



Use Case: Zentraler IT Service Desk für internationalen Handels- und Produktionskonzern

audius



Über das Unternehmen

Der international führende Handels- und Produktionskonzern vereint die Geschäftsbereiche Handel, Produktion und Entsorgung unter einem Dach.

Mit tausenden Standorten in zahlreichen Ländern bietet das Unternehmen ein breites Sortiment an Lebensmitteln und Haushaltswaren, betreibt moderne Produktionsstätten und engagiert sich für nachhaltige Kreislaufwirtschaft.

Durch effiziente Strukturen und innovative Prozesse wird die Versorgung von Millionen Menschen sichergestellt und ein hoher Anspruch an Qualität, Innovation und Ressourcenschonung im internationalen Handels- und Produktionsumfeld gesetzt.

Die Problemstellung

Die wachsende Komplexität und die Internationalisierung der Produktionsprozesse erfordern eine **konsolidierte IT-Service-Struktur**, die den hohen Anforderungen an Verfügbarkeit, Qualität und Effizienz gerecht wird.

Die Herausforderungen

Die Ausgangssituation war geprägt durch eine Vielzahl an Herausforderungen. Die kritische Bedeutung der Produktions-IT als Teil der Lieferkette machte einen **24/7/365-Support** unerlässlich, um Stillstandzeiten zu minimieren. Die internationale Verteilung der Werke und die damit verbundenen **Sprachbarrieren** erschwerten die Standardisierung der IT-Prozesse. Gleichzeitig führte eine **heterogene Systemlandschaft** mit unterschiedlichen Endgeräten zu einem steigenden manuellen Aufwand und fehlenden zentralen Anlaufpunkten für IT-Serviceanfragen.

Die Lösung

Mit dem Managed IT Service Desk von audius wurde eine **zentrale, skalierbare Plattform** implementiert, die sämtliche IT-Serviceanfragen aus den Produktionswerken bündelt und effizient steuert. Der Service Desk fungiert als **zentraler Single Point of Contact** und ermöglicht durch spezialisierte, mehrsprachige Teams eine **durchgängige Betreuung aller Standorte** in Deutschland und Großbritannien.

Der Support erfolgt rund um die Uhr an **365 Tagen im Jahr** und wird durch ein **standardisiertes Wissensmanagement** flankiert, das eine hohe Erstlösungsrate und kontinuierliche Prozessverbesserung sicherstellt. Die Betreuung umfasst das **komplette Remote Workplace Management** – von Notebooks und Mobilgeräten über VoIP-Telefonie bis hin zu Standardsoftware – und trägt maßgeblich zur Entlastung der internen IT-Teams bei.

Die Lösung von audius bietet somit folgende zentrale Funktionen:

- + **Zentraler Single Point of Contact:**
Alle IT-Serviceanfragen werden über eine zentrale Schnittstelle gebündelt, wodurch Prozess-Reibungsverluste minimiert und die Transparenz erhöht werden.
- + **Multilingualer 24/7/365 Support:**
Spezialisierte Teams gewährleisten eine durchgängige Erreichbarkeit in Deutsch und Englisch, unterstützt durch standardisierte Wissensdatenbanken.
- + **Remote Workplace Management:**
Ganzheitlicher Remote-Support für IT-Arbeitsplätze, inklusive proaktivem Knowledge Management und **effizientem Major Incident Management**, um kritische Betriebsstörungen schnellstmöglich zu beheben.

Die technologische Grundlage des audius Managed IT Service Desk basiert auf modernen ITIL-Prozessen und einem leistungsfähigen Wissensmanagementsystem. Die Plattform ist modular aufgebaut und ermöglicht die flexible Anpassung an sich verändernde Anforderungen und wachsende Nutzerzahlen.

Durch die vollständige Integration in bestehende IT-Infrastrukturen wird eine **nahtlose Skalierung** über mehrere Standorte und Länder hinweg realisiert. Die hohe Automatisierungstiefe und die kontinuierliche Weiterentwicklung der Serviceprozesse sichern eine zukunftsfähige, nachhaltige Betriebsführung. Bei der internationalen Expansion und der Integration weiterer Produktionsstandorte bietet die Plattform eine belastbare Basis für weiteres Wachstum.

Das Ergebnis: Betriebssicherheit, Servicequalität und nachhaltige Entlastung

- ! **Maximale Business-Kontinuität:** Sicherstellung des reibungslosen Betriebs der Produktionswerke durch extrem kurze Reaktionszeiten (7x24x365).
- ! **Standardisierung der Servicequalität:** Einheitliche Support-Prozesse und hohe Erstlösungsraten über alle Standorte und Branchensegmente hinweg.
- ! **Entlastung der internen IT:** Reduktion administrativer Tätigkeiten durch effiziente Ticket-Steuerung und proaktives Knowledge Management.

Fazit

Die Implementierung des zentralen Managed IT Service Desk ermöglichte dem internationalen Handels- und Produktionskonzern eine nachhaltige Optimierung der IT-Servicestruktur. Durch die Standardisierung von Support-Prozessen, die Sicherstellung maximaler Verfügbarkeit und die deutliche Entlastung der internen IT wurde eine stabile Grundlage für den störungsfreien Betrieb der Produktionswerke geschaffen. Die skalierbare Plattform unterstützt weiteres Wachstum und fördert die kontinuierliche Weiterentwicklung in einem dynamischen, internationalen Marktumfeld.

Ihr Ansprechpartner



Mathias Diwo

Bereichsleiter Managed Services

mathias.diwo@audius.de

+49 7151 369 00 333

audius