

SUCCESS STORY

 logineer

 **kompaneers**

Die erfolgreiche Implementierung der
IT-Service-Management-Plattform
von

 **xurrent**
Formerly 4me



ÜBERBLICK

Anforderungen

- Internationales Help Desk
- Service-Transparenz
- Skalierbarkeit
- Mandantenfähigkeit
- einfache Einrichtung, Verwaltung und Bedienung bei hoher Qualität
- Anbindungsmöglichkeiten durch Schnittstellen

Vorteile

- leichte Bedienbarkeit und Konfiguration
- erstklassiges Reporting
- kontinuierliche Weiterentwicklung mit aktuellen Themen



“Das Team von Kompaneers hat uns von Anfang an mit transparenter Beratung unterstützt. Die Implementierung von **xurrent** erfolgte äußerst professionell durch klare Schritte und Zuständigkeiten, was es uns ermöglichte, **xurrent** schneller als geplant einzuführen.”



Stefan Riese

Department Manager Customer Service bei logineer

Logineer: IT-Services für die Logistik – weltweit, sicher, aus einer Hand

logineer steht für erfolgreiche Digitalisierung von Logistik-Unternehmen weltweit. Das Team aus 200 IT- und Logistik-Fachleuten hat besondere Erfahrung in der internationalen See- und Luftfrachtspeidition sowie der Kontraktlogistik. Zu den Leistungen zählen strategische IT-Beratung, Produkt- und Prozess-Consulting, Implementierung, Systemintegration, Betrieb und ein eigener weltweiter 24/7 Help Desk. Das modular aufgebaute Portfolio bietet Lösungen für IT-Infrastruktur & Workplace, Finanzbuchhaltung, Cyber Security sowie Logistik-Applikationen wie Transport und Warehouse Management Systeme.

DIE HERAUSFORDERUNG

Als global agierender IT-Service-Provider strebte logineer nach einer effizienten Lösung, um seinen Kunden einen erstklassigen Service für seine Produkte zu bieten. Dabei lag ein besonderes Augenmerk auf einer klaren Kundensegmentierung, insbesondere unter Einhaltung der europäischen Datenschutzbestimmungen. Die Software sollte global verfügbar sein und über mehrsprachige Funktionen verfügen. Angesichts der kontinuierlichen Veränderungen in der IT-Landschaft suchte logineer nach einer Lösung, die einfach zu implementieren war, ohne dabei Kompromisse bei der Servicequalität oder Funktionalität einzugehen. Es wurde eine Software bevorzugt, die es dem IT-Team ermöglichte, erstklassigen Service ohne großen administrativen Aufwand zu erbringen. Des Weiteren stand der Wunsch im Fokus, alle Kunden als Mandanten über ein individuelles Portal anzubinden und den Automatisierungsgrad deutlich zu steigern.

SUCCESS STORY



DIE IMPLEMENTIERUNG

Ein detaillierter Implementierungsplan wurde erstellt, der die Schritte zur Einführung des ITSM-Tools **xurrent** sowie die Zuständigkeiten und Zeitpläne enthielt. Die Software wurde entsprechend den Anforderungen von logineer konfiguriert, einschließlich der Definition von Prozessen, Workflows, SLAs und Benutzerrollen.

Basis der Implementierung war der **xurrent** Standard-Implementation-Plan, der auf den konkreten Bedarf von logineer angepasst wurde. So wusste logineer bereits vor Projektstart, an welchen Stellen in welchem Umfang ihre Mitwirkung gefordert war.

Die Implementierung verlief Hand in Hand, so dass bereits während des Projekts ein kontinuierlicher Know-how-Transfer stattfand. Bereits **einen Monat** nach Projektstart konnte das **xurrent**-System bei logineer live geschaltet werden.

Während des Rollouts wurden die Nutzung überwacht und Trainings durchgeführt, um sicherzustellen, dass die ITSM-Plattform ordnungsgemäß funktioniert und alle Anforderungen vollumfassend erfüllt sind.

DAS ERGEBNIS

Mit **xurrent** wurde ein serviceorientiertes Portal installiert, das für das international agierende IT-Team von logineer und deren Kunden die Benutzerfreundlichkeit und Effizienz verbessert.

Dank der Auto-Translation-Funktion sind die Sprachbarrieren zwischen Kunden und Service-Team beseitigt, was die Qualität der Serviceleistungen stark verbessert hat. Mit großartigem Kundenfeedback und bedienerfreundlichem Self-Service-Portal arbeitet das logineer IT-Team nun noch effizienter.

Aktuell gibt es mehr als 6.000 Anfragen und Aufgaben an das logineer Help Desk pro Monat. Dank der End-to-End-Transparenz und der Echtzeit-Berichterstattung in **xurrent** kann man genau sehen, wie viele Aufgaben und Service-Anfragen es gibt und wie der Status der Bearbeitung ist. Alle Daten sind auf Knopfdruck verfügbar und auswertbar, was besonders im Hinblick auf die Ressourcenplanung von großer Bedeutung ist.

Die leichte Bedienbarkeit und Konfiguration ermöglichen eine unkomplizierte Nutzung und Anpassung des Systems, ohne dass umfangreiche Schulungen oder tiefgreifende technische Kenntnisse erforderlich sind.

Das erstklassige Reporting bietet detaillierte und präzise Einblicke, die es erleichtern, fundierte Entscheidungen zu treffen und die Performance effektiv zu überwachen.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung mit aktuellen Themen (wie z.B. KI) sorgt dafür, dass das System stets auf dem neuesten Stand der Technik bleibt und die neuesten Innovationen integriert werden.