

Managed Services

Echte Dialoge,  
echte Erfolge –

**msg services SPOC**

# FAKTEN



## Unternehmen

- 100 % Tochtergesellschaft der msg group
- Teil der inhabergeführten msg- Gruppe mit insgesamt mehr als 8.000 Mitarbeitern
- Geschäftsschwerpunkt ist Deutschland

## Standorte

- Ismaning (bei München)
- Berlin
- Frankfurt a.M.
- Hamburg
- Hannover
- Köln
- Lingen (Ems)
- Passau
- Stuttgart
- Nürnberg

## Zertifizierungen

- ISO/IEC 27001:2013
- ISO 9001:2015
- ITIL® (EXIN/TÜV) - GPM/IPMA/Prince2

## Partnerschaften

- Microsoft Gold Partner
- Citrix Platinum Partner  
(Spezialist in allen 4 Kategorien)
- SAP Certified Hosting & Cloud Services
- SAP Certified HANA® Operations Services

## msg services SPOC

Die Bezeichnung SPoC (Single Point of Contact) ist die Abkürzung für eine zentrale und themenorientierte Anlaufstelle im Unternehmen. Genau dieser Aufgabe stellen wir uns mit einem Team von erfahrener Agenten. Welches Thema bei Ihnen aktuell die qualifizierte Bearbeitung benötigt, lässt sich am Besten in einem Erstgespräch erläutern.

Als potentieller Teil Ihrer Wertschöpfungskette schafft die msg services gmbh services einen neuen Ausgangspunkt für interne und externe Service- und Sicherheitsaspekte in Unternehmen. Transparente und regulierte Abläufe, eine kundennahe Kommunikation und fachliche Kompetenz des Teams bringen nachhaltige Erfolge.

## BASISLEISTUNGEN

---

+ bis zu 100 % Übernahme Ihres IT Servicedesk

---

+ 24/7 Service

---

+ 3 x an deutschen Standorten -Nearshore und Offshore möglich

---

+ zweisprachig

---

+ Modernes ITSM-Ticketsystem und ACD-Anlage auf höchsten Sicherheitsstandards

---

+ Kundenspezifische SLA's und KPI's

---

+ Catch and Dispatch bis hin zum 1,5 Level Support

---

+ hochqualifizierte Agents

---

## SD POINT Interner Servicedesk

---

+ Bearbeiten, Qualifizieren und Lösen von IT Incidents, Change- und Service Requests ihrer Mitarbeitenden

---

+ Dispatching von qualifizierten Anfragen an das zuständige Fachteam

---

+ Koordination von Major Incidents

---

## PS POINT Externer Produktsupport

---

+ Zentraler Ansprechpartner für alle Kundenanfragen betreffend Ihres Produkts

---

+ Unterstützung Ihrer Kunden bei der täglichen Arbeit mit Ihrem Produkt

---

+ Qualifizierung und zielgerichtete Weiterleitung von Kundenanfragen in Ihre zuständigen Fachteams

---

## IAM POINT Interne Berechtigungs- und Sicherheitsverwaltung

---

+ Aufnahme, Prüfung und Umsetzung aller eingehenden Berechtigungsanfragen Ihrer Mitarbeitenden

---

+ Lückenlose Protokollierung der durchgeführten Berechtigungsvergabe in Ihren oder unseren Systemen

---

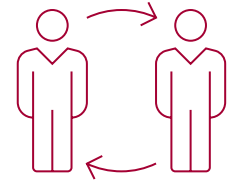
+ Unterstützung bei der Optimierung und Automatisierung Ihrer IAM-Prozesse

---

# MEHRWERT

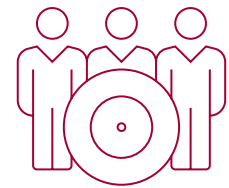
## Wir kennen unsere Kunden

Der persönliche Kontakt zu unseren Kunden ist uns wichtig. Die sich aufbauende Kundenbeziehung bringt für beide Seiten Spaß im Umgang und damit auch die Lösung für gemeinsame Herausforderungen.



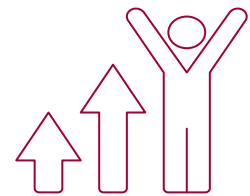
## Jeder Kunde wird individuell behandelt

Die Abwicklung nach Schema F bringt nur nachgelagerte Mehrarbeit. Unser Servicedesk arbeitet mit, auf Ihre Bedürfnisse, angepassten Prozessen, so dass wir uns in Ihre Wertschöpfungskette optimal einfügen.



## Stabiles Know-How-Niveau

Unser Team ist bereits langjährig im msg Servicedesk aktiv. Durch eine geringe Fluktuationsrate der Mitarbeiter steigt der Wissensstand kontinuierlich.



## Kommunikation ist der Schlüssel

Die msg services gmbh legte schon lange vor den Ruf nach Work-Life-Balance einen hohen Fokus auf zufriedene und qualifizierte Mitarbeiter. Die Arbeitsweise im ganzen Unternehmen ist auf direkte Kommunikation und kontinuierliche Weiterbildung ausgelegt. Dieses Credo gilt sowohl für die interne als auch für die externe Zusammenarbeit.

Unsere Agents werden zum positiven Aushängeschild im Kontakt mit Ihren Kunden und Mitarbeitenden und steigern somit die Kundenzufriedenheit. Die direkte Art der Kommunikation pflegen wir ebenfalls in der Kooperation mit unseren Kunden.

In einer Zusammenarbeit auf Augenhöhe, ist es möglich rational über Probleme zu reden und zielführend entsprechende Lösungen zu finden.

Eine Arbeitsweise, die von unseren Kunden und Mitarbeitern wegen einer gewissen Unkompliziertheit geschätzt wird und die Geschäftsbeziehung vereinfacht.



Haben Sie den Rechner durchgestartet?  
**ist keine Hilfe ...**

mehr als **100.000** Tickets pro Jahr

**Was unterscheidet den msg services SPOC von einem Helpdesk?**

mehr als **7.000** Anrufe pro Monat

Auf den ersten Blick? Nichts. Aus diesem Grund ist es für Unternehmen oft schwierig, bei der Entscheidungsfindung die richtigen Fragen zu stellen.

**65 %** Erstlösungsquote

Der msg services SPOC zeichnet sich durch die Kombination einer hohen Erstlösungsrate und das individuelle Eingehen auf jeden einzelnen Kunden aus. Resultierend reduzieren sich die Kosten der eigenen IT Abteilung für unsere Kunden und die Zufriedenheitsquote der externen Kunden.

weniger als **3 %** Reopen Rate

Möglich ist das nur durch eine enge Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Unsere Erfahrung zeigt, dass strategische Vorbereitung, intensive Einarbeitung in die Kundenanforderungen, Kundenbedürfnisse und kontinuierlicher Wissenstransfer mit dem Kunden zu den besten Ergebnissen führen. Eine Philosophie, die in der ganzen msg services gmbh gelebt wird.

SLA Erfüllung über **99,5 %**

mehr als **30** Kunden

**94 %** Kundenzufriedenheit

# KUNDE



Hirschvogel Automotive Group



## Hirschvogel Automotive Group

Die Hirschvogel Automotive Group ist ein weltweit operierender Automobilzulieferer. Den IT Servicedesk hat die Firma Hirschvogel bereits seit mehreren Jahren extern ausgeschrieben. Seit Juli 2019 hat die msg services gmbh den Hirschvogel IT Servicedesk zu 100% übernommen.

Umsatz 2019	1,23 Mrd. €
Mitarbeiter	6.000
Standorte	Deutschland, USA, China, Polen, Indien, Mexico

## Interview mit der Hirschvogel Automotive Group

### **Können Sie uns kurz die Zusammenarbeit mit der msg services gmbh beschreiben?**

Das Ziel der Zusammenarbeit war die Implementierung eines zentralen IT Service Desk. Dieses Ziel wurde klar erreicht. Besonders bei der seit 2019 laufenden Zusammenarbeit, ist das schnell gewachsene partnerschaftliche Verhältnis, das neben der notwendigen Professionalität in der Kooperation, zu einem Erfolgsgarant geworden ist. Es ist leicht Anliegen zu vermitteln, weil die Wege kurz sind.

### **Was ist für Sie der wertvollste Unterschied in der Zusammenarbeit mit der msg services gmbh gegenüber Ihren früheren Dienstleistern?**

Auf jeden Fall die emphatische Art der msg services gmbh, die trotz der Unternehmensgröße, stark spürbar ist.

Es war ein Leichtes als gefühltes Team (Hirschvogel IT und msg services gmbh) zusammenzuwachsen. Dadurch schaut man mit dem gleichen Blick auf mögliche Bedürfnisse und verfolgt auf unkomplizierte Weise die gleichen Ziele.

Trotzdem werden in dem ganzen Arbeitsprozess die grundsätzlichen Rollen nicht in Frage gestellt, sondern von allen Beteiligten respektvoll Grenzen eingehalten.

Die msg services gmbh hat es weiterhin geschafft, unsere Vorgabe umzusetzen und setzt ein dediziertes Team für uns als Kunden ein. Dabei sind Agents vollständig in die Hirschvogel Familie integriert und agieren auch in ihrer Aufgabe als „Hirschvogel IT-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“.



Tobias Rehm ist als Leiter IT Service Management am Standort Denklingen einer der Hauptansprechpartner in der Zusammenarbeit mit der msg services gmbh.

# MEINUNG

Das Ergebnis bestätigt den Erfolg der Zusammenarbeit: Trotz Erreichen des gesetzten Ziels, haben beide Parteien das Streben den Service weiter zu optimieren.

**Wenn Sie die Faktoren, Preis, Leistungsspektrum und Lieferstandort betrachten – Welcher davon war für Sie ausschlaggebend für die Beauftragung der msg services gmbh?**

Der Entscheidungsprozess setzte sich aus verschiedenen Faktoren zusammen, die zusammen deutlich für die msg services gmbh gesprochen haben.

Fangen wir mal mit der Flexibilität an. Das Team ist unseren jetzigen Bedürfnissen angepasst und deckt diese perfekt ab. Mit den Standorten in Lingen und Ismaning kann die msg services gmbh den Service aus Deutschland heraus anbieten und gleichzeitig einen englischsprachigen Service für internationale Anfragen erbringen.

In der schnelllebigen IT Welt brauchten wir einen Partner, der schnell und zielgerichtet agieren kann. Die msg services gmbh hat von Beginn der Zusammenarbeit unter Beweis gestellt, auf wandelnde Bedürfnisse angemessen reagieren zu können.

Mit der msg services gmbh haben wir aber auch einen Partner mit dem wir ohne Probleme weiter skalieren können. Ein höheres Ticketaufkommen, Aufgabenerweiterungen oder die Erweiterung auf einen internationalen Servicedesk sind kein Problem. Dabei bleiben die geschaffenen Grundlagen gleich – wir fangen also nicht wieder von vorne an.

Die msg services gmbh war in der Ausschreibung nicht der günstigste Anbieter, allerdings haben uns die zielorientierten und effektiven Gespräche zur Vertragsanbahnung sowie das Gesamtaufreten der msg services gmbh überzeugt.

**Wie ist in Ihrem Unternehmen die Resonanz, wenn man auf den Servicedesk zu sprechen kommt?**

Zu Beginn wurde die Zusammenarbeit kritisch betrachtet und die Möglichkeit einer internen Umsetzung stand im Raum, aber nach kurzer Zeit hat das Team der msg services gmbh es geschafft, die Stimmung in einen positiven Zuspruch zu wandeln und Vorurteile zu beseitigen.

Das dedizierten Service Desk Team hat innerhalb kurzer Zeit unsere Kundenzufriedenheit signifikant gesteigert. Spricht man mit einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Unternehmen, so bekommt man häufig Antworten wie: schnell, einfach & kompetent.

**Gibt es Anekdoten, die Sie gerne mit uns teilen möchten?**

Die starke Integration der msg services gmbh in unser Unternehmen führt zu einem unkomplizierten Umgang auf allen Ebenen und manchmal auch zu witzigen Situationen.

Beispielsweise kam in der Anfangsphase mal ein Feedback in dem die Freude über die interne Besetzung des Servicedesk kundgetan wurde. Umso größer war natürlich die Verwunderung nach der Aufklärung, dass der Servicedesk nicht intern, sondern extern umgesetzt wird. Ich glaube ein größeres Kompliment, kann man als Dienstleister kaum bekommen.

Unkompliziert ist auch der Umgang zwischen der Geschäftsführung und den Agents. Unser Geschäftsführer hat mir sehr positiv davon berichtet wie sehr er es schätzt, die persönliche und unkomplizierte Hilfe bei den Vorort-Terminen der Agents im Werk in Denklingen in Anspruch nehmen zu können.

**Wir bedanken uns für das nette Interview und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.**



Mehr oder weniger gut ist weniger **gut als super zufrieden.**



## Anforderungen

- Bearbeitung von 1.200 Tickets pro Monaten aus allen IT-Themenbereichen:
  - Office
  - Verwaltung (SAP)
  - Produktion
  - Telefonie
- Ausschreibung des externen Servicedesk mit Konzeption und Betrieb ausgehend von einem bestehenden Servicepartner
- Hohe Qualität und Lösungsquote

## Lösung

- Gemeinsame Erarbeitung der Prozesse und Standards
- Erstellung des Betriebshandbuchs und der Dokumentationen
- Erarbeitung der Vorgehensbeschreibungen für Standardchanges
- Hohe Lösungsquote von rund 70%

## Kundennutzen

- Erhöhung der Benutzerzufriedenheit
- Steigerung der Produktivität bei Hirschvogel
- Entlastung der Fachabteilungen

