



Anwenderbericht

Neues Serviceportal verbessert User Experience und Supportqualität

Die Genossenschaft Cristal Union hat mit Matrix42 und IT-tude by Infodis ihre IT-Serviceprozesse modernisiert und kann so die Anwender im Alltag besser unterstützen.

CRISTAL UNION

Über Cristal Union

Die genossenschaftlich organisierte Cristal Union Gruppe hat sich auf den Anbau von Zuckerrüben und die damit verbundenen Industrien spezialisiert. Heute gehört die Genossenschaft zu den größten Produzenten von Zucker, Alkohol und Biokraftstoffen in Europa. Cristal Union ist in der nördlichen Hälfte Frankreichs ansässig und betreibt 13 französische Produktionsstätten. Die Genossenschaft hat rund 9.000 Mitglieder, beschäftigt 2.000 Mitarbeiter und arbeitet mit 2.500 Kunden in 100 Ländern zusammen.

Hohe Anzahl von Mitarbeitern und Endgeräten

Cristal Union beschloss, seine IT-Services zu modernisieren, um den Weg für Innovationen frei zu machen und neuen Herausforderungen gewachsen zu sein. Die IT-Abteilung der Genossenschaft betreut mit 45 Mitarbeitern rund 3.300 Endgeräte, 2.000 Identitäten und 50 Anwendungen. José Andrada, Leiter des IT-Servicezentrums bei Cristal Union, erklärt: „Unsere IT-Teams kooperieren untereinander, arbeiten aber auch mit den Geschäftsbereichen zusammen, um Vorfälle und technische oder geschäftliche Anfragen zu lösen.“ ou métiers »



Werkzeuge modernisieren und weiterentwickeln

Der Innovationsprozess stellte die IT-Abteilung vor vielfältige Herausforderungen. Die wichtigste Aufgabe war zunächst, die Qualität des Supports zu verbessern, da die User Experience bisher nicht zufriedenstellend war. In diesem Zuge wollte Cristal Union auch Innovationen umsetzen und Lösungen für Mobility, Self-Service und externe Partner implementieren. Schließlich ging es bei der Modernisierung der IT-Services auch darum, die Leistung zu steigern, den Kampf gegen Cyberkriminalität zu industrialisieren und den IT-Park zuverlässiger zu steuern.

Die Lösung

Cristal Union ging die Herausforderungen ab 2021 Hand in Hand mit dem Integrator IT-tude by Infodis und dem Hersteller Matrix42 an. IT-tude by Infodis unterstützt zahlreiche Unternehmen in den Bereichen ESM, ITSM und ITAM. Matrix42 bietet mit seiner Plattform Lösungen für das Digital Workspace Management an und hilft Unternehmen, die Verwaltung ihrer digitalen Arbeitsumgebungen zu vereinfachen.

In einem ersten Schritt wurden vor allem die Themen Portal, Incident Management, Request Management und Change Management adressiert.

Ab April 2023 fanden die Schulungen für Nutzer und Stakeholder statt. Der Live-Start erfolgte schließlich am 17. April 2023. José Andrada erklärt: „Es war ziemlich kompliziert, alle Elemente gleichzeitig zu integrieren. Deshalb brauchten wir mehr Zeit, um das Projekt abzuschließen. Wir bedauern, dass wir nicht jedes Item in einer agilen Iteration implementiert haben.“

Vereinfachte Anfragen

Mit dem neuen IT-System kann Cristal Union die ausgestellten Tickets leichter einsehen, schneller präzise Suchen durchführen und die Ergebnisse filtern. José Andrada erläutert: „Derzeit laufen fast 40 Prozent der Tickets über dieses Portal. Immer weniger Anfragen werden per E-Mail oder Telefon gestellt, was auch den veränderten Lebensgewohnheiten der Menschen entspricht. Dadurch gewinnen wir wertvolle Zeit, um Vorfälle zu lösen, die manchmal recht einfach zu beheben sind, ohne dass Teams auf höheren Supportebenen involviert werden müssen. Natürlich wäre es auf lange Sicht ideal, wenn wir die E-Mails ganz hinter uns lassen, das Telefon für Notfälle behalten und für alle anderen Vorfälle vorzugsweise das Portal nutzen könnten. Aber so weit sind wir noch nicht.“

Nach dem erfolgreichen Abschluss des Projekts mit IT-tude by Infodis und Matrix42 will Cristal Union nun weitere Ressourcen auf den neuesten Stand bringen. Das IT Asset Management ist bereits in Arbeit, demnächst sollen auch die Wissensdatenbank und das Problem Management weiterentwickelt werden.



Simplify and Secure Digital Work

Über Matrix42

Matrix42 unterstützt Organisationen dabei, die Arbeitsumgebung ihrer Mitarbeiter zu digitalisieren und sicherer zu machen. Die Software für Digital Workspace Experience verwaltet Geräte, Anwendungen, Prozesse und Services einfach, sicher und konform. Die innovative Software integriert physische, virtuelle, mobile und cloudbasierte Arbeitsumgebungen nahtlos in vorhandene Infrastrukturen.

www.matrix42.com

iT tude
by Infodis

IT-tude by Infodis begleitet die CIOs von mittleren und großen Organisationen bei ihrer digitalen Transformation. Die Beratungs- und Integrationsgesellschaft ist auf Lösungen für IT Service Management, Enterprise Service Management und IT Asset Management spezialisiert. Durch strategische Partnerschaften mit den besten ITSM- und ITAM-Anbietern am Markt (BMC Software, Matrix42, Easyvista ...) bietet IT-tude by Infodis Lösungen, die auf die spezifischen Bedürfnisse der jeweiligen Organisationen zugeschnitten sind. Das einzigartige Know-how ermöglicht dem Unternehmen, End-to-End-Dienstleistungen für seine Kunden zu erbringen.



Follow us