

Erfolgsgeschichte der HagerEnergy GmbH mit der Marke E3/DC

E3/DC: Mit erhöhter Datenqualität zu besserem Service

Die HagerEnergy GmbH mit der Marke E3/DC hat hohe Anforderungen an ihren Kunden Service. Desk. Standardlösungen stoßen bei der Komplexität der Anfragen schnell an ihre Grenzen.

Gemeinsam mit greenique implementiert das Unternehmen Jira Service Management und Workato. Jira Service Management bündelt alle Serviceprozesse an einer zentralen Stelle, während Workato die Systeme nahtlos verbindet und Abläufe automatisiert.

Das Ergebnis: Eine spürbar gesteigerte Servicequalität.



Das HagerEnergy Projekt zusammengefasst



HagerEnergy GmbH



Osnabrück



Energieversorgung



250 Mitarbeitende

Die Ausgangslage

Der Service Desk der HagerEnergy GmbH basiert auf OTRS, welches nicht mehr den Anforderungen entspricht und nicht mehr skalierbar ist. Wichtige Funktionen, wie eine genaue Themenzuordnung, werden nicht abgebildet. Das System ist nicht zukunftsfähig, was zu ineffizienter Bearbeitung und steigender Belastung im Support führt.

Unsere Lösung

Die HagerEnergy GmbH richtet gemeinsam mit greenique einen Service Desk auf Basis von Jira Service Management ein und individualisiert ihn durch ein umfangreiches Customizing. Die Lösung schafft Transparenz, Flexibilität und ermöglicht dem Team, den Service Desk eigenständig weiterzuentwickeln.

Das Ergebnis

Alle relevanten Informationen zur Beantwortung von Anfragen liegen gebündelt vor und lassen sich effizient weiterverarbeiten. Die Servicequalität steigt spürbar. Gleichzeitig spart das Team Ressourcen durch klare Prozessabläufe, die Automatisierung manueller Tätigkeiten und KI-Unterstützung.

Ausgangslage: System ohne Zukunft

Die HagerEnergy GmbH mit der Marke E3/DC bietet unterschiedlichsten Zielgruppen einen umfangreichen Support an. Ob technische Fragen von Endkunden und Fachpartnern, Produktanfragen aus der Kundenberatung sowie Anliegen aus Logistik, Beschwerdemanagement und interner IT: Das Anfragevolumen ist hoch, die Anfragen selbst oft sehr speziell.

Eingehende Anfragen laufen über einen Service Desk auf Basis von OTRS. Doch das System stößt irgendwann an seine Grenzen: „OTRS war nicht mehr skalierbar und bot nicht die Möglichkeiten, die wir brauchten. Eine Themenzuordnung war beispielsweise nicht möglich. Für uns war das System schlicht nicht mehr zukunftsfähig“, erinnert sich Michael Stredelmann, Teamleiter Digital Services bei der HagerEnergy GmbH.

Die Suche nach einer passenden Lösung führt das Unternehmen zu Jira Service Management von Atlassian. Für die Einführung holt sich die

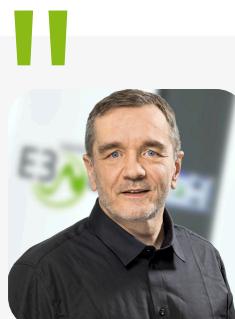
HagerEnergy GmbH die Unterstützung der greenique GmbH & Co. KG aus Bielefeld.



Was ist Jira Service Management?

Jira Service Management von Atlassian ist eine KI-gestützte Lösung, mit der Teams Serviceanfragen, Incidents, Änderungen und andere Support-Prozesse zentral verwalten und automatisieren können. Sie verbindet Helpdesk-Funktionen mit agilen Workflows, sodass IT-, Betriebs- und Business-Teams effizienter zusammenarbeiten.

[Mehr über Jira Service Management erfahren](#)



„In einem gemeinsamen Termin hat greenique präsentiert, wie unsere Anforderungen mit Jira Service Management umgesetzt werden können. Da hat man die Qualifikation von greenique bereits deutlich gespürt.“

Michael Stredelmann
Teamleiter | Digital Services HagerEnergy GmbH

Wir sind Atlassian Partner

Als Atlassian Platinum Solution Partner gehören wir zu den führenden Atlassian Partnern in der DACH-Region. Dank unserer zertifizierten Expertise sowie der engen Verbindung zum Hersteller können wir euch einen ganzheitlichen Atlassian Service anbieten.



Platinum
Solution Partner

[Erfahre mehr über uns](#)

Lösung: Ein Kundenservice Desk, aber nicht von der Stange

Schnell wird klar: Für HagerEnergy reicht ein Standard Service Desk nicht aus. Das Team entwickelt das System kontinuierlich weiter. So passen sie beispielsweise die gesamte Klassifikation und Status an.



„HagerEnergy hat keinen klassischen Service Desk, weil er nicht auf die IT beschränkt ist. Das macht aber nichts, denn unser Servicemanagement ist nicht ausschließlich für IT gedacht.

Es ist anpassbar und wir sind bereit, auf unsere Kunden und deren individuelle Bedürfnisse einzugehen.“



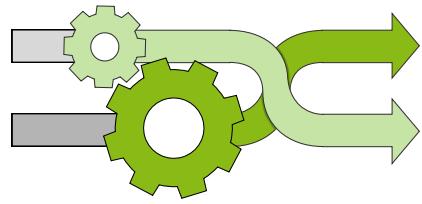
Sina Schwarz
Consultant
greenique

Bessere Datenqualität durch Asset Management

Besonderes Customizing findet im Bereich Asset Management statt. Anders als viele Unternehmen, nutzt HagerEnergy das Asset Management z. B. nicht nur für die Verwaltung interner Geräte.

Gemeinsam mit greenique erweitert HagerEnergy das System und speichert Kundendaten direkt als Assets. Dazu gehören Kundenstammdaten, Service Provider, Techniker und Seriennummern.

Der Vorteil: Sämtliche Informationen zur Bearbeitung einer Anfrage sind in der Anfrage selbst hinterlegt. „Das heißt: Wir sind an vielen Stellen gar nicht mehr abhängig von anderen Anwendungen, da wir z. B. auch alle wichtigen technischen Daten direkt im Ticket haben.“, freut sich Stredelmann von HagerEnergy.



Integration und Automatisierung mit Workato

HagerEnergy geht aber noch einen Schritt weiter. Immer mit dem Ziel vor Augen: Informationen bündeln. Viele Daten, z. B. Lieferadressen, liegen in SAP. Um SAP mit Jira Service Management zu verbinden, setzt HagerEnergy auf eine weitere Plattform: Workato.

„Workato bietet uns die Möglichkeit, eine Verbindung zwischen den verschiedenen Softwaresystemen bei uns im Unternehmen herzustellen“, erklärt Marvin Winkelmann von HagerEnergy. Über Workato vernetzt das Team SAP, Microsoft Teams, PowerBI, Azure Open AI und weitere Atlassian-Tools miteinander.

Mit Workato bindet das Team eine KI an, die bei der Formulierung von Texten in Tickets hilft. „Wir haben ja viele technische Themen, bei denen viel geschrieben werden muss. Mithilfe der KI können wir Stichworte oder Texte überarbeiten und ausformulieren lassen. So können wir unseren Kunden deutlich schneller antworten“, ist sich Winkelmann sicher.



„Bei der Einführung von Workato hat greenique uns einen klaren Leitfaden gegeben und uns viele Praxisbeispiele gezeigt. Auch auf Entwicklerebene wurden wir gut unterstützt und sind zusammen sehr effizient zu guten Lösungen gekommen.“



Marvin Winkelmann
Projektmanager
HagerEnergy GmbH

Ergebnis: Besserer Service

Michael Stredelmann von Hager Energy beschreibt die Ergebnisse der Einführung von Jira Service Management und Workato so: „Wir sparen eine Menge Zeit und Nerven, z. B. dadurch, dass Datensätze jetzt verlässlich in einer sehr hohen Qualität vorliegen. Das reduziert letztlich auch Kosten.“

Zukünftig möchte er mithilfe von Workato Statistiken besser auswerten. So sieht das Unternehmen genau, wie sich die Servicegeschwindigkeit verbessert und wie HagerEnergy mit den selben Ressourcen mehr erreicht.

Mit Jira Service Management und Workato hat HagerEnergy einen effizienten und robusten Service Desk eingerichtet. Dort bearbeitet das Team strukturiert und effizient alle technischen Anfragen, Vorgänge in der Logistik, Produktanfragen, Kundenbelange und interne IT-Anfragen.

„Jira Service Management ist unsere Informationszentrale. Da kommt alles hin und wird von dort weiterverarbeitet“, sagt Stredelmann zufrieden.



Was ist Workato?

Workato ist eine Low-Code/No-Code-Plattform für Automation und Integration. Die Plattform stellt mehr als 1000 fertige Konnektoren bereit, mit denen verschiedene Anwendungen im Unternehmen miteinander vernetzt werden können. Zusätzlich lassen sich ganze Prozesse automatisieren, ohne dass Programmierkenntnisse erforderlich sind.

[Mehr über Workato erfahren](#)

greenique als Sparringspartner

Bei all dem begleitet greenique die HagerEnergy GmbH. Die Expert:innen für Servicemanagement aus Bielefeld schaffen die Basis, unterstützen beim Customizing und beraten bei der Weiterentwicklung.



„Es hat ein stetiger Knowledge-Transfer stattgefunden, sodass wir unser System mit der Zeit auch konzeptionell selbstständig weiter entwickeln konnten. Insgesamt herrscht bei uns viel Dynamik. Diese so abzubilden ist nur durch die Flexibilität der Werkzeuge und die besondere Art der Zusammenarbeit mit greenique möglich.“



Michael Stredelmann
Teamleiter Digital Services
HagerEnergy GmbH

Beratung, Lizenzierung und Einführung aus einer Hand

Atlassian Tools wie Jira, Confluence und Jira Service Management oder die Workato Plattform bieten enormes Potenzial – wenn sie richtig eingeführt und genutzt werden. Mit einem ganzheitlichen Beratungsansatz und einem Team aus Atlassian- und Workato-Expert:innen begleiten wir Teams dabei, Tools effizient zu nutzen, Prozesse nachhaltig zu verbessern und Service neu zu denken. So entstehen Lösungen, die im Alltag funktionieren und sich mit neuen Anforderungen weiterentwickeln.

[Kontakt aufnehmen](#)



by **hagergroup**

Flexibel und transparent. Mit greenique.

Mehr Infos und die Möglichkeit, uns besser kennenzulernen findet ihr hier:

📞 +49 (0) 521 / 922 799 52

✉️ service@greenique.de

greenique GmbH & Co. KG
August-Schroeder-Str. 4
33602 Bielefeld

www.greenique.de



Platinum
Solution Partner



Registered
Partner