

## Kontinuierliche IT-Betreuung: Cinque: Emotionale Marke – transparente IT

Gut gerüstet für die IT-Anforderungen von heute und morgen sieht sich das Mönchengladbacher Modeunternehmen Cinque. Unter der Federführung des IT-Dienstleistungsunternehmens Brüll & Partner GmbH (B&P) wird die IT fit gemacht für aktuelle und zukünftige Aufgabenstellungen. Vollständige Transparenz, keine Nischenlösungen sondern Standardisierung sind nur einige der Trumpfkarten, die Cinque im hart umkämpften Modemarkt ausspielen kann.

Vor rund 25 Jahren wurde die Marke in Cinque Terre in Italien geboren. Cinque bedient in Deutschland über 1.000 Kunden, vorwiegend den gehobenen Fachhandel, dazu kommen rund 300 ausländische Verkaufsstellen. Das Unternehmen beschäftigt mit dem Designteam ca. 115 Mitarbeiter. Jährlich werden zwei Hauptkollektionen sowie zwei Zwischenkollektionen Cinque donna/uomo von dem Designteam in der Mönchengladbacher Hauptverwaltung kreiert. Distribuiert werden die Hauptkollektionen sowie die Zwischenkollektionen über Verkaufsagenturen in Westeuropa, Russland sowie Kanada.



Für die Zusammenarbeit mit B&P hatte Cinque als Ziele formuliert, dass der externe IT-Dienstleister die internen IT-Systemadministratoren durch eine kontinuierliche Betreuung entlastet, alle operativ anfallenden, täglichen Aufgabenstellungen übernimmt und darüber hinaus die IT des Unternehmens zukunftsorientiert und strategisch weiterentwickelt.

# CINQUE

### Kontinuierliche IT-Betreuung sichergestellt

Die täglich anfallenden, operativen Aufgaben erledigt Harald Jörrissen, IT-Verfahrensbetreuer von Cinque. Als quasi „ausgelagerte IT-Abteilung“ unterstützen ihn zwei Mitarbeiter von B&P, die redundant im Wochenwechsel eingesetzt werden. Da diese beiden Mitarbeiter durch das in der Praxis langjährig erprobte Ticket-System ständig über die laufenden Vorgänge im Thema sind, können auch personelle Engpässe durch Urlaub oder Krankheiten problemlos bewältigt werden. Für jede Aufgabe werden Tickets angelegt, auf denen die Aufgabenstellung und dann alle angefallenen Tätigkeiten festgehalten werden. Hierdurch sind nicht nur die Mitarbeiter von B&P, sondern auch der Kunde selbst über den aktuellen Status der Arbeiten jederzeit informiert.

Die B&P IT-Systemadministratoren, die für Cinque eingesetzt werden, haben ein breit diversifiziertes Know-how Spektrum mit unterschiedlichen Schwerpunkten und können so die verschiedenen Anforderungen hervorragend abdecken.

### Back-Office koordiniert und steuert

Eine besondere Rolle in der Zusammenarbeit mit Cinque kommt auch dem Back-Office von B&P zu. Dies ist die kompetente und jederzeit aussagefähige Koordinierungsstelle für alle Aktivitäten. Dort gehen alle Anrufe ein. Und oft wird direkt beim Telefonat schnelle und pragmatische Unterstützung geleistet. Auch ein Helpdesk für direkte Hilfe am Telefon oder per Fernzugriff steht auf Wunsch zur Verfügung.

Basis für die Organisation und Dokumentation aller Betreuungsaufgaben bei Cinque ist das schon erwähnte, internetbasierte Ticket-System zur Aufgabenverwaltung. Hierauf hat Cinque ständig Zugriff und kann jederzeit den Status der von ihm beauftragten Arbeiten prüfen.

### Keine Black Boxes in der IT

Für B&P-Geschäftsführer Thomas Brüll sind Transparenz und Standardisierung die Schlüsselbegriffe in der Betreuung des Kunden Cinque: „Es darf keine Black Boxes geben, keine Nischenlösungen und keine Abhängigkeiten – weder von Mitarbeitern noch vom IT-Dienstleistungsunternehmen.“

Der IT-Leiter von Cinque, Harald Jörissen, richtet sein Augenmerk darüber hinaus auf die professionelle und flexible Betreuung durch B&P: „Wir haben ein festes Zeitkontingent zur Betreuung vereinbart. Darüber hinaus können wir flexibel und abhängig von aktuellen Aufgabenstellungen zusätzliche Leistungen im Monat anfordern.“

### Virtualisierung der Server-Landschaft

Zur Weiterentwicklung der IT des Kunden kann B&P sein breitgefächertes technologisches Know-how und seine spezielle Branchenkompetenz im Modebereich einsetzen. Aktuell steht als ein wichtiges Projekt die Anbindung der Outlet Stores auf der To Do-Liste. Mittelfristig haben sich die IT-Leitung von Cinque und B&P die weitere Virtualisierung der Server-Landschaft von Cinque zum Ziel gesetzt.



Darüber hinaus stehen die IT-gestützte Organisation der intensiveren Kommunikation mit den zunehmend mobilen Mitarbeitern, auch im Bereich der Produktion sowie die Berücksichtigung der damit verbundenen Sicherheitsaspekte auf der Agenda. Zur positiven Gesamtsituation trägt auch die lange und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem auf Textilunternehmen spezialisierten Hersteller von Warenwirtschaftssystemen bei.

IT-Leiter Harald Jörissen zusammenfassend: „Wir schätzen und vertrauen Brüll & Partner nicht nur bei der Bewältigung der operativen Aufgaben sondern auch und vor allem bei der strategischen Weiterentwicklung unserer IT. Neben der Qualität und dem Design unserer Produkte ist dies sicher ein entscheidendes Kriterium für den Erfolg unseres Unternehmens in der Zukunft.“