

## TA TRIUMPH - ADLER AG NÜRNBERG

### STUDIE ZUR ANWENDERZUFRIEDENHEIT

Weiterentwicklung ist für TA Triumph-Adler keine leere Versprechung. Der Document Business Anbieter weiß, wie wichtig die kontinuierliche Optimierung für den Unternehmenserfolg ist. Veränderungsprozesse stehen dabei nicht im luftleeren Raum, sondern werden von den Führungsgrundsätzen des Unternehmens getragen.

»Unser Maßstab ist immer der Mensch, ob als Kunde, Partner oder Mitarbeiter«, erklärt Sven Meise, Leiter der Konzern IT bei TA Triumph-Adler, die Führungsgrundsätze des Unternehmens. Auf seine Unternehmenskultur legt TA Triumph-Adler großen Wert: Mitarbeiterförderung, aber auch der Anspruch sie zu fordern, ein offener Umgang miteinander und die Sicherung bestehender und Schaffung neuer Arbeitsplätze. All das fließt in die Grundsätze mit ein. Und es schafft die Basis für die Leistungsfähigkeit des Unternehmens.



lässigkeit. Gerade der Blick nach vorne zeichnet das Unternehmen aus. »Wir entwickeln für unsere Kunden immer wieder neue Lösungsansätze«, sagt Sven Meise.



#### Unternehmen:

TA Triumph Adler AG

#### Abteilung:

Konzern IT

#### Aufgabe:

Ermittlung von Anwenderzufriedenheit und Optimierungspotential

#### Ergebnis:

Datenbasis für die Überarbeitung der IT-Prozesse sowie ITIL-Einführung

#### Web:

[www.triumph-adler.de](http://www.triumph-adler.de)

### AUF DEM WEG IN DIE ZUKUNFT

TA Triumph-Adler ist Marktführer im Document Business und will diesen Vorsprung weiter ausbauen. Entsprechend hoch setzt das Unternehmen seinen Anspruch an Qualität, Professionalität und Zuver-

lässigkeit. Gerade der Blick nach vorne zeichnet das Unternehmen aus. »Wir entwickeln für unsere Kunden immer wieder neue Lösungsansätze«, sagt Sven Meise.

IT-Leiter Sven Meise will seine Kollegen dabei durch eine effiziente Infrastruktur und einen optimalen Service unterstützen. Deshalb hat die Konzern IT nun zunächst eine interne Studie zur Anwenderzufriedenheit gestartet. Ermittelt werden sollten sowohl die Ist-Situation als auch die Optimierungspotentiale der Abteilung. »Wir wollen einen Großteil unserer Prozesse überarbeiten und anschließend weiter kontinuierlich verbessern. In diesem Zusammenhang planen wir auch die Einführung von ITIL.«

Basis der Studie ist eine Online-Befragung. Die Konzernmitarbeiter haben darin die Möglichkeit, Fragen zur Zuverlässigkeit und Flexibilität der IT-Abteilung zu beantworten. »Die Befragung«, so Sven Meise, »wurde von unseren Kollegen in den Fachabteilungen sehr gut angenommen und hat uns wertvolle Daten über die Zufriedenheit mit einzelnen Services, aber auch über die Nutzungsgewohnheiten der Anwender geliefert.«

## VERANTWORTUNG AUCH AUSSERHALB DES UNTERNEHMENS

Wie ernst es dem Unternehmen ist, stets den Menschen in den Mittelpunkt zu stellen, zeigt sich auch an der eigens gegründeten TA Triumph-Adler-Stiftung »Kinder in Not«. Mit der Stiftung kümmert sich das Unternehmen um Not leidende und geistig oder körperlich erkrankte Kinder und Jugendliche. Über 200.000 Euro Spendengelder kamen seit der Gründung im Jahre 1996 zusammen. Allein im letzten Jahr konnte die Stiftung in 29 Fällen Hilfsbedürftige unterstützen.



## WARUM INQUERY?

**TA Triumph-Adler arbeitet mit Inquery, weil Inquery**

- ▶ eine webbasierte Plattform auf HTML-Basis ist
- ▶ eine schnelle Bereitstellung der Umfrage ermöglicht
- ▶ eine sichere Durchführung des Umfragprojekts garantiert
- ▶ umfangreiche Real Time Auswertungsmöglichkeiten bietet
- ▶ eine effiziente Aufbereitung der Ergebnisse ermöglicht

## UNTERNEHMEN

Die TA Triumph-Adler AG setzt als Marktführer im Document Business nationale und internationale Standards. 1896 in Nürnberg gegründet analysiert und berät das Unternehmen Kunden rund um das Thema Effizienz im Document Workflow. Es zeichnet sich vor allem durch seine Kundennähe, die digitale Kompetenz, den Einsatz führender Technologien sowie durch die einzigartigen Konzepte TOM und DIDO aus.

Drei eigenständig operierende Bereiche kümmern sich jeweils um den Direktvertrieb, die Unterstützung des Fachhandels und den Service. Der Direktvertrieb betreut die über 33.000 gewerblichen Endkunden. Derzeit befassen sich 400 Document-Consultants an 60 Standorten mit überwiegend mittelständischen Kunden. Der Fachhandel wird von der TA Triumph-Adler Tochtergesellschaft UTAX betreut. Die UTAX beliefert derzeit mehr als 300 Fachhändler im In- und Ausland. Eine besondere Bedeutung für die Document Business-Spezialisten hat schließlich der Service-Bereich. Hier kümmern sich 450 System-Supporter und Logistik-Fachkräfte um mehr als 160.000 Systeme. Der zuverlässige Service von TA Triumph-Adler trägt maßgeblich zur Kundenzufriedenheit bei.

Inworks GmbH, Hörvelsinger Weg 39, D-89081 Ulm,  
Tel. +49 731 93807-0, E-Mail: [info@inworks.de](mailto:info@inworks.de), [www.inworks.de](http://www.inworks.de)

**inworks**<sup>®</sup>