

Glas Trösch Holding AG

Professionelles ITSM für komplexe Unternehmensstrukturen

« Die internationale Ausrichtung unseres Unternehmens erfordert hohe Prozessflexibilität. Das umfangreiche Leistungsspektrum von ky2help®, das moderne „Look & Feel“ und das einfache Handling machte uns die Entscheidung leicht. Die direkte Zusammenarbeit mit dem Hersteller war darüber hinaus ein besonderer Mehrwert. »



Markus Hochstrasser,
Projektleiter Unternehmensportale
der Glas Trösch Holding AG

Die Anforderung

Die neue IT-Service Management Software muss eine zentrale Lösung sein, die die bestehenden Insellösungen ersetzt und unsere komplexen Supportstrukturen abbildet. Klar definierter Fokus war die Prozessoptimierung, ein funktionelles und leicht anzupassendes Prozessdesign und eine Zentralisierung für die gesamte Gruppe mit autonomen Betrieben in über 10 Ländern. Wir benötigen ein ITIL konformes und modular aufgebautes System für dessen Anpassung wir keinen Programmieraufwand betreiben müssen. Die einfache Integration der Lösung in unsere Systemumgebung muss gewährleistet sein.

Die Implementierung gliedert sich in drei Phasen.

Phase I: Die Ablösung der bestehenden ITSM-Software durch ky2help® und die Integration aller Standorte.

Phase II: Die Einführung des Self-Service Portals für Endbenutzer mit bereitgestellten Workflows für Personalmutationen (HR-Prozesse) und Bestellungen von IT-Services.

Phase III: Die transparente Verrechnung von IT-Services und Infrastruktur wird durch die Erweiterung um das Modul „Finance Management“ erreicht.

Trotz der Komplexität der Aufgabe wurde das Projekt innerhalb kürzester Zeit umgesetzt und funktioniert reibungslos.

Zentrale Lösung für die gesamte Gruppe

Prozessoptimierung

ITIL konform und modular

Hohe Flexibilität und einfaches Handling

Anpassungen ohne Programmieraufwand



Die Lösung mit ky2help®

Die Implementierung wurde in drei Phasen gegliedert. In **Phase I** wurden die Prozesse Incident-, Change-, Asset- und Configuration Management (CMDB) gemäss ITIL (best practices) umgesetzt. Die Anbindung von LOGINventory über die Standardschnittstelle sichert die Aktualität der infrastrukturellen Daten. Die gezielte Zuweisung bestimmter Mandanten gewährleistet grösstmögliche Daten- und Informationssicherheit.

In **Phase II** wurde das flexible Self-Service Portal bereitgestellt, um den Endanwendern den Zugriff auf wichtige Informationen zu gewähren. Verfügbarkeiten von Services, Ticketstati, Informationen aus der Wissensdatenbank, zentrale Suchfunktionen (google like) sind übersichtlich dargestellt und über beliebige Endgeräte einsehbar. Über dieses Portal werden den Benutzern sämtliche Prozesse entsprechend ihrer Tätigkeiten zur Verfügung gestellt.

Phase III beinhaltet die Abbildung der Kostenstruktur im Finance Management, um die bedarfsgerechte, konzernübergreifende Verrechnung von IT-Services sicher zu stellen. Desweiteren wird ky2help® durch das Releasemanagement ergänzt.

Prozesse gemäss ITIL

Einfache Integration in Umsysteme

Mandantenfähigkeit

Flexibles Self-Service Portal

Abbildung beliebiger
Business-Prozesse

Transparente Verrechnung



Das Unternehmen



Mit seiner 110 jährigen Erfahrung ist Glas Trösch das führende Unternehmen in der Herstellung, Verarbeitung und Veredelung von Glas in der Schweiz und gehört zu den wichtigsten europäischen Herstellern und Verarbeitern von Flachglas. Trotzdem sind der persönliche Kontakt zur Kundschaft und die regionale Verankerung feste Bestandteile der Unternehmensphilosophie geblieben.

Als sich der Glasspezialist Johann Friedrich Trösch 1905 in Bützberg mit seiner photokeramischen Anstalt für Firmenschilder und Grabplatten aus Glas und Porzellan selbstständig machte, dachte wohl niemand, dass aus dem Kleinbetrieb einmal ein führendes, international tätiges Glasunternehmen entstehen würde. Heute wird Glas Trösch in der 4. Generation von Erich Trösch geführt – mit Begeisterung für Glas, dem Willen zur Innovation und der Freude an der Gestaltung mit diesem faszinierenden, edlen Material. Heute zählt Glas Trösch rund 5'000 Mitarbeitende. An 60 Standorten in der Schweiz, Deutschland, Frankreich, Polen, Ukraine, Moldawien, Ungarn, Türkei, Tschechien und den USA wird Lebensqualität durch Glaslösungen geschaffen.

Die vier Floatglaswerke dürfen als die modernsten Glashütten der Welt bezeichnet werden.

Mit der Übernahme von führenden Herstellern im Jahr 2011 baut Glas Trösch seine Kompetenzen im Automotive Bereich weiter aus. Im Jahr 2013 wurde die EuropTec mit dem Geschäftsfeld „Technisches Glas“ in die Gruppe wieder eingegliedert. Glas Trösch zählt heute rund 5'000 Mitarbeiter in 60 Betrieben verteilt auf 9 europäische Länder und den USA.

