



DGS ist Spezialist für Motoren und Getriebe von Nutzfahrzeugen

Service, bei dem ein Rad ins andere greift

ÜBERBLICK

Professioneller Kundendienst in der Automobilbranche ist heute ohne eine funktionierende IT nicht mehr denkbar. Von der Auftragsannahme über die Kunden-Kommunikation bis zur Ersatzteilverwaltung müssen alle Systeme ineinander greifen und zuverlässig arbeiten.

Bei DGS in Mainz sorgen schon seit drei Jahren die IT-Services von IKU dafür, dass jederzeit alles rund läuft. Unter anderem mit einer persönlichen Betreuung via Hotline und einem eigenen Ticketsystem für kurzfristige Problemlösungen.

MEHR ALS 35 JAHRE ERFAHRUNG

Als Generalvertreter für namhafte US-amerikanische Unternehmen wie John Deere oder Allison Transmission ist die DGS GmbH Spezialist für Dieselmotoren und Automatikgetriebe, wie sie in Lastwagen, Landmaschinen, Kränen aber auch in Industrieanlagen oder Blockheizkraftwerken zum Einsatz kommen.

DGS agiert als wichtiges Bindeglied

zwischen den Herstellern und Erstausrüstern – zu denen z.B. Daimler oder Liebherr gehören – auf der einen und dem Endkunden bzw. Anwender auf der anderen Seite. Darüber hinaus entwickelt das Unternehmen auch eigene Produkte.

Seit 1980 ist das Unternehmen an seinem Mainzer Standort kontinuierlich gewachsen und beschäftigt aktuell 55 Mitarbeiter. Klar, dass hier auch die IT professionelle Strukturen erfordert. DGS vertraut schon seit einigen Jahren auf die ausgeprägte Kompetenz von IKU im Bereich der IT-Infrastruktur.

KOMPONENTEN, DIE PERFEKT ZUSAMMENSPIELEN

Für den Kunden stellt IKU die passenden Komponenten und Systeme bereit, berät und unterstützt diesen aber auch langfristig als Service- und Support - Partner. Die Leistungen sind individuell auf den tatsächlichen Bedarf der DGS GmbH abgestimmt.

Für die Basis des Netzwerks wählte IKU den Univention Corporate Server (UCS) als zentralen Verzeichnisdienst. Bei



Diesel+Getriebe+Service Distributor für Deutschland

Automotive

BRANCHE UND STANDORT

B2B-Dienstleistungen für Dieselmotoren und Getriebe

Generalvertretung für John Deere, Castrol, Allison Transmission

u.a. Beratung, Vertrieb, Reparatur- und Ersatzteilservice, Schulungen

Eigen entwickeltes Verteilergetriebe
gegründet 1980, 55 Mitarbeiter

SYSTEME UND SERVICES

Netzwerk-Infrastruktur & Groupware
Authorisierung & Authentifizierung
IT-Support inkl. Ticketsystem

ERGEBNISSE

- + Individuelle Betreuung und IT-Support
- + Hotline & Ticketsystem
- + sehr kurze Reaktionszeiten
- + Unterstützung der internen IT-Abteilung



diesem können alle Funktionen mit einer übersichtlichen Administrationsoberfläche verwaltet werden.

Ergänzt wird diese durch die leistungsfähige Groupware Open-Xchange (OX), in die sich auch vorhandene E-Mail-dienste einfach integrieren lassen. Intuitive Oberflächen inklusive.

Mit dem intelligenten Inventarisierungsserver OCS Inventory kann u.a. der Update-Bedarf für alle Systemkomponenten ermittelt werden. Dagegen stellt Radius einen zuverlässigen Autorisierungs- und Authentifizierungsdienst zur Verfügung, mit dem alle Zugriffe auf die Systeme überwacht und gesteuert werden können.

VOLLE POWER IM SUPPORT

Besondere Stärke von IKU ist der Support - Service. Diesen nutzt DGS sowohl für die Administration der Infrastruktur als auch der Arbeitsplätze und Standardsoftware. Hierzu stellt IKU dem Kunden zu den benötigten Servicezeiten eine Telefonhotline mit persönlicher Betreuung zur Verfügung.

Alle Mitarbeiter haben Zugriff auf ein OTRS-Ticketsystem, in dem Supportanfragen in maximal vier Stunden beantwortet werden – in der Praxis häufig innerhalb weniger Minuten. Ein unschätzbare Vorteil für die Mitarbeiter: ein zentraler Ansprechpartner kümmert sich persönlich um die Anfrage, bis das Problem abschließend gelöst wurde.

BERUHIGEND, WENN ALLES PASST

IKU kennt alle Systeme von DGS bis ins Detail und koordiniert die Aufgaben an die interne IT-Abteilung oder stellt Anfragen bei Bedarf auch beim Anbieter der Software. Störungen werden so effizient behoben.

IKU arbeitet mit den Anwendern dabei stets auf Augenhöhe und pflegt die offene und transparente Kommunikation auf allen Ebenen. Damit IT-technisch gesehen der „Sand gar nicht erst ins Getriebe“ kommt.

„SEIT IKU UNSERE IT-BETREUUNG ÜBERNOMMEN HAT, LÄUFT WIEDER ALLES BESTENS. WENN DIE TECHNIK MAL STREIKT, WIRD DAS PROBLEM INNERHALB KÜRZESTER ZEIT GELÖST. WIR VERTRAUEN VOLL AUF DAS TEAM AUS SAARBRÜCKEN.“

Thomas Moritz
Geschäftsführer DGS

Wir sind IKU Systems & Services, kompetenter Beratungs- und Service-Partner für einen wirtschaftlichen, zukunftsorientierten und sicheren IT-Betrieb. Unsere Leistungen decken die gesamte IT-Wertschöpfungskette ab. Von der Beratung und Schulung bis hin zur Implementierung und individuellen Betreuung im Rahmen des umfassenden und persönlichen Supports.

Gestartet als regionales Unternehmen für Open Source Lösungen, unterstützen wir nach 20 Jahren Unternehmen in ganz Europa, Afrika und Asien in allen Fragen der Informationstechnologie. Dabei setzen wir bewusst auf Transparenz und offene Standards. Aus diesem Grund bleiben wir unabhängig und lösungsorientiert bei der Auswahl von Hard- und Software. Die Anforderungen und Ziele unserer Kunden bleiben stets im Vordergrund.

So halten wir unser Versprechen: **Individuell – Kompetent – Unabhängig**



IKU GMBH & CO. KG

Untertürkheimer Strasse 24
66117 Saarbrücken

Tel.: 06 81 / 9 67 51 – 0
Fax: 06 81 / 9 67 51 – 66

info@iku-systems.de | www.iku-systems.de