

## Case Study

# Zentrale Plattform für kunden-zentriertes Servicemanagement

Erweiterung von USU IT Service Management zum ERP- und CRM-System



## Auf einen Blick

### Die Organisation

EWERK Group  
www.ewerk.com

### Branche

IT-Dienstleister

### Kennzahlen

EWERK versorgt über 500 Kunden mit ca. 120 teilweise komplexen IT-Produkten

### Lösung

USU IT Service Management

## Herausforderung

Mit seiner Strategie „Fundamental digital“ richtet der Serviceprovider EWERK nicht nur sein Servicemanagement kundenzentriert aus, sondern definiert sich als Unternehmen komplett neu. Das Ziel, EWERK als führenden Lösungsanbieter für digitalen Erfolg zu etablieren, setzt den Einsatz einer professionellen Servicemanagement-Suite voraus. Diese soll neben der Steuerung von Serviceprozessen als umfassendes ERP-System eingesetzt und dafür bedarfsgerecht ausgebaut werden.

## Warum USU ausgewählt wurde

Die Software USU IT Service Management wurde ausgewählt, weil sie sämtliche ITIL®-Prozesse abbildet und über eine hohe Flexibilität sowie Integrationsfähigkeit verfügt. Außerdem kann EWERK auf Basis der Lösung auch eigene Module entwickeln. Daneben überzeugt USU durch hohe Servicebereitschaft und umfassende Beratungsexpertise.

## Projektmeilensteine

- Tool-Evaluierung und zweitägiger Proof of Concept mit konkreten Anwendungsfällen
- Sukzessive Umsetzung der ITSM-Disziplinen, beginnend mit Incident-, Problem- und Change-Management
- Customizing des Systems sowie technische Beratung und Schulung für die selbstständige Entwicklung spezifischer Module für ERP und CRM
- Umsetzung von Anforderungen aus Fachbereichen, z. B. revisions-sicheres Vertragsmanagement, Angebots- und Auftragsmanagement auf Basis von USU IT Service Management

## Vorteile durch die USU Lösung

- USU IT Service Management als zentrale Plattform ist das informationstechnische „Rückgrat“ des Serviceproviders für sein kundenzentriertes Servicemanagement.
- Die Lösung ermöglicht skalierbares Wachstum, reduziert Komplexität und schafft Transparenz.
- Die Automatisierung von Serviceabläufen und eine einheitliche Datenhaltung reduzieren die Prozesskosten.



Als Full-Service-Provider führt, begleitet und unterstützt EWERK mit 200 Mitarbeitern rund 500 Unternehmen europaweit auf ihrem Weg einer digitalen Transformation. Das 1995 gegründete Unternehmen richtet sich mit seinen IT- und Enterprise-Services konsequent an den individuellen Bedürfnissen von Kundenorganisationen aus. Für die Umsetzung seiner Digitalvision und das weitere Wachstum nutzt das Unternehmen seit 2016 USU Technologie und Expertise.

„**USU IT Service Management ist zentraler Teil unserer kundenzentrierten Wachstumsstrategie, denn hierfür benötigen wir eine professionelle, flexible, reaktive und integrative Plattform. USU IT Service Management können wir selbstständig nach unseren Bedürfnissen formen und um eigene Entwicklungen erweitern.**“

Hendrik Schubert, Geschäftsführender  
Gesellschafter EWERK Group

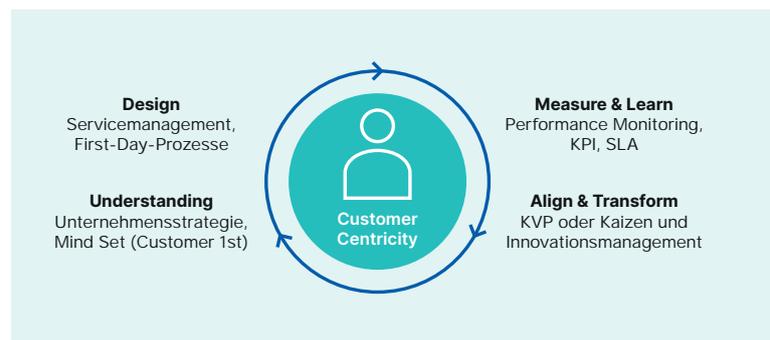
### Zentrale Plattform als Wachstumstreiber

Aufwand, Zeit und Qualität in Einklang bringen: Um dieses Spannungsfeld als Serviceprovider besser managen zu können, evaluierte die EWERK Group 2016 den Markt für Servicemanagement-Software. Gefragt war eine zentrale Plattform, die nicht nur sämtliche IT-Servicemanagement-Disziplinen ITIL®-konform abbildet, sondern auch für individuelle Erweiterungen offen ist. Dieses zentrale System sollte die über die Jahre gewachsene fragmentierte Softwarelandschaft ersetzen und die informationstechnische Basis für die digitale Transformation des EWERKs sowie für das weitere Wachstum bilden. Die Entscheidung für USU

IT Service Management fiel nach einem zweitägigen Proof of Concept, bei dem das Tool die erfolgreiche Umsetzung konkreter Anwendungsfälle unter Beweis stellte. Ausschlaggebend waren nicht nur der funktionale Umfang, sondern auch die Integrationsfähigkeit und die Customizing-Möglichkeiten.

### USU IT Service Management als xRM für kundenzentrierte Services

Im ersten Projektschritt wurden die Prozesse Incident-, Problem- und Change-Management zügig umgesetzt. Weitere ITSM-Disziplinen folgten sukzessive. Für die optimale Bereitstellung von Services und die Darstellung der Wertschöpfungsströme war es jedoch besonders wichtig, sämtliche Kundenbeziehungsprozesse systematisch zu gestalten. Hierfür nutzt EWERK die xRM-Methode zur Modellierung der Geschäftsprozesse mit Fokus auf den Kunden. Hierbei gilt es, die unterschiedlichen Daten zu Projekten, Verträgen, Produkten etc. zu bündeln und anschließend alle Dimensionen in einem integrierten System abzubilden sowie dynamisch zu steuern. Schnell war klar, dass konventionelle ERP-Systeme wie z. B. SAP aufgrund der fehlenden Flexibilität und Agilität nicht in Frage kamen. Außerdem fehlte die Verbindung zum Portfolio von Produkten und Serviceinstanzen. Deshalb entwickelte ein EWERK-Team nach intensivem Coaching durch USU innerhalb weniger Wochen selbstständig eine CRM-Lösung auf Basis von USU IT Service Management.



## Ganzheitliches Customer Relationship Management

Mit USU IT Service Management vernetzt EWERK Stammdaten, Verträge, Produkte, Serviceinstanzen, Abrechnungen und zuständige Personen miteinander. Dadurch entstehen durchgehende, automatisierte Prozesse – von der Angebotserstellung über das Vertragsmanagement bis hin zur Rechnungsstellung. Die Durchlauf- und Bearbeitungszeiten werden gemessen, kostenmäßig bewertet und automatisch überwacht. Sämtliche vertragsrelevanten Daten inklusive des E-Mail-Verkehrs können revisionsicher dokumentiert werden. Des Weiteren können die Verantwortlichen bei EWERK kundenbezogene Informationen und Kampagnen analysieren und so Cross- bzw. Upselling-Potenziale erkennen.

## Kundenzentriertes Wachstum

Mit USU IT Service Management sieht EWERK heute auf einen Blick, wie jeder Service gebucht ist und wie die Kostenstellen bzw. Kostenträgerrechnungen aussehen. Damit wird das komplexe Lieferprogramm transparent, das sich aus über 120 Produkten und Tausenden von Serviceinstanzen zusammensetzt. Als Produktions-, Planungs- und Steuerungsinstrument unterstützt USU IT Service Management heute die vielfältigen Facetten der kaufmännischen Prozesse und technischen Services. Damit begleitet USU das weitere kundenzentrierte Wachstum bei EWERK auf dem Weg zum Business Process Outsourcer.



**Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gerne.**

[www.usu.com](http://www.usu.com)



**Smart Businesses use USU**

[info@usu.com](mailto:info@usu.com) · [www.usu.com](http://www.usu.com)

**USU**