

Die Zukunft des IT-Service im Blick: Die Krone Gruppe investiert mit Servity in eine noch höhere Service-Qualität im Enterprise Service Management

Kaiserslautern, 29.08.2024 | Interview mit Sascha Gebhardt, CIO der Krone Gruppe

Beim Autofahren oder Spazierengehen reicht ein Blick nach vorne oder zur Seite und schnell wird eines sichtbar: ein Krone-Logo. Der Hersteller für Landtechnik und Nutzfahrzeuge setzt mit seinen Produkten national und international Trends in der Logistik sowie Landwirtschaft. Mit Servity geht das international agierende Unternehmen nun im internen IT-Servicebereich einen weiteren entscheidenden Schritt Richtung Zukunft: die Ausrichtung des Enterprise Service Management auf Service-Qualität.

Es zählt: der Service für den Menschen

Er gehe mit unserem Flow, beschreibt Sascha Gebhardt, CIO der Krone Gruppe, sein Intro in das gemeinsame Interview im Rahmen eines Zukunftsworkshops mit DCON zur gemeinsamen Zusammenarbeit. Der Nordstern dieser Zusammenarbeit ist für Gebhardt ebenso klar wie einleuchtend: „Es ist die Service-Qualität. Alle feilen an Technologien, Standards und Prozessen. Dabei ist für mich wichtig, dass wir nicht vergessen, warum wir das alles tun – um bessere Services für die Menschen zu erbringen. Und genau das ist es, was uns gemeinsam in diesem Projekt mit DCON antreibt: die konsequente Verbesserung unserer internen Service-Qualität.“

Vorbild ist das eigene Business

Krone steht für Service – hat ein Kunde draußen ein Problem, so löst Krone dies in kürzester Zeit. Und Gebhardt will mit DCON und Servity noch einen Schritt weiter gehen. „Wir möchten in der IT proaktiv handeln können – vorausschauend handeln. Noch bevor es zu Problemen beim Service kommt, wollen wir die Lösung anbieten. Es geht stets um den Kunden und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich für ihn alles geben“. Dafür setzt die Krone Gruppe ab sofort auf die Plattform für Enterprise Service Management – Servity.

So wie sich Krone als Business-Partner versteht, so fordert Gebhardt auch seine eigenen Technologiepartner. „Es geht darum, zu verstehen, was das Anliegen des Kunden ist und dann den entscheidenden Schritt weiterzugehen: den wirklichen Bedarf zu erkennen und zugleich das Portfolio und die Power zu haben, diesen Bedarf auch zu treffen“, so der CIO der Krone Gruppe.

Das habe er bei DCON erlebt: DCON ist ein Technologieunternehmen, mit dem man über die Zukunft des Service Managements reden will. Denn Servity bringt im Enterprise Service Management die Automatisierungsstärke mit, die die Krone Gruppe zur Realisierung ihrer Vorhaben braucht: höhere Prozess- und Service-Qualität mit einer hochinnovativen Plattform. „Dabei bleibt der Mensch im Mittelpunkt. Es ist für den Kunden eine Win-win-Situation, wenn er mit Servity sein Automatisierungsniveau steigert und gleichzeitig seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einer herausragenden User Experience überzeugt“, führt Silke Theison, Geschäftsführerin der DCON GmbH fort.

Gemeinschaftssinn, Menschlichkeit und Innovationskraft

Die Faktoren, die Krone beschreiben, seien geteilte Werte, stellt Theison heraus. Innovationskraft ist für Krone im Business heute schon ein Steckenpferd – hier hat die Künstliche Intelligenz bereits seit langem Einzug gehalten und ist „etablierter Begleiter der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, so Gebhardt. Allerdings ist der Hype ebenso groß wie das Misstrauen. „Deshalb ist es wichtig zu verstehen, dass Künstliche Intelligenz ein ständiger Begleiter des Menschen sein soll. Und genau das sehen wir heute schon in Servity und beim Blick auf die Servity Roadmap!“, so Gebhardt.

PRESSEMITTEILUNG

Die DCON GmbH ist ein Technologieunternehmen für Enterprise Service Management. 30 Jahre Erfahrung und die Expertise der über 140 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen das Unternehmen zu einem kompetenten Ansprechpartner für namhafte Kunden wie Daimler, BWI und die Deutsche Bundesbank.

Mit der Plattform Servity ist DCON spezialisiert auf die Service-Prozesse in öffentlichen Organisationen und großen Unternehmen. Mit dem Ziel, diese Prozesse ganzheitlich zu automatisieren, bringt DCON bewährte Best Practices mit innovativer Technologie zusammen. Das bestätigen unabhängige Prüfunternehmen: so ist DCON der einzige „Accredited Tool Vendor“ im Status „Platinum“ bei PeopleCert, der in allen 19 von 19 Practices nach ITIL 4 zertifiziert ist.

Bei DCON hat Mitarbeiterzufriedenheit einen hohen Stellenwert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten in einer positiven Atmosphäre, die sich durch gegenseitige Wertschätzung, eine gelebte Open-Door-Policy und firmenweites Du auszeichnet. Das Unternehmen bietet ein breites Angebot an Weiterbildungsmöglichkeiten und langfristige berufliche Perspektiven. Es trägt die Auszeichnungen „Top Company“ und „Open Company“ des Arbeitgeberbewertungsportals kununu.

DCON verfügt über drei Standorte: Kaiserslautern, Stuttgart und Bremen.

Mehr unter: www.dcon.de

Kontakt

DCON GmbH: Europaallee 31, 67657 Kaiserslautern

PR-Kontakt: Marie-Luise Gromer (publicrelations@dcon.de) • +49 631 92082-0