

## CASE STUDY II



Winkelmann Group

Marcus Gerke  
Head of Group IT  
Winkelmann Group



## UNSER KUNDE II

Die Winkelmann Group ist mit vier Geschäftsbereichen Automotive, Heating + Water, Flowforming und Steel Services eine der führenden Unternehmensgruppen im Bereich der Metallumformung. Mit weltweit 23 eigenständigen Geschäftseinheiten wird sie für namhafte Kunden aus den unterschiedlichsten Industriebranchen tätig und beschäftigt derzeit über 4000 Mitarbeiter.

## DAS PROJEKT UND DAS ERGEBNIS II

Bei der Betreuung ihres IT Service Desk setzt die Winkelmann Group auf die langjährige Erfahrung der AM-GmbH als externen IT-Dienstleister. Mittels eines Ticketsystems und einer Telefonhotline werden IT-Probleme aufgenommen, analysiert und kompetent und schnell gelöst.

Die Zentralisierung der Supportanfragen entlastet die IT-Abteilung der Winkelmann Group und sorgt für einen reibungslosen Ablauf bei Störungen und Problemen der IT-basierten Arbeitsprozesse.

## DER USER HELP DESK HILFT SCHNELL, KOMPETENT UND LÖSUNGSORIENTIERT II

Die Winkelmann Group ist eine der führenden Unternehmensgruppen im Bereich der Metallumformung für namhafte Kunden aus den unterschiedlichsten Industriebranchen. Mit der Hauptverwaltung in Ahlen/ Deutschland und Produktionsstandorten in Deutschland, Polen, Türkei, China und in den USA ist sie weltweit präsent.

In der Tradition eines gewachsenen Familienunternehmens wird in der Winkelmann Group großer Wert auf nachhaltiges Wirtschaften, auf die Qualität der Prozesse und Produkte und auf hohe Kundenzufriedenheit gelegt. Ausgerichtet auf Wachstum und Erfolg ist das unternehmerische Denken und Handeln langfristig und gleichzeitig innovativ und flexibel ausgelegt.

Seit 2014 unterstützt das kompetente Team der AM-GmbH die IT-Abteilung der Winkelmann Group. Die AM-Experten stehen den Winkelmann Mitarbeitern direkt zwischen 06:00 und 22:00 Uhr zur Verfügung. Die Betreuung erfolgt über ein Ticketsystem und eine Support-Hotline. Sie sorgen für eine schnelle Problemanalyse und Lösung. Sehr komfortabel und einfach geht dies über Remote-Support.

„Die Einbindung der AM-Mitarbeiter in unsere Kommunikationsinfrastruktur und Prozesse hat reibungslos funktioniert“, beschreibt Marcus Gerke, Head of Group IT der Winkelmann Group, die vertrauensvolle Zusammenarbeit. Von Anfang an wurden regelmäßige Meetings vor Ort in Ahlen forciert. Best-Practice-Workshops mit Ansprechpartnern von beiden Firmen garantieren die Einhaltung und Optimierung der hohen Qualitätsstandards.

Entstanden ist eine erfolgreiche Zusammenarbeit, flexibel, innovativ und kostenoptimierend auf die Zukunft ausgerichtet.

