

Case Study



Windmüller & Hölscher: All Inclusive Managed Services

Kundenprofil

Windmüller & Hölscher ist ein weltweit führender Hersteller von Maschinen und Anlagen zur Herstellung von flexiblen Verpackungen. Als globales Unternehmen bietet W&H seinen Kunden alles aus einer Hand. Rund 3.100 Mitarbeiter verwirklichen die Unternehmensphilosophie „Ideen aus Leidenschaft“. Maschinen von W&H sind in über 130 Ländern und bei mehr als 5.000 Kunden im Einsatz.

Technologien

#Microsoft Cloud

Herausforderungen

- Interne Kapazitäten sind entsprechend der Teamgröße begrenzt
- Verschiedene IT-Dienstleister koordinieren und Systemabgrenzungen umsetzen
- Internes Knowhow mit externer Expertise zielgerichtet unterstützen

Lösung

- Einsatz der Managed Services der novaCapta (Premium)
- Einbeziehung zusätzlicher projektbasierter Leistungen, wie z.B. bei Migration von IBM Lotus zu Microsoft 365

Mehrwert

- Mehr Fachexpertise durch die Nutzung der Managed Services
- Flexible Ressourcen zur Unterstützung und Entlastung der internen IT
- Kostenflexibilität durch die einfache Integration und Abbestellung von Leistungen
- Frühzeitige Erkennung und Beratung technologischer Veränderungen und Innovationen

Bereits seit zehn Jahren arbeiten Windmüller & Hölscher mit novaCapta zusammen und seit sogar acht Jahren nutzen sie die Premium Managed Service Dienste. „Wir haben einen Dienstleister gesucht, der auf einer partnerschaftlichen Augenhöhe mit uns gemeinsam unsere Systeme und Technologien vorantreibt. Beim Aufbau unseres Dienstleister-Portfolios war es uns daher wichtig, die richtigen Partner zu finden. Vor dem Start haben wir intern genau definiert, wie die Zusammenarbeit für uns aussehen und wie die Themen abgegrenzt werden sollen. Denn jeder Dienstleister bringt seine Fachexpertise mit und kann so genau seinen Bereich vorantreiben. Für die IBM Collaboration Produktpalette und unsere On-Premises sind wir mit novaCapta gestartet, und seit unserer Migration in die Microsoft Cloud sind sie auch hierfür zuständig“, erklärt Jan Dalming, Director IT-Servicemanagement, Windmüller & Hölscher KG den Start mit novaCapta.

Managed Services: eine All Inclusive Flatrate für den Betrieb

Die Zusammenarbeit mit Windmüller & Hölscher basiert auf einem Managed Service Vertrag, der ein festes Kontingent an Leistungen enthält. Diese sind genau auf die Bedürfnisse und Anforderungen von Windmüller & Hölscher abgestimmt. Zusätzliche Projekte, die im Laufe des Jahres entstehen, werden separat nach Aufwand bemessen. So hat Windmüller & Hölscher die Möglichkeit, jederzeit fehlende Kapazitäten und Ressourcen zu ergänzen und sich zusätzliche Fachexpertise ins Haus zu holen. „Für uns ist es ein absoluter Mehrwert, dass die Kolleg:innen von novaCapta im täglichen Beratungsgeschäft tätig sind. Sie sehen so nicht nur unsere Systemwelt, sondern bringen uns Innovationen und neue Anregungen ins Haus. Für uns ist daher das Thema ‚Betriebsblindheit‘ kein Problem. Dafür stehen wir in intensivem Austausch mit unseren Partnern“, erklärt Jan Dalming die Zusammenarbeit.

Austausch auf Augenhöhe

Windmüller & Hölscher haben sich sowohl intern als auch in der Zusammenarbeit mit ihren Dienstleistern strategisch aufgestellt. Intern sind IT-Servicemanager für definierte Regionen und Themen zuständig, extern sind es die Dienstleister, wie novaCapta für die Microsoft 365 Cloud Produkte, die sich für einen abgesteckten Technologiebereich verantwortlich zeichnen. In dieser Konstellation wissen alle Beteiligten zu jedem Zeitpunkt, wer der richtige Ansprechpartner ist. Das ist für die effektive Zusammenarbeit ein wichtiger Eckpfeiler, denn trotz einer guten Aufteilung bestehen Abhängigkeiten untereinander, die nur durch einen intensiven Austausch aufgelöst werden können.



Windmüller & Hölscher ist ein dynamisches Unternehmen. Wir befinden uns in einem stetigen Wachstum. Die Herausforderungen die das Unternehmenswachstum mit sich bringen, sind allein mit internen Ressourcen kaum zu bewältigen. Aufgrund der Vielzahl an Anforderungen und Projekte würden diese ohne die externe Unterstützung der novaCapta deutlich mehr Zeit für die Umsetzung in Anspruch nehmen. Mit den Managed Services haben wir die Möglichkeit, jederzeit die richtigen Spezialisten hinzuzuziehen.

Jan Dalming

Director IT-Servicemanagement
Windmüller & Hölscher KG

Neben der klaren Abgrenzung bestehen daher regelmäßige Abstimmungstermine. Wöchentliche Jour Fixe, monatliche Reportings und zweiwöchentliche Provider Meetings, in denen alle Dienstleister gemeinsam sprechen, sorgen für den nötigen Austausch bei übergreifenden Themen und fördern die Zusammenarbeit.

DE

novaCapta GmbH

Im Mediapark 5c, 50670 Köln

T +49 (0)221 58919 343

M info@novacapta.com

CH

novaCapta Schweiz AG

Industriestrasse 5a, 6210 Sursee

T +41 (0)41 392 20 00

M info.schweiz@novacapta.com

Reports und technologische Innovation

Neben Wartungen, Aktualisierungen des Betriebssystems sowie der Pflege der Microsoft 365 Cloud Systeme und Services werden auch weitergeleitete Tickets bearbeitet. Das entlastet den internen Help Desk und fördert die Zufriedenheit der Mitarbeitenden, denn ihre Probleme werden schnell gelöst.

Klassisch wird in monatlichen Reportings auf die Systeme geschaut und der Status Quo analysiert: Muss etwas bereinigt werden? Sind bestimmte Prozesse überlastet? Stehen Wartungsarbeiten an oder sollten empfohlen werden? Außerdem wird in einem Governance Report auf Sicherheitsthemen aufmerksam gemacht. Über proaktiv bereinigte Schwachstellen wird das Team informiert und Optimierungspotenziale aufgezeigt. Neue Ideen für Tools und Produktbereiche werden dabei immer mitgedacht – und das auch über den eigenen Wirkungsbereich hinaus, denn die innovative Beratung ist fester Bestandteil der Managed Services.

Durch die langjährige Partnerschaft kennt man sich im Hause Windmüller & Hölscher und novaCapta sehr gut. Die Kolleg:innen von novaCapta kennen daher auch die Systeme und Technologien, als wären es ihre eigenen. Das gegenseitige Vertrauen schafft eine offene Kultur der Zusammenarbeit.



Wir pflegen eine sehr vertrauensvolle Zusammenarbeit mit novaCapta. Dienst nach Vorschrift gibt es hier nicht. Die Kolleg:innen schauen über den Tellerrand und machen uns auch proaktiv auf Themen und Technologien aufmerksam. Das sorgt dafür, dass wir immer auf dem neuesten Stand sind.

Jan Dalming

Director IT-Servicemanagement
Windmüller & Hölscher KG

DE

novaCapta GmbH

Im Mediapark 5c, 50670 Köln

T +49 (0)221 58919 343

M info@novacapta.com

CH

novaCapta Schweiz AG

Industriestrasse 5a, 6210 Sursee

T +41 (0)41 392 20 00

M info.schweiz@novacapta.com