FALLSTUDIE

# PERFEKT AUFGEGANGEN – CLIENT ANALYTICS UND OUTSOURCING ALS ERFOLGSREZEPT FÜR MALZERS

**Die Bäckerei-Kette Malzers setzt auf die Client Analytics Lösung Nexthink, merkt aber bald: Ohne ausreichend Personal-Ressourcen bleibt das Potenzial ungenutzt. Erst mit dem DEXOps Service von Consulting4IT wird die Lösung zum durchschlagenden Erfolg – dem Fachkräftemangel zum Trotz.**

Mal eben schnell die Sonntagsbrötchen holen oder einen Kuchen für den besonderen Anlass – die Bäckerei ums Eck ist vielen so vertraut wie selbstverständlich. So ist im Ruhrgebiet der Name ‚MALZERS' Freunden der täglich frischen Backware mit Sicherheit ein Begriff.

Dabei steckt hinter der Bäckerei von nebenan ein modernes Unternehmen mit 150 Filialen – und einer IT-Infrastruktur, die weit komplexer ist, als man vermuten würde. Noch überraschender: Diese wird von einer IT-Abteilung gemanagt, die lediglich aus zwei Personen besteht. Eigentlich ein Ding der Unmöglichkeit. Doch Malzers hat klug investiert – in modernste Technologie und eine innovative Outsourcing-Lösung, die für maximale Transparenz und reibungslose Prozesse sorgt. Und damit auch dem vorherrschenden Fachkräftemangel aktiv entgegenwirkt.

## HERAUSFORDERUNG: IT-SUPPORT MIT MINIMALEN RESSOURCEN

„Wir betreuen zu zweit alles, was mit EDV zu tun hat. Das heißt, wir sind die gesamte IT-Abteilung", erklärt Stefan Czapiewski, IT-Systemadministrator bei Malzers „Allerdings bekommen wir entsprechende Budgets zur Verfügung gestellt, um diesen Engpass mit modernster Software auszugleichen." Eigentlich war die IT des Unternehmens damit bereits recht gut aufgestellt, wie Stefan Czapiewski betont: „Es gab im Grunde keinen konkreten Schmerz, der uns dazu bewogen hätte, aktiv nach einer zusätzlichen Software-Lösung zu suchen."

Doch dann besuchten Czapiewski und sein Kollege Matthias Türpe, ebenfalls IT-Systemadministrator bei Malzers, die Info-Veranstaltung eines Dienstleisters, der damals eine Partnerschaft mit Nexthink begonnen hatte. „Matthias und ich haben uns nur angeschaut und gesagt: Gar nicht mal so uncool – die Software sollten wir uns näher anschauen", erinnert sich Czapiewski. Besonders überzeugend war laut Matthias Türpe der Ansatz, Analysen von Clientseite aus anzugehen, um Negativ-Trends, Störungen und Problemursachen bereits

MALZERS

### ÜBER MALZERS BACKSTUBE

MALZERS Backstube GmbH & Co. KG ist eine familiengeführte Filialbäckerei mit über 150 Standorten im Ruhrgebiet. Seit 1901 steht das Unternehmen für handwerkliche Backkunst und täglich frische Backwaren. Unter dem Motto „VON HIER. FÜR DICH. MALZERS." versorgt es Kunden mit hochwertigen Brot- und Backwaren, Snacks und Kaffeespezialitäten. Mit rund 2.800 Mitarbeitenden und einem Umsatz von 134 Millionen Euro (2022) setzt MALZERS auf Wachstum durch Snack- und Café-Konzepte sowie neue Filialmodelle. Die Zusammenarbeit mit der Bio-Mühlenbäckerei Back Bord ergänzt das Sortiment um nachhaltige Bio-Backwaren. MALZERS wurde mehrfach ausgezeichnet, unter anderem für seine Goldbrötchen (DLG) und vom Deutschen Institut für Service-Qualität als Deutschlands beste Bäckereikette 2025.

zu erkennen, bevor sie sich zu einem größeren Problem in der Infrastruktur ausweiten. „Wir hatten bereits ein gutes Monitoring für Server und Netzwerke, aber auf den Clients selbst war es ein Blindflug", erklärt er. „Das war uns vorher so gar nicht bewusst gewesen. Doch eine gute Infrastruktur nutzt tatsächlich herzlich wenig, wenn wir auf der anderen Seite nicht wissen, was auf den Clients los ist und diese nicht vernünftig funktionieren."

## GRETCHENFRAGE DATENSCHUTZ – STICHHALTIGE ARGUMENTE UND EINE VEREINBARUNG

Die Geschäftsführung von der Lösung zu überzeugen, war laut der beiden IT-Verantwortlichen nicht besonders schwierig. Die Möglichkeit zu schnellen Störungsanalysen, das transparente Performance Monitoring oder die Analyse von Anwendungsfehlern und Störungen sprachen offensichtlich für sich.

Etwas herausfordernder war da schon die Begründung gegenüber dem Betriebsrat. Schließlich beinhaltet der Nexthink-Ansatz die Analyse von Client-Daten, was oftmals direkt Fragen hinsichtlich des Datenschutzes aufwirft. „Im ersten Moment entsteht da bei manchem vielleicht der Eindruck, dass man Mitarbeiter kontrollieren will", konstatiert Türpe. „Dabei liegt der Fokus der Lösung ja auf etwas ganz anderem – beispielsweise auf effektiven Störungsanalysen und der Verbesserung der allgemeinen Performance. Außerdem hilft Nexthink auch dabei zu erkennen, wo IT-Services nicht zufriedenstellend erbracht werden oder wie die derzeitige Nutzererfahrung für mobile Mitarbeiter ist." Mit 150 Filialen, etwa 350 Endpoints und Bezirksleitern, die zwischen den Filialen hin und her tingeln, ist das laut Türpe ein besonders wichtiger Punkt bei Malzers. „Hinzu kommt die massiv gestiegene Remote-Arbeit seit einigen Jahren", ergänzt Czapiewski. „Wo man früher noch mindestens einmal in der Woche im Büro zusammengekommen ist, funktioniert das heute eben auch hervorragend über Teams und andere Tools. Da ist es umso wichtiger, dass auch remote an den Clients alles funktioniert. Und wenn es doch mal zu Störungen kommt, können wir mit Nexthink oftmals sehr schnell erkennen, woran es liegt – zum Beispiel an einer schwachen Infrastruktur im Home-Office des jeweiligen Mitarbeitenden."

Mit dem Betriebsrat wurde sich das IT-Duo schließlich in Form einer Betriebsvereinbarung einig. „Darin hielten wir unter anderem fest, dass wir mit Nexthink nichts auswerten, was in irgendeiner Form einen Rückschluss auf persönliches Verhalten von Mitarbeitern geben könnte", berichtet Türpe. Ihm zufolge war der Betriebsrat nach Unterzeichnung dieser Vereinbarung mit der Software-Lösung einverstanden und ließ sich auch gerne von deren Vorteilen überzeugen.

## PARTNERWECHSEL UND CLOUD-MIGRATION – NEUSTART AUF DER GRÜNEN WIESE

Doch die Einführung von Nexthink war nur der erste Schritt. Spätestens beim Wechsel von Malzers On-Prem-Variante in die Cloud stellte sich die Frage nach einer effektiven Betreuung. „Leider konnte unser damaliger Partner uns nicht wirklich gut unterstützen – es hat einfach an Fachwissen zu Nexthink gefehlt", erinnert sich Czapiewski. „Deshalb war es für uns zunächst viel Learning by Doing. Als der Dienstleister schließlich aus dem Nexthink-Geschäft ausstieg, mussten wir uns natürlich nach einem anderen Partner umsehen. Dabei sind wir auf die Consulting4IT gestoßen."

Czapiewski zufolge reiste beim ersten Termin gleich eine ganze Delegation aus Nexthink-Experten der Consulting4IT an, um die Anforderungen zu verstehen. „Das fanden wir schon beeindruckend", gibt er zu. Nachdem die vertraglichen Grundlagen geklärt waren, konnte mit der eigentlichen Arbeit begonnen werden. „Der Umzug in die Cloud war unser wichtigstes Anliegen", so Türpe über den Projektstart. „Das war schon eine Herausforderung, denn aus der bestehenden Lösung konnte vieles nicht einfach übernommen werden.

v. l. Dennis Depping [Leitung IT], Matthias Türpe, Stefan Czapiewski

> „Meine Empfehlung ist ganz klar: Wenn man sich für Nexthink entscheidet, sollte man auf jeden Fall direkt den DEXOps-Service dazu nehmen!", bekräftigt Czapiewski. „Denn, ganz ehrlich: Ohne den Service wäre Nexthink für uns nur halb so wertvoll!"

Deshalb haben wir einen Cut gemacht und mit Consulting4IT auf der grünen Wiese mehr oder weniger neu angefangen. Dabei haben wir mit dem verantwortlichen Consultant überlegt, welche Konfigurationen und Analysen für uns wirklich relevant sind. Schließlich sind wir mit ihm die Installation durchgegangen und das Ganze konnte tatsächlich innerhalb weniger Stunden reibungslos ausgerollt werden."

## DEXOPS ALS STRATEGISCHE ENTSCHEIDUNG

Tiefgreifende Fachkenntnis und Erfahrungswerte sind beim Einsatz einer so umfangreichen Analytics-Lösung wie Nexthink das A und O, so die Erfahrung der beiden IT-Administratoren bei Malzers. Da beides beim vorherigen Partner kaum vorhanden gewesen war, war die Anwendung längst nicht so effizient genutzt worden, wie Czapiewski und Türpe es sich gewünscht hätten. „Wir haben gemerkt, dass die Brötchen, die wir mit Nexthink backen, zu klein sind. Der Invest stand in keinem guten Verhältnis zum Nutzen einer so mächtigen Software." Als alleinige Verantwortliche über die gesamte Unternehmens-IT fehlte den Beiden jedoch auch nach dem Wechsel schlichtweg die Zeit, sich eingehender mit den Möglichkeiten der Lösung zu befassen.

Entsprechend stieß das Angebot eines speziellen Analytics-Service der Consulting4IT auf großes Interesse. Der sogenannte DEXOps-Service – kurz für Digital Employee Experience Operations – bietet Kunden eine Flatrate-Leistung, in deren Rahmen dedizierte Analytics-Experten der Consulting4IT regelmäßig umfangreiche Datenanalysen über Nexthink fahren, täglich Trends im Auge behalten, Störungsursachen ausfindig machen und Handlungsempfehlungen aussprechen. „Natürlich war das zunächst mit zusätzlichen Kosten verbunden", sagt Czapiewski. „Doch der Nutzen hat unsere Geschäftsführung schnell überzeugt. Heute wissen wir: Der Service war genau der richtige Schritt."

## SERVICE ALS KATALYSATOR

Dass sich die Investition in den Service gelohnt hat, zeigte sich bereits nach kurzer Zeit. „Wir hatten beim Wechsel von Microsoft Teams Classic auf die neue Variante zum Beispiel das Problem, dass bei einigen Usern das Outlook Plug-in nicht mehr funktioniert hat", erklärt er. „Das führte dazu, dass betroffene Anwender keine Teams-Termine mehr über Outlook vereinbaren konnten. Es war eine mordsmäßige Handarbeit, das jeweils wieder einzurichten. In einem Termin mit Consulting4IT hat uns der Consultant eine Remote Action vorgeschlagen und uns diese auch eingerichtet. Seither funktioniert das auf Knopfdruck, wenn das Problem mal wieder auftaucht."

Außerdem, so Czapiewski, hätten sie ohne die Serviceleistung der Consulting4IT manches gar nicht erfahren, was potenziell negative Folgen für ihr Unternehmen hätte haben können. „Da denke ich jetzt beispielsweise an die Sicherheitslücke in einer bestimmten TeamViewer-Version letztes Jahr", erläutert er. „TeamViewer installieren wir üblicherweise über unsere Softwareverteilung. Dabei gehen wir davon aus, dass auch alle Updates automatisch installiert werden. Aus unerfindlichen Gründen hat das allerdings bei dieser bestimmten Version nicht funktioniert, sodass bei vielen PCs das Update nicht installiert wurde. Glücklicherweise ist das regelmäßige Prüfen von Sicherheitslücken ebenfalls Bestandteil des DEXOPs Service. Denn wäre Consulting4IT hierzu nicht proaktiv auf uns zugekommen, hätten wir das gar nicht bemerkt. Die alte Version wäre vielleicht monatelang auf den betroffenen Geräten installiert geblieben – eine Sicherheitslücke, der wir leicht zum Opfer hätten fallen können." Der zuständige Consultant entwickelte darüber hinaus ein entsprechendes Dashboard in Nexthink. Darauf war sofort ersichtlich, auf welchen Rechnern die gefährdete TeamViewer Version noch installiert war, wodurch die Lücken schnellstmöglich behoben werden konnten.

Neben solchen konkreten Einzelfällen entpuppten sich die Servicetermine als echte Katalysatoren für neue Ideen und Weiterentwicklungen. „Manchmal gehen wir in den Regeltermin und überziehen am Ende die Zeit, weil uns während des Gesprächs so viele Ideen kommen, was wir noch alles umsetzen könnten."

## NICHT GESCHIMPFT IST LOB GENUG: DIE SACHE MIT DER USER EXPERIENCE

Neben den spürbaren Erleichterungen für das IT-Team wirkt sich die optimierte Systemtransparenz auch direkt auf die Endanwender aus – selbst, wenn diese es gar nicht bewusst wahrnehmen. Denn der Name des DEXOps Service ist generell Programm und spiegelt den Fokus der Nexthink-Lösung wider: Die User Experience. Gemessen wird diese im von Nexthink entwickelten DEX-Score, der die Zufriedenheit der Anwender darstellt. Dabei werden Messwerte wie CPU-Auslastung, Ladezeiten oder die Anzahl von Tickets miteinbezogen, aber auch das direkte – wie indirekte – Feedback der Nutzer. Letzteres interpretiert Türpe auf typisch süddeutsche Weise: „Net gschimpft isch globt gnug".

Die ausgewogene Einheit zwischen der Leistung der beiden IT-Administratoren und der laufenden Unterstützung der Consulting4IT ergeben entsprechend einen zufriedenstellenden DEX-Score bei Malzers, was auch IT-Leiter Dennis Depping regelmäßig im Auge behält. „Er ist da sehr genau", lacht Türpe. „Immer, wenn der Score ein wenig fällt, müssen wir ihm Rede und Antwort stehen."

Doch auch hier zahlt Nexthink sich aus, wie Türpe weiter erklärt: „In so einem Fall können wir anhand der Daten aus Nexthink in eine ganz sachliche Diskussion gehen. Denn es ist ganz normal, dass der Score nicht immer gleichbleibt. So kann beispielsweise ein umfangreiches Microsoft Patch, das ewig für die Installation braucht, mal für einen kleinen Absacker in den Werten führen. Mit Nexthink können wir dies erkennen und Ursachenforschung betreiben."

Das Foto zeigt die zentrale Backstube mit Verwaltung. Von hier unterstützt die IT-Abteilungen mit funktionierenden Lösungen die Filialteams an 150 Standorten.

# FALLSTUDIE

## WIE GUTES BROT - NEXTHINK UND DEXOPS ALS ERFOLGSREZEPT

„Die Nutzung von Nexthink in Kombination mit dem DEXOps-Service bei Malzers hat nicht nur das Incident Management beschleunigt, sondern auch ganz konkret Prozesse verbessert – etwa bei der proaktiven Erkennung sicherheitskritischer Softwarestände wie bei TeamViewer.“. „Der Fachkräftemangel in unserem Bereich ist schon enorm“, sagt Czapiewski. „Seit Jahren finden wir noch nicht mal einen Auszubildenden. Deshalb sind wir froh über den DEXOps-Service. Dieser entlastet uns massiv und ist von daher wirklich Gold wert.“ Dabei spielt noch ein anderer Faktor eine Rolle für den Erfolg des Service-Konzepts, wie Türpe ergänzt: „Ich finde, bei Consulting4IT ist einfach auch echte Leidenschaft dabei. Man hat von Anfang an gemerkt, dass da jeder Bock hatte, das mit uns zu machen.“ Für alle Unternehmen, die mit Nexthink durchstarten wollen, hat Türpe noch einen klaren Ratschlag: „Stellt euch das definitiv nicht zu einfach vor! Nexthink ist super, aber keinesfalls trivial. Wir haben zu Beginn massiv unterschätzt, wie arbeitsaufwändig es ist, wenn man die Lösung effektiv einsetzen will.“ Und Czapiewski ergänzt: „Meine Empfehlung ist deshalb ganz klar: Wenn man sich für Nexthink entscheidet, sollte man auf jeden Fall direkt den DEXOps-Service dazu nehmen! Denn, ganz ehrlich: Ohne den Service wäre Nexthink für uns nur halb so wertvoll!“

Wie bei einem perfekten Brot braucht es auch für eine funktionierende IT die richtige Mischung aus Erfahrung, Technologie und besten Zutaten. Malzers hat mit Nexthink und dem DEXOps-Service das passende Rezept gefunden, damit die Mischung für ihre IT perfekt aufgeht – für ein Ergebnis, das im übertragenen Sinne nicht nur satt macht, sondern auch begeistert.

MALZERS bietet Kunden im Ruhrgebiet täglich eine große Auswahl handwerklich hergestellter Backwaren, zahlreicher frischer Snacks sowie Kaffeespezialitäten und Erfrischungsgetränken.

**Sie möchten mehr über uns und unsere Produkte erfahren?**

Rufen Sie uns einfach unter **+49 7243 2058 500** an oder schreiben Sie uns an **insidesales@consulting4it.de**.

Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!

**Consulting4IT GmbH – Wir machen Kunden zu Helden**
Im Ermlisgrund 8 | D-76337 Waldbronn
Telefon: +49 7243 2058 500 | Fax: +49 7243 2058 502
Web: www.consulting4it.de | E-Mail: info@consulting4it.de