal.

Ergebnisse

- Verlässlicher und schneller Support für alle erdenklichen IT-Zwischenfälle durch erfahrene Fujitsu-Expert*innen
- Nahtloser Übergang zum Homeoffice-Betrieb während der Pandemie

„Fujitsu ist für uns ein zuverlässiger, schnell reagierender Dienstleister, der in kurzer Zeit hochwertige Ergebnisse liefert.“

Stefan Spiller, Head of IT Contact Center, Carl Zeiss AG



Heterogene IT-Infrastruktur erfordert kompetenten, globalen First-Level-Support

Die Carl Zeiss AG (ZEISS) verfügt als international agierender Konzern über 30 Produktionswerke und rund 25 Entwicklungsstandorte weltweit. Hierfür betreibt das Unternehmen eine umfangreiche und über Jahre gewachsene, heterogene IT-Infrastruktur mit einer Vielzahl an Rechenzentren, unterschiedlichen Betriebsmodellen und Dienstleistern.

Für den globalen First-Level-Support-Servicedesk zeichnete bislang ein großer IT-Dienstleister verantwortlich, der jedoch die gestiegenen Anforderungen nicht mehr erfüllen konnte. Die IT-Verantwortlichen bei ZEISS suchten daher nach einem neuen, professionellen Partner. Ziel war es, die Qualität des Servicedesks zu steigern.

65-köpfiges Team sorgt für professionellen End-to-End-IT-Service

Im Jahr 2018 holte ZEISS Fujitsu als neuen, globalen Servicedesk-Anbieter ins Boot. Fujitsu stellt seitdem mit einem Team aus 65 hochqualifizierten Agenten und Operatoren engagierten First-Level-Support für alle IT-Belange von ZEISS-Mitarbeitenden sowie weitere Services in Deutsch und Englisch über das Global Delivery Center (GDC) in Portugal bereit. Dabei verfügt das Fujitsu-Team über fundiertes Prozess-Know-how, um einen durchgängigen und hochwertigen End-to-End-IT-Service und 24/7-Support zu bieten.

ZEISS arbeitet weltweit mit vielen IT-Providern zusammen. Etwa 30 Prozent der an den globalen Servicedesk adressierten Anfragen, wie etwa das Zurücksetzen von Passwörtern, „Wie geht das?“-Fragen oder Probleme mit Office-Programmen können die First Level Agents von Fujitsu direkt beantworten. Für die anderen 70 Prozent, die an die verschiedenen IT-Dienstleister weitergeroutet werden, bietet der First Level Support bei Bedarf First Fixes oder Workarounds an. Die Servicedesk-Agents von Fujitsu kennen dabei die Fragen, die sie den Usern stellen müssen, um Probleme schnell zu erfassen und den anderen Dienstleistern die erforderlichen Informationen zu geben, damit diese die Probleme schnellstmöglich analysieren und beheben.

Optimales Zusammenspiel zwischen vielen IT-Systemen und Dienstleistern

Neben der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen verfolgt Fujitsu das Ziel, das Zusammenspiel der vielen IT-Systeme und -Dienstleister bei ZEISS stetig zu verbessern. Dadurch sollen Probleme und Ausfälle für die IT-Anwender langfristig auf ein Minimum reduziert werden. Nach jedem geschlossenen Ticket wird der User um die Bewertung der Freundlichkeit und Kompetenz der Servicedesk-Agenten gebeten. Das Ziel, eine Quote positiver Rückmeldungen von 90 Prozent, übertrifft Fujitsu regelmäßig und kann sich über positive Kommentare freuen.

Zudem hat Sicherheit bei ZEISS höchste Priorität. So ist es für das Unternehmen wichtig, seine Daten und geistiges Eigentum verlässlich zu schützen. Im August 2022 konnte ZEISS sich bei einem Sicherheitsaudit vor Ort in Lissabon davon überzeugen, dass alle Arbeitsbereiche durch Passwörter abgesichert sind und alle notwendigen Brandschutzvorkehrungen genau eingehalten werden.

Branche: **Produktion**
Mitarbeitende: **42.000**
Land: **Deutschland**
Webseite: **zeiss.com**

Der Kunde

Die Carl Zeiss AG (ZEISS) ist ein deutscher Hersteller von optischen Systemen und Optoelektronik und wurde 1846 von Carl Zeiss in Jena gegründet. ZEISS ist in den Geschäftsfeldern Industrielle Qualität und Forschung, Medizintechnik, Verbrauchermärkte und Halbleiterfertigungstechnik in rund 50 Ländern aktiv, verfügt über 30 Produktionswerke und rund 25 Entwicklungsstandorte weltweit und erzielte im Geschäftsjahr 2021/22 einen Umsatz von 8,8 Milliarden Euro.



12.000

Tasks bearbeitet und löst das Fujitsu-Team pro Monat

Special Services ergänzen das globale Servicedesk-Angebot von Fujitsu

Neben dem globalen Servicedesk übernimmt Fujitsu auch sogenannte Special Services. Dazu zählt etwa die regelmäßige Pflege der Knowledge Base, die sowohl vom Servicedesk als auch von ZEISS-Mitarbeitenden genutzt wird. Beispielsweise machen Servicedesk-Agents auf erkannte Fehler, Lösungen oder Workarounds aufmerksam, die sich aus bearbeiteten Calls ergeben. Die kontinuierliche Aktualisierung der Knowledge Base trägt dazu bei, dass sich die User in zunehmendem Maße selbst helfen können. Dies reduziert die Anzahl der erforderlichen Service-Calls deutlich und entlastet das Servicedesk-Team spürbar. Zu den weiteren Special Services zählt ein „Move to Production“-Support: Wird beispielsweise ein neues IT-System eingeführt, organisiert Fujitsu Trainings für alle Betroffenen und sorgt für die entsprechende Erweiterung der Knowledge Base. Im Rahmen der Ticket Control überwacht Fujitsu, dass alle Dienstleister die prozess- und vertragskonforme Abwicklung ihrer Tickets einhalten. Zudem steuert Fujitsu die Behebung von Major Incidents, also von IT-Problemen, die zu einer signifikanten Arbeitsunterbrechung oder zu einem hohen finanziellen Schaden führen können. Dazu zählen etwa der Ausfall eines Produktivsystems oder eines Netzwerks an einem Produktionsstandort.

Komplette Homeoffice-Anbindung des Servicedesk-Teams in nur einer Woche

„Fujitsu ist für uns ein zuverlässiger, schnell reagierender Dienstleister, der sich mit der ZEISS-internen Prozesswelt bestens auskennt und in kurzer Zeit hochwertige Ergebnisse liefert“, bestätigt Stefan Spiller, Head of IT Contact Center bei der Carl Zeiss AG. Dabei bearbeitet und löst Fujitsu etwa 12.000 Tasks pro Monat, wobei ein Ticket oft mehrere Tasks initiiert. „In Extremsituationen zeigt sich Fujitsu immer wieder als Partner, der sehr schnell und flexibel agiert. So hat Fujitsu zu Beginn der COVID-19-Pandemie in nur einer Woche eine komplette Infrastruktur für den Umzug des Servicedesk-Teams ins Homeoffice aufgesetzt. Dabei gab es keinerlei Service-Einschränkungen. Auch konnten Fujitsu Servicedesk-Mitarbeiter*innen mit spanischen Sprachkenntnissen unkompliziert helfen, als unser lokaler Servicedesk in Spanien einen personellen Engpass hatte“, ergänzt Stefan Spiller. „Jeder einzelne Fujitsu-Agent übernimmt Verantwortung dafür, dass sich Probleme schnellstmöglich lösen lassen. So werden unsere Mitarbeitenden von der IT optimal unterstützt.“ Aufgrund der hohen Zufriedenheit hat ZEISS im November 2022 den Vertrag mit Fujitsu ohne Ausschreibung verlängert.

Ausblick

Ergänzend zum globalen Fujitsu Servicedesk bietet ZEISS selbst in einigen Ländern lokale Servicedesks (LSD) an, die Landessprachen abdecken. ZEISS und Fujitsu prüfen gemeinsam und fortlaufend, ob das Fujitsu Support Team auch einen Mehrwert für diese ZEISS Lokationen liefern kann und damit seinen Leistungsumfang weiter ausbaut. Außerdem möchte Fujitsu die First-Fix-Rate weiter erhöhen, indem eigenen Mitarbeiter*innen mehr Wissen über die Systeme anderer Dienstleister vermittelt wird. Dadurch wird ZEISS-Beschäftigten noch schneller geholfen, die Produktivität wird verbessert und die gesamten IT-Support-Kosten mittelfristig gesenkt.

Kunde:



Fujitsu

cic_services@fujitsu.com

© Fujitsu 2024. Alle Rechte vorbehalten. Fujitsu und das Fujitsu-Logo sind Marken von Fujitsu Limited und in vielen Ländern weltweit eingetragen. Andere hier erwähnte Produkt-, Service- und Firmennamen können Marken von Fujitsu oder anderen Unternehmen sein. Dieses Dokument ist zum Zeitpunkt der Erstveröffentlichung aktuell und kann von Fujitsu ohne Vorankündigung geändert werden. Es wird nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt und Fujitsu übernimmt keine Haftung im Zusammenhang mit seiner Verwendung. Januar 2024.