

Gesendet: Dienstag, 19. Februar 2013 um 19:09 Uhr
Von: Axel.Hosek@monier.com
An: "Achim Benoit" <achimbenoit@web.de>
Betreff: Referenz

Sehr geehrter Herr Benoit,

als führender Anbieter von Dachsystemen trägt Monier Braas einen großen Namen. Ein Name, der unseren Kunden am Markt Qualität und Zuverlässigkeit verspricht. Eben diesen Anspruch an unsere Produkte und Leistungen haben auch wir als interne Einheit "IT Shared Service Center".

Das IT.SSC ist interner Lieferant für die IT Infrastruktur für einen größeren Teil der westeuropäischen Unternehmensstandorte des Monier Konzerns. Als Shared Service Center sind wir Partner von fünf unabhängigen Business Units mit mehr als 20 Standorten und mehr als 1.200 Anwendern. Weiterhin sind wir verantwortlich für alle Datennetze, Telefonie, Rechenzentrum und Produktions-nahe IT im vorgenannten Umfeld. Wesentliche Geschäftsprozesse laufen auf der von uns betreuten Infrastruktur. Wir leisten und betreuen diese IT selbst sowie mit Partnern.

In diesem anspruchsvollen und komplexen Umfeld hatten Sie mehrere Aufgabenfelder, von den ich zwei hervorheben möchte.

In der Organisation unseres zentralen internen Helpdesks haben Sie die Einführung der Aufgabenerfassung und Verteilung federführend begleitet. Sie haben dies mit hohem persönlichem Einsatz und Engagement zum Erfolg geführt. Mit diesem Element in unseren internen Ablaufprozessen haben wir eine signifikante Steigerung der Qualität der Auftragsverarbeitung und der Einhaltung unserer Qualitätsvorgaben (SLA) erreicht.

Weiterhin haben Sie mein Projektteam bei der Einführung des zentralen Ticket-Systems BMC Service Desk Express unterstützt. Auch hier haben Sie sich in kurzer Zeit umfangreich in das recht komplexe Thema und System eingearbeitet und dann eigenständig die operative Einführung unseres Ticketsystems in den Regelbetrieb umgesetzt. Beide Teilprojekte sind wesentliche Meilensteine des Gesamtprogramms zur Einführung eines umfassenden IT Servicemanagements.

Trotz des teilweise sehr angespannten Umfeldes konnte ich auf Ihren Einsatz immer zählen und bin Ihnen für die geleistete Arbeit und Unterstützung sehr dankbar. Neben Ihrem Einsatzwillen habe ich Ihre Offenheit und Ihre Energie sehr geschätzt.

Ich danke Ihnen für die gute Zusammenarbeit und wünsche Ihnen für die Zukunft alles Gute!

Mit besten Grüßen,

Axel Hosek