

Od narzędzia IT do biznesu "Szwajcarski scyzoryk"

W jakiś sposób Endress+Hauser Flow zapewnia płynną obsługę użytkowników dzięki Enterprise Service Management od Matrix42.

Na początku był helpdesk

W 2007 r. firma Endress+Hauser Flow rozpoczęła swoją przygodę z zarządzaniem usługami dla przedsiębiorstw od Matrix42 Empirum. Cztery lata później Günther Ciperle dołączył do wiodącego producenta przemysłowych przepływomierzy do cieczy, gazów i pary jako lider zespołu Helpdesk. Jego pierwszym zadaniem było zastąpienie istniejącej aplikacji helpdesk, która była przestarzała i osiągnęła koniec swojego cyklu życia. W procesie selekcji opartym na w którym wzięło udział czterech konkurentów, firma Matrix42 okazała się najlepsza.

Podczas oceny, zespół decyzyjny IT przyjrzał się różnym aspektom konkurencyjnych rozwiązań, takim jak funkcjonalność, użyteczność i elastyczność, a także zgodność z ITIL i stosunek ceny do wydajności. Do wsparcia wdrożeniowego zespół IT wybrał firmę TAP.DE, z którą miał już bardzo dobre doświadczenia podczas wdrażania Matrix42 Empirum.

“

W TAP.DE znaleźliśmy idealnego partnera, który od samego początku bardzo skutecznie wspierał nas we wszystkich aspektach Matrix42.

GüntherCiperle,ExpertServiceManager,Endress+Hauser Flow

Przebudowa od podstaw

Po kilku latach udanej pracy z rozwiązaniem helpdesk Matrix42, które początkowo było przeznaczone tylko dla świata IT, w 2019 roku podjęto decyzję o całkowitej przebudowie systemu od podstaw. Helpdesk nadal miał być wykorzystywany do rozwiązywania problemów IT, w tym bazy danych zarządzania konfiguracją i istniejących procesów. Jednak Matrix42 miał być również wykorzystywany do zarządzania kluczowymi procesami biznesowymi, takimi jak Next Level Support, który miał zostać wprowadzony w celu zarządzania alertami o błędach z procesów produkcyjnych na całym świecie. Ponadto wdrożono indywidualne przepływy pracy HR dla danych kontraktowych, a także onboarding i offboarding pracowników. Matrix42 wspiera również dział HR dodatkowymi funkcjami, takimi jak zmiany ról pracowników lub zmiany organizacyjne w działach. Nowy przepływ pracy personelu został najpierw wprowadzony w zakładzie w Reinach w Szwajcarii, a następnie w Cernay we Francji. Obecnie kładzione są fundamenty aby wesprzeć każdą firmę w Grupie Endress+Hauser zlokalizowaną w Centrum Usług Wspólnych "Reinach Campus" za pomocą jednego, ujednolitego zespołu HR. W tym celu niezbędne są ustandaryzowane przepływy pracy personelu dla wszystkich.

“

Dzięki Next Level Support kwalifikacja i przetwarzanie alarmów o usterkach ze wszystkich naszych procesów produkcyjnych odbywa się teraz w ustrukturyzowany i łatwy do zrozumienia sposób.

GüntherCiperle,ExperteServiceManager,Endress+Hauser Flow



Optimalizacja procesów, poprawa jakości i
zwiększenie satysfakcji

Endress+Hauser Flow ma dostęp do całego pakietu Enterprise Service Management Suite firmy Matrix42. "Szczególnie aktywnie korzystamy z portalu samoobsługowego, który jest dostępny dla około 15 000 użytkowników na całym świecie. To daje użytkownikom możliwość samodzielnego tworzenia zgłoszeń serwisowych, incydentów i zamówień przez całą dobę. Pozwala im również śledzić postępy i wysłać zapytania za pomocą funkcji komentarzy" - mówi Günther Ciperle.

Enterprise Service Management przejmuje podstawowe funkcje wszystkich tych przepływów pracy. Niezależnie od tego, czy usługa jest związana z obsługą nieruchomości, elektroniką, IT, marketingiem, projektowaniem czy prototypowaniem, zapytania lub usterki mogą być zgłaszane do odpowiedniego działu za pośrednictwem portalu samoobsługowego.

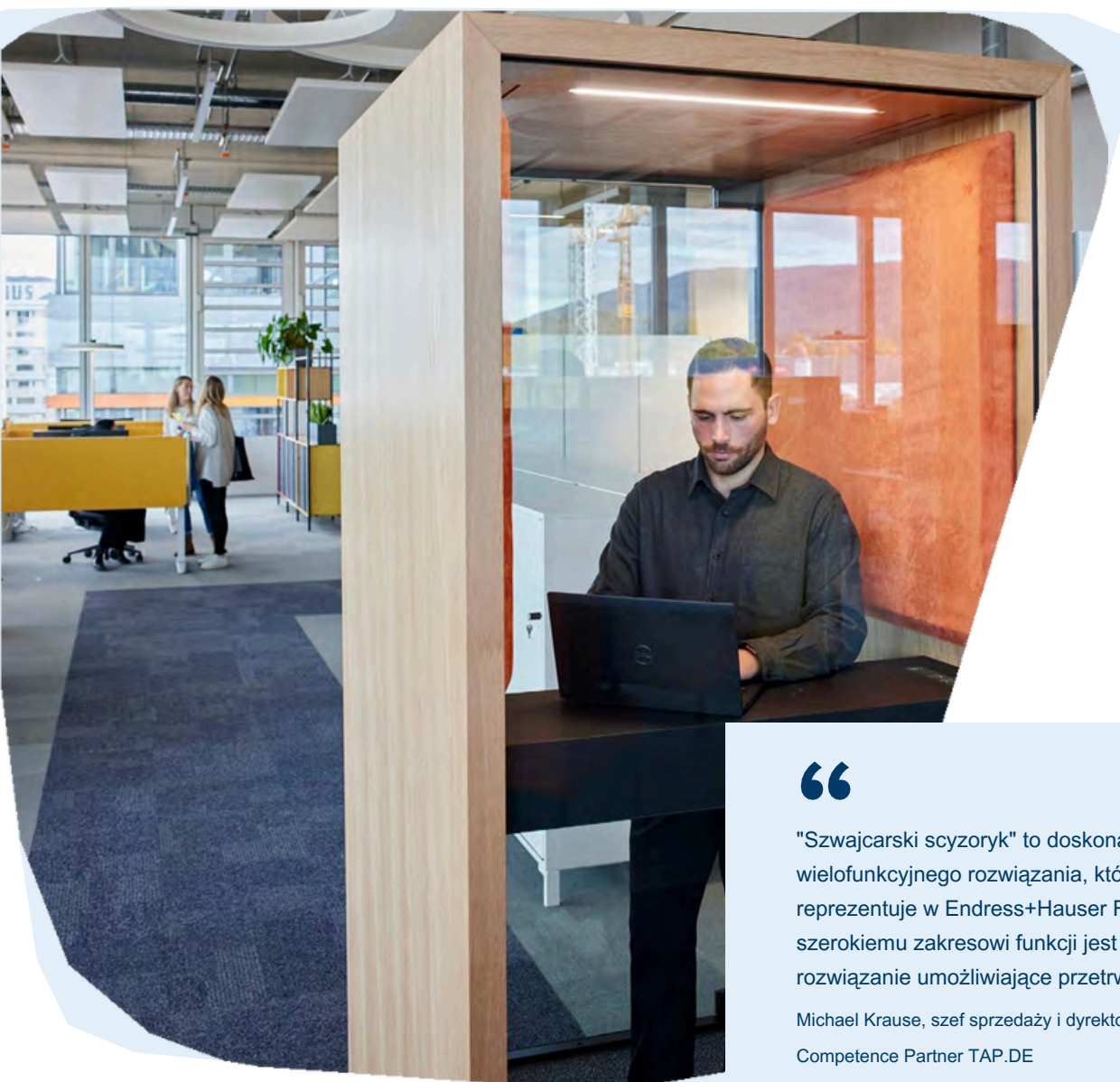
W rezultacie Enterprise Service Management firmy Matrix42 stał się centralnym punktem kontaktowym w kwestiach IT i biznesowych. Zwiększa to komfort i zadowolenie użytkowników Endress+Hauser Flow, ponieważ procesy serwisowe są obsługiwane w sposób przejrzysty i wydajny. Jest to wspierane zarówno przez aktywną komunikację, jak i bazę wiedzy, zbiór wewnętrznych instrukcji i przewodników, do których można uzyskać dostęp w dowolnym momencie.

“

Jesteśmy zachwyceni tym zintegrowanym rozwiązaniem, które umożliwia naszym pracownikom z działów produkcji, HR i innych obszarów biznesowych wykonywanie zadań w oszczędny i inteligentny sposób. Kluczowe korzyści obejmują lepszą komunikację między działami, a także standaryzację procesów biznesowych, takich jak przepływy pracy HR i wsparcie następnego poziomu.

Użytkownicy nie muszą przełączać się między różnymi aplikacjami. Mogą intuicyjnie wykonywać swoje zadania w ramach standardowych interfejsów portalu samoobsługowego.

Günther Ciperle, Experte Service Manager, Endress+Hauser Flow



“

"Szwajcarski scyzoryk" to doskonała metafora wielofunkcyjnego rozwiązania, które Matrix42 reprezentuje w Endress+Hauser Flow. Dzięki szerokiemu zakresowi funkcji jest to prawdziwe rozwiązanie umożliwiające przetrwanie w naszej firmie.

Michael Krause, szef sprzedaży i dyrektor generalny Matrix42
Competence Partner TAP.DE



Podsumowanie

Dzięki wprowadzeniu Enterprise Service Management Matrix42, Endress+Hauser Flow połączył systemy, zredukował nieciągłości systemowe i zoptymalizował komunikację. Efektem końcowym jest wyższa jakość usług i większa satysfakcja użytkowników. We współpracy ze swoim partnerem TAP.DE ma również dostęp do kompleksowego know-how. "Jesteśmy bardzo zadowoleni ze współpracy i jej wyników" - podsumowuje Günther Ciperle.



Uprość i zabezpiecz pracę cyfrową

O Matrix42

Od ponad 20 lat Matrix42 jest liderem w dziedzinie rozwoju, optymalizując zarządzanie usługami w oparciu o potrzeby klientów. Oferujemy jedną zwinną, łatwą w integracji i szybką do wdrożenia platformę SaaS, która skaluje się do wszystkich potrzeb związanych z zarządzaniem usługami.

Skontaktuj się z nami!

Nasze rozwiązania pomagają organizacjom usługowym w digitalizacji i automatyzacji ich pracy. Klienci w całej Europie wykorzystują nasze usługi w chmurze do obsługi swoich usług IT, tożsamości i dostępu oraz usług związanych z przedsiębiorstwami z większą elastycznością, lepszymi doświadczeniami użytkowników końcowych i niższymi kosztami.

Nasze rozwiązania obejmują również zarządzanie zasobami IT, zarządzanie zasobami oprogramowania, bezpieczne ujednolicone zarządzanie punktami końcowymi i zdalną pomoc, aby umożliwić szerszą transformację cyfrową we wszystkich obszarach działalności i dostosować się do wymagań biznesowych.



SMARTER WORK | BETTER LIFE

Grupa firm TAP.DE wspiera średniej wielkości firmy, korporacje i instytucje publiczne w rozwoju i optymalizacji procesów biznesowych, a także w zrównoważonym działaniu środowisk pracy IT. Specjaliści TAP.DE opracowują strategiczne koncepcje automatyzacji miejsc pracy, bezpieczeństwa punktów końcowych, zarządzania usługami IT i zgodności. Praktyczność, szybkie korzyści i poprawawę wewnętrznych procesów i usług są zawsze traktowane priorytetowo.

Śledź nas

