NetEye Conference DACH 2026

IT Service Management bei hollu

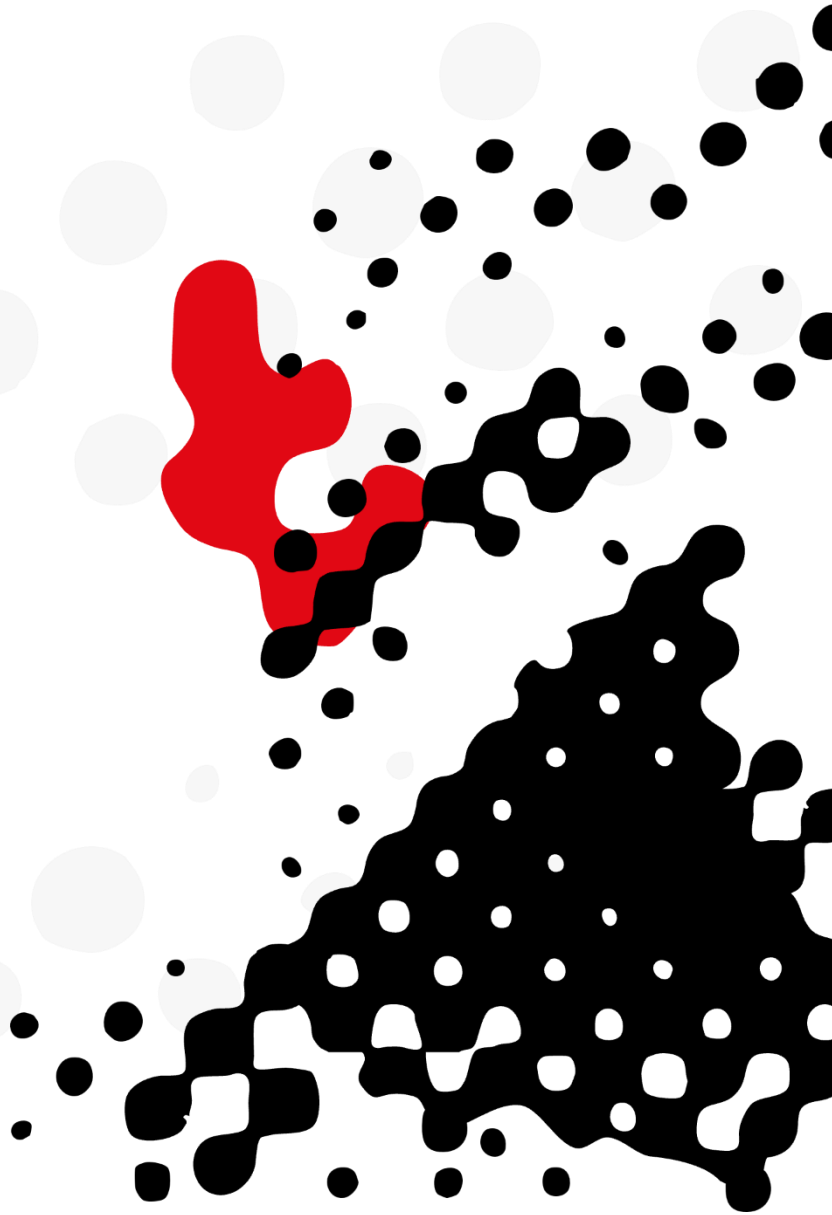
Marco Stecher



WÜRTH IT GRAVITATE hollu

Agenda

- Wer sind wir und was war unsere Ausgangslage?
- Was brauchen wir und wer kann das liefern?
- Wie haben wir implementiert?
- Wo stehen wir und wie geht es weiter?



NetEye Conference DACH 2026

hollu

Wer sind wir?

10
Standorte

4.800
Artikel

11,7 Mio. kg
Produktions-menge

Über 20 Tsd.
Kund*innen





NetEye Conference DACH 2026

Ausgangslage

- End Of Life IT-Helpdesk
- Cloud Migration notwendig
- Instabilität und Performance
- Security Risks
- Transparenz



Was wollten wir?

- **«IT-Helpdesk»**
- **On premise**
- **Knowledge Base**
- **CMDB/ISMS(light)**
- **Hard- und Software Assetmanagement**
- **erweiterbar**
- **LEISTBAR**

- **Usersicht**

  Usability
  Self Service
  Statusverfolgung
  SPOC

- **IT-Sicht**

  SPOT
  Hard-/Software verwalten
  Know-How
  SLA

- **Managementsicht**

  Performancemessung und Transparenz
  Risikomanagementfähig
  Stakeholder- und Vertragsmanagement

NetEye Conference DACH 2026
hollu

Ausgangslage & Ziel

7 Monate

6 Monate, 3 MA (PL, ITSM, Infrastruktur), 1 MA Gravitate (Würth-IT): in time / in budget

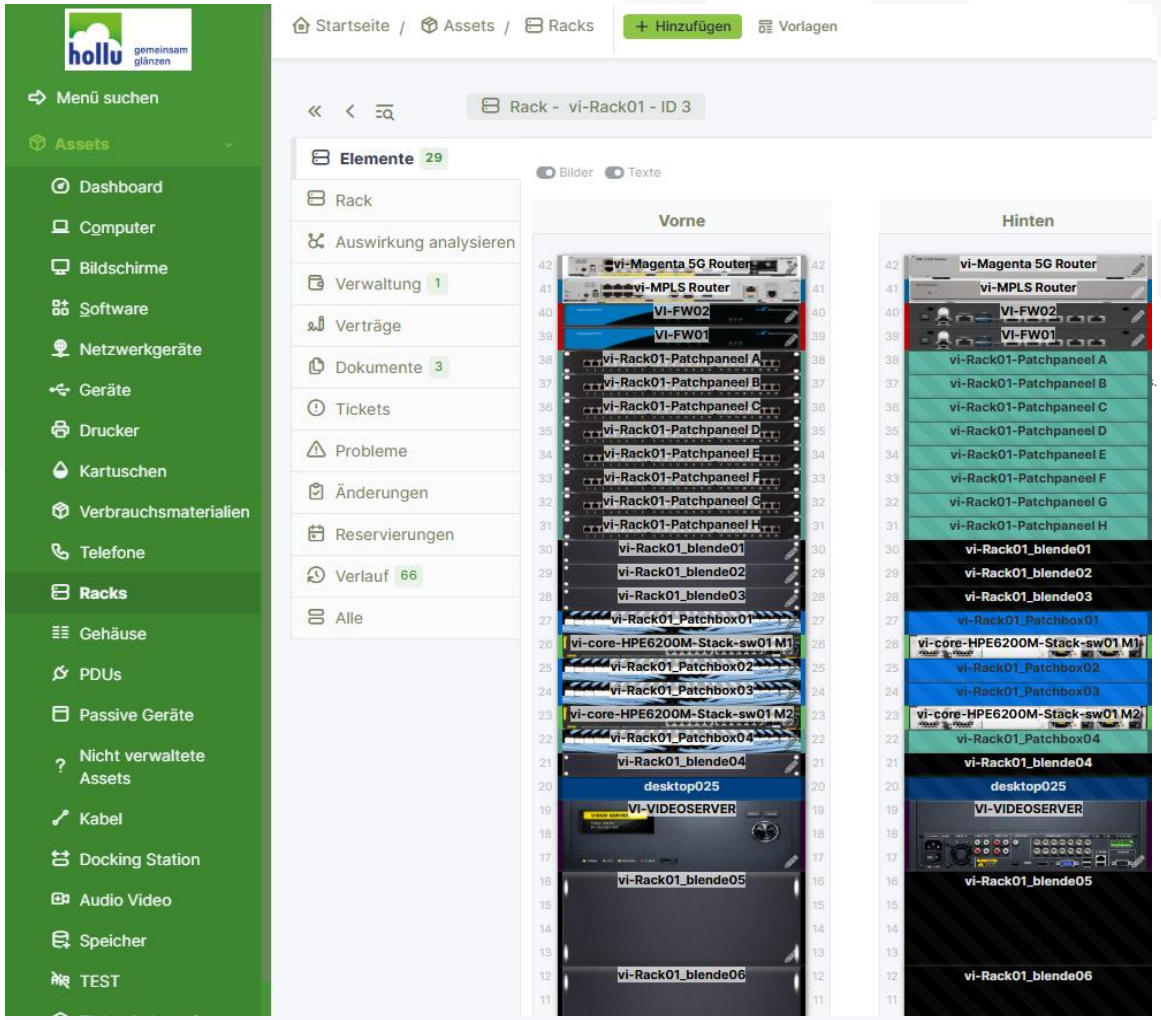
Vorprojekt Auswahl	Prozessdefinition und Design	Implementierung	Kommunikation & Go-Live
Anbieterauswahl	IT-Helpdesk Ist/Soll	Auf Basis Prozesdefinition	Unternehmensweite Kommunikation
Vorstellungsrunden	Eskalationsmanagement	Wissenstransfer	post Go-Live Anpassungen
Bewertung mit Scoring System	Kategorisierung und Aufbau Katalog	Migrationsentscheidung	Projektbewertung
Entscheidung und Gate Entscheidung Implementierungsprojekt	Hardware Aset Management	Training IT-Teams	Projektabschluss
	Knowledge Base	Vorbereitung Go-Live	
	Stakeholdermanagement	Lorem Ipsum	
	Reporting		

NetEye Conference DACH 2026

hollu

Wo stehen wir?
Wie geht es weiter?

- «IT-Helpdesk»
- On premise
- Knowledge Base
- CMDB/ISMS(light)
- Hard- und Software Assetmanagement
- erweiterbar
- LEISTBAR



NetEye Conference DACH 2026

hollu

NetEye

hollu

gemeinsam
glänzen

