

# Internationales Service Lifecycle Management

Ein Tool für alle Servicebereiche



## Auf einen Blick

### Die Organisation

Jungheinrich AG  
www.jungheinrich.de

### Branche

Maschinenbau

### Kennzahlen

Ca. 16.500 vernetzte PCs mit  
ca. 350.000 IT-Komponenten;  
ca. 3.000 Server; ca. 100 Services

### Lösung

2 Valuation-Systeme für  
-USU IT Service Management  
-USU Enterprise Service Management  
-USU Software Asset Management  
-USU IT & Service Monitoring

### Herausforderung

Die Vision „Der Service im Mittelpunkt“ soll realisiert werden durch ein ganzheitliches, toolbasiertes Service Lifecycle Management. Damit einher geht die Standardisierung der Servicemanagement-Prozesse, die Ablösung vieler heterogener und verteilter Tools und die Einführung eines Service-Shops. Das Ziel ist die technische, prozessuale und fachliche Betreuung aller Servicebereiche im Konzern mithilfe einer zentralen Servicemanagement-Lösung.

### Warum USU ausgewählt wurde

Die Software USU IT Service Management erfüllt von den untersuchten Lösungen als einziges Tool die hohen funktionalen Anforderungen. Die USU IT Service Management Lösung bietet eine hohe Flexibilität sowie Integrationsfähigkeit und können von Jungheinrich selbstständig angepasst werden. USU überzeugt mit Technologie und Beratungsexpertise aus einer Hand direkt von einem deutschen Hersteller. Zahlreiche Referenzen belegen die erfolgreiche Umsetzung ähnlich komplexer Projekte.

### Projektmeilensteine

- Implementierung von USU im IT-Support sowie im IT Asset Management inkl. Software-Lizenzmanagement
- Unterstützung des automatisierten Software-Rollouts mit Microsoft SCCM
- Sukzessiver nationaler und internationaler Rollout der Lösung im IT-Servicemanagement sowie im Technischen Kundendienst
- Einführung der USU Lösung für IT Self-Service
- Einführung der ITSM-basierten Planung des IT-Budgets
- Aufbau einer Servicemanagement-Database (SMDB) und Configuration Management Database (CMDB) mit Schnittstellen zu zahlreichen Systemen
- Strategische Entwicklungspartnerschaft mit USU im Bereich Auftragsmanagement, Identity Management und Zeiterfassung im ITSM

### Vorteile durch die USU Lösung

- IT-Services sind als Motor der Businessprozesse etabliert und tragen zur Wertschöpfung bei
- Hohe Transparenz und Effizienz in der Planung und Steuerung der konzernweit einheitlichen Service-Lifecycle-Prozesse
- Potenzial zur Senkung von Servicekosten durch Prozessautomatisierung
- Risikominimierung durch jederzeit nachweisbare Software-Compliance
- Effizientes Monitoring der IT-Infrastruktur

Die Jungheinrich AG zählt zu den weltweit führenden Unternehmen der Intralogistik. Mit ihrem Portfolio aus Flurförderzeugen, Logistiksystemen sowie Dienstleistungen bietet sie ihren Kunden umfassende Lösungen aus einer Hand. Rund 16.000 Mitarbeiter, darunter mehr als 4.800 mobile Kundendiensttechniker, sorgen für eine flächendeckende, kompetente Beratung und umfassende Services. Für die Umsetzung ihrer Vision eines ganzheitlichen Servicemanagements nutzt Jungheinrich seit 2011 die Lösungen und Beratungsleistungen von USU.

### **Erfolgreich durch ein kundenzentriertes Geschäftsmodell**

Die Jungheinrich AG betreut ihre Kunden und deren Investitionsgüter über den gesamten Lebenszyklus und stellt den Kundennutzen in den Mittelpunkt. Bei der Umsetzung dieser Strategie spielt die IT eine Schlüsselrolle. Durch „Industrie 4.0“ ist die Individualisierung von Produkten und Services zudem ein erfolgskritischer Faktor. Deshalb wurde die Vision eines ganzheitlichen IT- und Service Lifecycle Managements für alle Konzernbereiche entwickelt und umgesetzt: Eine zentrale Gesamtlösung auf Basis von USU IT Service Management ersetzte zahlreiche Einzelanwendungen und unterstützt heute die Serviceprozesse von der Planung über die Beschaffung, Installation und den Betrieb bis hin zur Stilllegung.

### **Viele Support-Gruppen mit einem Service-Tool unterstützen**

USU IT Service Management unterstützt als Ticket-system bei der Störungsmeldung und -beseitigung sowie bei Anfragen rund um die IT-Infrastruktur – auch per IT Self-Service. Zur Beschleunigung von Installations- und Genehmigungsprozessen wurden weitere Prozesse im Asset- und Service Request Management umgesetzt und in die Gesamtlösung integriert. Ein Meilenstein war die Einführung eines IT-Shops für Key-User und Endanwender. Der Rollout erfolgte zunächst auf nationaler Ebene und innerhalb von 6 Monaten auch an den internationalen Standorten.

Die strukturierte Bearbeitung von Anfragen zieht sich bei Jungheinrich durch alle Serviceeinheiten, sodass USU IT Service Management im nächsten Schritt auch in weiteren Support-Bereichen wie dem Technischen

Kundendienst eingeführt wurde. Eine besondere Herausforderung dabei ist das Ticket-Routing: Damit die per Anruf, E-Mail, Web-Formular oder Eventmeldung erzeugten Tickets automatisch den zuständigen Support-Gruppen zugewiesen werden können, wurde ein Ticket-Workflow konzipiert und in USU IT Service Management umgesetzt.

### **Services für interne und externe Kunden**

Pro Monat werden mit USU IT Service Management ca. 7.500 IT-Tickets, ca. 6.500 Non-IT-Tickets sowie ca. 650 Serviceanforderungen aus dem Service-Shop bearbeitet – Tendenz stark steigend. Nicht nur die IT-Anwender, sondern auch ein Großteil der 4.800 Servicetechniker im Feld und damit auch die Kunden profitieren von deutlich schnelleren Problemlösungen und minimierten Ticketlaufzeiten durch toolgestützte Prozesse. Pro Tag erhält die Ersatzteilabteilung rund 600 Anfragen per E-Mail aus dem internationalen Händlernetzwerk. Mit USU IT Service Management werden diese strukturiert bearbeitet und nachverfolgt, womit sich die Effizienz und Qualität im Technischen Kundendienst und somit auch dessen Wertschöpfungsbeitrag steigern lässt.

**» Mit USU IT Service Management als zentraler Plattform wurde unsere Vision „Der Service im Mittelpunkt“ Wirklichkeit. Die USU Software bietet uns die Flexibilität, individuelle Anpassungen an unseren Serviceprozessen vorzunehmen und auf dieser Basis auch eigene Module für Spezialaufgaben zu entwickeln, z. B. für Remote Maintenance. Mit USU verbindet uns eine vertrauensvolle Partnerschaft. Wir schätzen die Möglichkeit, interessante neue USU Lösungen durch unser Kundenfeedback auf den Weg zu bringen oder weiter verfeinern zu können.**

Matthias Nischwitz, Gruppenleiter  
Internal Tools, Jungheinrich AG

## Die IT als zukunftsorientierter Servicepartner

Im Laufe eines Jahres nach Einführung von USU IT Service Management wurden bereits ca. 7.000 Systeme mit durchschnittlich 20 Applikationen auf Basis standardisierter Prozesse installiert. Durch die Automatisierung und Standardisierung von Serviceprozessen hat Jungheinrich die Grundlage gelegt, um künftig die IT-Prozesskosten weiter senken zu können, wie dies z. B. schon beim Software-Rollout und dem Management von Windows-Accounts gelang. Ab 2017 wurden weitere Anforderungen mit USU IT Service Management umgesetzt, z. B. die rollierende Planung des IT-Budgets sowie der Aufbau einer SMDB, mit der mittlerweile über 100 Services verwaltet werden, und der Aufbau einer CMDB. Diese ist über Schnittstellen mit zahlreichen Enterprise-Management-Systemen verbunden und wird darüber automatisch aktualisiert. USU IT Service



Management wurde kontinuierlich erweitert (z. B. in den Bereichen Service Request Fulfillment, Service Portfolio Management u. a.) und soll auch künftig weiter ausgebaut werden (z. B. Change Management, Anforderungsmanagement, Zeit-/Aufwandserfassung, Projekt-Portfolio-Management u. a.).



**Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gerne.**

[www.usu.com](http://www.usu.com)



**Smart Businesses use USU**

[info@usu.com](mailto:info@usu.com) · [www.usu.com](http://www.usu.com)

**USU**