



Sicherheit bei Würth Österreich durch das Service Level Agreement

„Mit meltIQ haben wir einen IT-Partner, der nicht nur unsere Anforderungen hochwertig umsetzt, sondern auch Themen hinterfragt, die Außensicht miteinbezieht und Verbesserungen im Prozess vorschlägt. Das zeichnet das Team von meltIQ aus.“

Thomas Jappel | Leiter Marketing, Würth Österreich

KUNDENPROFIL: Würth Österreich

Würth ist Österreichs größter Komplettanbieter für Montage- und Befestigungsmaterial und betreut Kunden vom Ein-Mann-Betrieb bis zum internationalen Großkonzern. Die Bandbreite der Kunden spiegelt sich auch in der Branchenvielfalt wider. Vor allem Bauwirtschaft, Holz- und metallverarbeitendes Handwerk und Kraftfahrzeug-Betriebe sorgen für ein stetiges Wachstum der Würth-Gruppe. Die Würth-Gruppe ist in 86 Ländern mit über 400 Standorten weltweit vertreten. Würth Österreich beschäftigt 790 Mitarbeiter und hat 2012 einen Umsatz von rund 165 Millionen Euro erwirtschaftet. Weitere Infos unter www.wuerth.at

Haben Sie Fragen zu diesem Projekt?

Sie erreichen das meltIQ-Team per Mail unter office@meltiq.at
Für unsere Kunden sind wir gerne im Einsatz!

© 2014 meltIQ
Alle Rechte vorbehalten. Diese Fallstudie dient ausschließlich Informationszwecken.
Winterer GmbH gibt in dieser Zusammenfassung keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Garantien ab.

Ausgangssituation: Komplexe Applikationen und wenig Dokumentation

Würth Österreich nutzt den BizTalk Server von Microsoft zum Austausch elektronischer Daten mit Kunden. Die automatische Datenerfassung verhindert Medienbrüche, wie sie beispielsweise bei Bestellungen via Fax der Fall wären. Immer mehr Kunden nutzen diese Plattform für Auftragsbestätigungen, Rechnungen u. v. m. Seit 2009 sorgt meltIQ für die schnelle und unkomplizierte Anbindung von Würth-Kunden an den BizTalk Server. Nutznießer des elektronischen Datenaustauschs sind nicht nur Kunden, sondern zahlreiche interne Abteilungen bei Würth wie e-business, IT, Logistik und Vertrieb. *„Ein längerer Ausfall des BizTalk Servers würde unser Kerngeschäft stark beeinträchtigen, da viele Bestellungen elektronisch erfolgen und auch der Online-Shop an den BizTalk Server angebunden ist“*, nennt Marketingleiter Thomas Jappel die Motive zum Abschluss eines Service Level Agreements (SLA) bei meltIQ.

Umsetzung: Betriebshandbuch und SLA geben Sicherheit

Mit der Erstellung eines Betriebshandbuchs startete das meltIQ-Team 2011 die Dokumentation aller vorhandenen Kundenapplikationen. *„Die Umsetzung dieses Projekts hat meltIQ mit Schulungen für unsere Mitarbeiter in IT und e-business begleitet. Das hat unseren internen Wissensstand rund um die Arbeit mit dem BizTalk Server sehr bereichert. Jede neue Anbindung wird jetzt im Betriebshandbuch erfasst und ermöglicht uns jederzeit einen guten und schnellen Überblick“*, ist Thomas Jappel von der Projektbegleitung begeistert. Eine Überwachungssoftware von meltIQ sorgt dafür, dass Störfälle schnell erkannt und behoben werden können.

Kundennutzen: Kosten eingespart – Verlässlichkeit gestiegen

„Die automatische Überwachung unseres Systems hat meltIQ bereits vor 2011 übernommen. Mit dem Service Level Agreement haben wir nun auch schriftlich genau festgehalten, wie rasch Reaktionszeiten je nach Störfall erfolgen. Das bietet uns und unseren Kunden die größtmögliche Verlässlichkeit im elektronischen Datenaustausch mit dem BizTalk Server. Wir haben seitdem interne Kosten gespart und können durch meltIQ im Ernstfall schnell auf geschultes Personal zugreifen, das Problemfälle löst. Treten Fehler öfters auf, erhalten wir vom meltIQ-Team Vorschläge, um Prozesse zu verbessern“, freut sich Thomas Jappel über die verlässliche Unterstützung durch meltIQ.

Weitere Referenzen finden Sie unter: www.meltiq.at/referenzen