

Goldeneye

# GERINGERE KOSTEN, BESSERER SERVICE

Microtec setzt mit EriZone und NetEye auf durchgängige Serviceprozesse

**MICROTEC**

**WÜRTHPHOENIX**  
**NetEye**

**WÜRTHPHOENIX**  
**EriZone**

<b>Unternehmen:</b>	Microtec GmbH
<b>Branche:</b>	Geräten zur Dimensionsvermessung und Qualitätserkennung von Rund- und Schnittholz
<b>Hauptspitz:</b>	Brixen (Italien)
<b>Internet:</b>	www.microtec.com

## AUSGANGSLAGE

Microtec, Technologieführer im Bereich der Qualitätserkennung von Rund- und Schnittholz, hat sein IT-Service-Management erneuert. Die führende Marktposition, die auch durch internationale Zukäufe kontinuierlich ausgebaut wurde, stellt für das Unternehmen nicht nur an die Produkte hohe Anforderungen. Auch die Prozesse innerhalb von Microtec müssen sich an hohen Standards messen lassen. Sowohl das System Management wie auch interne Service-Request und Support-Anfragen der Kunden werden daher mit Lösungen von Würth Phoenix verwaltet. Für Microtec bedeutet das mehr Effizienz und Effektivität bei gleichzeitig geringeren Kosten.

## LÖSUNG UND ERGEBNIS

- › Einführung einer zentralen Plattform für das Monitoring und den Service-Desk mit NetEye und EriZone.
- › Optimierung aller Service-Prozesse in Hinblick auf Kosten und Bearbeitungsgeschwindigkeit.
- › Support-Mitarbeiter haben jederzeit den Kunden mit allen bisherigen Support-Szenarien und den entsprechenden Vereinbarungen im Blick.
- › Kundenspezifische Service Level Agreements (SLAs) können ohne großen Aufwand abgebildet werden.
- › Orientierung an international anerkannten Standard ITIL (IT Infrastructure Library).
- › Integration der CMDB (Configuration Management Database), in der alle Komponenten und Geräte abgebildet sind.
- › NetEye überwacht den Status der Infrastrukturen und stellt die Verfügbarkeit der Server, Anwendungen und der IT-Services sicher.
- › Überwachung der Infrastrukturen auf Verfügbarkeit, Sicherstellung des Funktionierens aller kritischen Geschäftsprozesse.
- › Sämtliche Aktivitäten aus dem 24-Stunden-Support werden direkt aus EriZone an das Fakturierungssystem und an die Zeiterfassung übergeben.



“

Höchste Servicequalität und Effizienz in der Kundenbetreuung sind wichtige Bestandteile unseres Unternehmenserfolges. EriZone von Würth Phoenix hat eine strategische Bedeutung, wenn es darum geht, Kundenanfragen rasch und effektiv zu bearbeiten und höchste Arbeitseffizienz und Motivation unseres Service-Teams zu gewährleisten.

Philipp Bock, Head of After Sales & Customer Support Microtec

”