Zuverlässiger Support

Die Schunk Group im hessischen Heuchelheim bezieht seit Anfang 2019 IT-Support von einem rumänischen Nearshore-IT-Dienstleister und hält damit der eigenen IT-Mannschaft den Rücken frei für innovative Digitalisierungsaufgaben.

> Hightech-Werkstoffe wie Kohlenstoff, technische Keramik und Sintermetall sowie Maschinen und Anlagen von der Umweltsimulation über die Klimatechnik und Ultraschallschweißen bis hin zu Optikmaschinen – die Schunk Group beschäftigt sich in ihren zehn Business Units wahrhaftig mit hochkomplexen Technologien. Dank der hohen Werkstoffs- und Ingenieurkompetenz ihrer weltweit mehr als 9.100 Mitarbeiter baut die Gruppe ihre Technologieführerschaft zielstrebig in allen Schlüsselindustrien in 29 Ländern weiter aus.

Diesen Wachstumskurs treibt auch CIO Hans Sättele kraftvoll voran. Er setzt dafür auf effiziente IT- und Digitalisierungsprojekte. Die Spezialisten rekrutiert der CIO aus den eigenen Reihen. Dafür entlastet er seine 150-köpfige Mannschaft vom wichtigen, aber eher unbeliebten IT-Support, den Mitarbeiter bis dahin wechselweise übernommen hatten. Diese Routineaufgabe erledigt nun der IT-Dienstleister Connections Consult aus Rumänien. Dass sich in diesem Zuge der Support auch professionalisiert hat, das war ein zusätzliches Anliegen von Sättele und seiner IT-Abteilung. Parallel damit ging auch die Standardisierung der IT-Prozesse voran und die weltweiten Tochtergesellschaften bekamen schrittweise einen kontinuierlichen und gleichwertigen Service.

Hans Sättele, *CIO der Schunk Group, möchte mittelfristig mehr Agenten dazu befähigen, auch Tickets aus dem 2nd-Level zu lösen.*

Erweiterte Servicezeiten

„Bisher hatten wir einen ziemlich dezentralen IT-Support mit vielen kleinen Inseln, die nicht sehr konsistent gearbeitet haben. Getreu dem Schunk-Motto ‚eine Firma' wollen wir jetzt alle Gesellschaften auf einheitliche Services und Systeme bringen", so Sven Tichelmann, Teamleiter IT-Service bei der Schunk Group. Darüber hinaus hätten sich mit dem neuen IT-Provider auch die Servicezeiten von 7 Uhr morgens bis 18 Uhr erweitert. Davor mussten Anwender schon mal etwas länger warten, wenn der für den lokalen IT-Support Zuständige gerade keine Zeit für sie hatte. Natürlich spielten auch die geringeren Kosten in Rumänien eine gewisse Rolle.

Doch zurück zum Anfang: Bei der Suche nach geeigneten Dienstleistern für den deutsch- und englischsprachigen IT-Support konzentrierten sich die Verantwortlichen angesichts des hiesigen Fachkräftemangels schnell auf Nearshore-Länder. Laut einer eigenen Marktstudie wäre Polen dafür aber zu teuer gewesen und in den Ländern Ex-Jugoslawiens fehlten entsprechende Deutschkenntnisse. Rumänien erwies sich sowohl von den historisch gewachsenen Sprachkenntnissen als auch den attraktiven Rahmenbedingen und der Professionalität der IT-Dienstleister am besten dafür geeignet.

Nach der internen Anforderungsanalyse reisten CIO Sättele und Kollege Tichelmann nicht sofort mit dem Lastenheft nach Rumänien. Denn sie wollten für den 1st- und 2nd-Level-Support gleich den passenden IT-Provider finden, ohne erst mit langwierigen und kostenintensiven Trial-and-Error-Prozessen Erfahrungen sammeln zu müssen. „Wir haben gleich die auf Rumänien spezialisierte IT-Unternehmensberatung Otis Consulting an Bord geholt. Gemeinsam haben wir

dann die vier besten Dienstleister ausgesucht – inklusive persönlicher Begleitung nach Rumänien durch den Geschäftsführer“, sagt Sättele.

Nach Gesprächen mit den Geschäftsführern der vier IT-Provider vor Ort sowie dem Kennenlernen der potenziellen Teams samt der jeweiligen Infrastruktur haben sich Sättele und Tichelmann für einen IT-Dienstleister entschieden. „Connections Consult konnte mit erfahrenen deutschsprechenden IT-Support-Mitarbeitern, mit zur Schunk Group kompatiblen Basissystemen und guten Referenzprojekten punkten. Nicht zuletzt hat uns Inhaber und Geschäftsführer Bogdan Florea überzeugt“, berichtet Teamleiter Tichelmann.

Zum Onboarding und Training war das komplette Starterteam mit vier Personen eine Woche in der Fachabteilung in Heuchelheim. Anschließend hat die IT-Mannschaft der Schunk Group noch rund drei Wochen regelmäßige Trainings über Skype gemacht. Nach insgesamt vier Wochen konnte der IT-Partner aus Rumänien schon in den Produktivlauf übergehen. Seit damals stehen Tichelmann und seine Kollegen in täglichen Meetings mit den neuen Kollegen in Kontakt. Einmal pro Woche sprechen sie mit dem Servicemanager des IT-Dienstleisters über strategisch-konzeptionelle Themen, aber auch übers Telefon- und Ticketsystem, über Wechsel von Agenten und Neueinstellungen. Je nach Bedarf treffen sich die Beteiligten persönlich.

Hohe Erstlösungsraten

Nach drei Monaten hat die Schunk Group das Support-Team beim Dienstleister von vier auf sieben Agenten aufgestockt. Einige Monate später arbeiten schon zehn Kollegen in Bukarest im 1st-Level-Support. Etwa 60 Prozent aller Anfragen treffen via E-Mail im Ticketsystem „Helpline Classik Desk“ ein, die anderen 40 Prozent kommen übers Telefon. Im Schnitt löst das deutsch- und englischsprechende Support-Team rund 2.000 Incident- und Service-Tickets pro Monat. Die gemittelte Erstlösungsrate beträgt dabei etwa 35 Prozent. Mittelfristig möchte CIO Sättele mehr Agenten dazu befähigen, auch Tickets aus dem 2nd Level zu lösen, denn die Supportanforderungen befinden sich in einem fließenden Prozess. Danach wünscht er sich europaweit Erstlösungsraten von 60 Prozent. Die Schunk Group arbeitet mit dem IT-Dienstleister daher intensiv an den notwendigen Voraussetzungen wie Standardisierung, Dokumentation und Automatisierung.

Die Zentrale *der Schunk Group in Heuchelheim*

Die Schunk Group ...

... mit Sitz in Heuchelheim an der Lahn ist ein international agierender Technologiekonzern mit mehr als 9.100 Beschäftigten in 29 Ländern. Das Unternehmen ist ein führender Anbieter von Produkten aus Hightech-Werkstoffen - wie Kohlenstoff, technischer Keramik und Sintermetall - sowie von Maschinen und Anlagen - von der Umweltsimulation über die Klimatechnik und Ultraschallschweißen bis hin zu Optikmaschinen.

Im Internet: www.schunk-group.de

Seit Anfang des Jahres kümmern sich zwei weitere Kollegen in Bukarest speziell um Incidents aus dem 2nd Level – zuerst um Office 365 und Sharepoint-Themen. Da diese Agenten für den 2nd-Level in räumlicher Nähe der anderen Kollegen arbeiten, können sie sich sehr gut mit ihnen austauschen und Probleme direkt lösen. In den nächsten Monaten sollen weitere Agenten für den 2nd Level-Support beim Dienstleister einsteigen.

Gegenseitiges Vertrauen bildet die Grundvoraussetzung, um unvorhergesehene Situationen zu meistern. So verließen nach dem Onboarding die Teamleiterin und zwei Agenten den Dienstleister. In dieser schwierigeren Phase hat die Schunk Group die rumänischen Kollegen intensiv unterstützt und ihnen in Heuchelheim einen zusätzlichen Kollegen zur Seite gestellt. Heute machen die Kollegen in Bukarest das Onboarding neuer Agenten selbst. Nur für spezielles Hintergrundwissen oder bei neuen Themen im 2nd-Level-Support wie Exchange, Outlook oder Sharepoint ergänzen die deutschen Kollegen das Onboarding per Skype. <

WERNER BRUCKNER