



Success Story

Gemeinsam hochgeschaltet

A.T.U. auf Erfolgskurs bei der
Leistungsentwicklung der IT



In einem engen Schulterschluss mit msg services realisierte A.T.U. eine zukunftsweisende Migration der Microsoft-Infrastruktur und Optimierung des IT Service Managements.

Kunde

A.T.U. versteht sich als Partner für motorisierte Mobilität. Die mit moderner Technik ausgestatteten Meisterwerkstätten führen umfangreiche Wartungs- und Reparaturleistungen durch. In den angegliederten Shops werden Mobilitätsbedürfnisse erfüllt, von Autozubehör über Motorroller bis hin zu E-Bikes. Mit dem integrierten Konzept aus Werkstatt und Shop hat A.T.U. sich seit der Gründung im Jahr 1985 dynamisch entwickelt.

Als Marktführer im deutschen Kfz-Service betreibt A.T.U. mit 10.000 Mitarbeitern mehr als 600 Filialen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Herausforderung

Diese dynamische Entwicklung in einem sehr intensiven Wettbewerbsumfeld verlangt nicht zuletzt eine zukunftsorientierte IT-Ausrichtung der Autowerkstätten. Ende 2015 wurden zahlreiche Vorhaben zur Modernisierung der Microsoft-Infrastruktur der A.T.U. definiert.

Lösung

Den Zuschlag für den Beratungsteil des Migrationsprojekts erhielt msg services aufgrund ihres überzeugenden Methodenkonzepts. Zusätzlich wurde die msg services auch für das Projekt zur Analyse und Steigerung der Leistungsqualität im IT Service Management ausgewählt.

Microsoft-Migration

Das Projekt zur zukunftsgerichteten Ausrichtung der Infrastruktur für die rund 3.000 Microsoft-Nutzer von A.T.U. gliederte sich in die Teilprojekte Fileserver, Office/Access und Exchange. Im Teilprojekt Fileserver umfasste die Lösung eine Umstellung der bestehenden Technologien auf WIN Server 2012 R2 sowie Übernahme der Altdaten und Ablösung der bisherigen Systeme. Im Teilprojekt Office/Access führte msg services eine Migration von MS Office 03 auf MS Office 13 durch. Gleichzeitig wurden 50 priorisierte Datenbanken in das MS Access 2013-Format überführt. Das Teilprojekt Exchange konzentrierte sich schließlich auf den Aufbau einer hochverfügbaren Exchange 2016-Infrastruktur. Hinzu kamen MS Office-Schulungen für Mitarbeiter.

Citrix-/VMware-Unterstützung

Aufgrund der umfangreichen Expertise und Kompetenzen im Bereich Citrix- und VMware-Technologien beauftragte A.T.U. die msg services für ergänzende Migrationsprojekte in diesen Themenbereichen.

ITSM-Optimierung

Auf Basis einer ITSM-Reifegradanalyse als Vorprojekt erarbeiteten die Beraterinnen und Berater von msg services priorisierte Handlungsempfehlungen. Dazu gehörten zunächst Quick Scans der IT-Prozesse für den Service Desk, das Incident-, Problem-, Change- und Service-Level-Management. Anschließend wurden hierfür Best-Practice-Prozesse definiert.



„Wir erleben msg services als einen Beratungspartner, der durch seine intelligenten Konzeptionen und sein sehr ausgeprägtes Erfahrungswissen einen großen Wert für unseren informationstechnischen Weg in die Zukunft darstellt.“

Bernhard Panzer – Leiter IT-Infrastruktur / IT-Operations

Mobiler Client

Ausgehend von einem Planungsworkshop beinhaltet das im Frühjahr 2017 auf msg services übertragene Projekt „Notebook 3.0“ neben der gesamten Konzeption der Mobile-Lösung auch die Implementierung über die Integration bis zur Mitwirkung an der Pilotierung und der Betriebsübergabe.

Nutzen

Kritischer Erfolgsfaktor war der breite Erfahrungshorizont der msg services in allen Projekten. Dies sicherte sowohl die zielgenaue und kundengerechte Planung und Umsetzung der Projekte zur Microsoft-Migration als auch eine wesentliche Leistungssteigerung in den IT Services durch die Einführung von Best-Practice-Prozessen. Als wesentlicher Erfolgsfaktor der Maßnahmen erwiesen sich die strategischen und operativen Beratungsimpulse im Rahmen einer partnerschaftlichen und konstruktiven Zusammenarbeit zwischen der A.T.U und msg services.

Auf einen Blick

Projektziele

- Migration der Microsoft-Infrastruktur in den Bereichen
- Fileserver, Office/Access und Exchange sowie Schulungen
- Realisierung von Citrix/VMware-Anforderungen im Zusammenhang mit dem Migrationsprojekt
- Ermittlung des Reifegrads sowie die Einführung von Best-Practice-Prozessen im IT Service Management

Kundennutzen

- Strategische und operative Beratungsimpulse im Rahmen eines engen und konstruktiv gestalteten Partnerverhältnisses
- Erfolgssichere und kundengerechte Projektierung der Microsoft-Migration
- Neugestaltung der IT-Service-Prozesse mit Steigerung auf ein hohes Leistungsniveau