

# Pabst Transport GmbH & Co. KG optimiert Service Management mit HEINZELMANN Service.Desk

## Full-Cloud-Strategie in der Logistik: Pabst Transport setzt auf HEINZELMANN Service.Desk in Microsoft Azure

Ein modernes Logistikunternehmen mit vollständig cloudbasierter IT-Landschaft setzt mit dem HEINZELMANN Service.Desk auf transparente, effiziente und kosteneffiziente Serviceprozesse.

Pabst Transport betreibt eine moderne, cloudbasierte IT-Landschaft und setzt bereits seit Jahren konsequent auf Microsoft Azure. Die dezentrale Organisationsstruktur mit mobilen Mitarbeitenden sowie die hohe Abhängigkeit von zuverlässig verfügbarer IT- und Betriebshardware erfordern klar strukturierte, zentrale Service- und Supportprozesse. Um diese Anforderungen einheitlich abzubilden und bestehende Medienbrüche zu beseitigen, entschied sich Pabst Transport für die Einführung des HEINZELMANN Service.Desk als zentrale Service-Management-Plattform.

Als Logistikunternehmen unterliegt Pabst Transport erhöhten Anforderungen an Datenschutz und Compliance. Durch den Betrieb des Service Desk innerhalb der bereits bestehenden Azure-Umgebung bleibt die vollständige Kontrolle über alle Service- und Betriebsdaten erhalten. Sämtliche Informationen – etwa zu Fahrzeugen, Fahrern oder internen IT-Strukturen – verbleiben innerhalb der eigenen Sicherheitszone und der definierten Azure-Region (z. B. Deutschland).

### Einführung & Projektdauer

„Die Einführung des HEINZELMANN Service.Desk war innerhalb von 6 Wochen abgeschlossen und ließ sich reibungslos in unsere bestehende Azure-Umgebung integrieren. Besonders positiv war, dass wir sehr schnell produktiv arbeiten konnten, ohne lange Projektlaufzeiten oder komplexe Anpassungen.“

*Georgios Pournaras, IT/QM/Marketing, Pabst Transport GmbH & Co. KG*

## Die Ausgangslage: Hohe Dynamik trifft auf komplexe Anforderungen

In der Logistik wirken sich Störungen unmittelbar auf den operativen Betrieb aus. Fällt z.B. ein Handscanner im Lager oder ein mobiles Endgerät beim Fahrer aus, geraten Prozesse ins Stocken. Gleichzeitig arbeitet ein Großteil der Mitarbeitenden ohne festen PC-Arbeitsplatz, was klassische Helpdesk-Strukturen erschwert.

Pabst Transport benötigte daher eine Lösung, die:

- mobil nutzbar ist
- Hardware und Störungen eindeutig miteinander verknüpft
- sowohl IT- als auch Non-IT-Themen abbilden kann
- ohne komplexe Infrastruktur in einer reinen Cloud-Umgebung betrieben wird

## Die Ziele: Zentral, mobil und skalierbar

Mit der Einführung des HEINZELMANN Service.Desk verfolgte Pabst Transport klare strategische Ziele:

- **Single Point of Contact (SPOC):** Zentrale Erfassung und Bearbeitung aller IT- und Non-IT-Anfragen über eine Plattform
- **Minimierung von Ausfallzeiten:** Schnelle Entstörung bei hardwarekritischen Ausfällen (z. B. Scanner, Terminals) durch direkte Asset-Verknüpfung
- **Seamless Mobile Support:** Einbindung aller Mitarbeitenden ohne festen PC-Arbeitsplatz über ein webbasiertes, responsives Portal
- **Transparente Serviceprozesse:** Einheitliche Abläufe über alle Standorte hinweg
- **Kalkulierbare Kosten:** Kosteneffizienz trotz hoher Anzahl an Endanwendern
- **Cloud-Native Integration:** Nahtlose Einbettung in eine 100%ige Microsoft-Azure-Umgebung



Unternehmen:

**Pabst Transport GmbH & Co. KG**

**Standorte:** Dezentral

**Branche:** Logistik / Transport

**IT-Umgebung:**

100 % Microsoft Azure (inkl. Entra ID)

**Eingesetzte Lösung:**

HEINZELMANN Service.Desk

**Webseite:**

<https://pabst-transport.de/>

## Die Lösung: HEINZELMANN Service.Desk als Enterprise-Service-Management-Plattform

Mit dem HEINZELMANN Service.Desk implementierte Pabst Transport eine zentrale Enterprise-Service-Management-(ESM)-Lösung, die weit über ein klassisches Ticketsystem hinausgeht.

Als zentrale Drehscheibe dient der Service Desk zur Bearbeitung von IT- und Serviceanfragen. Störungen können direkt mit den betroffenen Assets verknüpft werden, sodass Support-Mitarbeitende sofort alle relevanten Informationen wie Gerätetyp, Standort oder Historie einsehen können. Dies beschleunigt die Fehleranalyse und reduziert Ausfallzeiten im laufenden Logistikbetrieb.

Das responsive Web-Portal ermöglicht die Nutzung auf unterschiedlichen Endgeräten wie Smartphones und Tablets – unabhängig von Hersteller oder Betriebssystem. Dadurch können Fahrer und Lagerpersonal Störungen jederzeit und ortsunabhängig melden. Ergänzend stehen weitere Kanäle wie E-Mail oder Self-Service-Portal zur Verfügung.

## Cloud-first: Nahtlose Integration in die 100% Azure-Umgebung

Der HEINZELMANN Service Desk fügt sich technisch nahtlos in die bestehende Microsoft-Cloud-Strategie von Pabst Transport ein:

- **Identity Management:** Single Sign-On (SSO) über Entra ID (ehemals Azure AD) via OAuth2
- **E-Mail-Kommunikation:** Anbindung an Exchange Online über die Microsoft Graph API
- **Flexible Betriebsmodelle:** Betrieb auf eigenen Azure-VMs (IaaS) oder alternativ als SaaS
- **Offene Schnittstellen:** REST-API für Integrationen und Automatisierungen

Beim Betrieb auf eigenen Azure-VMs verbleiben Anwendung und Datenbank vollständig in der Kontrolle von Pabst Transport. Die Lösung vereint damit die volle Kontrolle einer dedizierten Installation mit der Skalierbarkeit und Flexibilität der Cloud und erfüllt hohe Anforderungen an Datensouveränität und Compliance.

Damit ist der HEINZELMANN Service.Desk optimal auf Sicherheit, Skalierbarkeit und Zukunftsfähigkeit in einer reinen Azure-Umgebung ausgelegt.

### Support & Zusammenarbeit

„Der Support während der Einführung und im laufenden Betrieb war jederzeit erreichbar, kompetent und praxisnah. Fragen wurden in kurzer Zeit geklärt, und viele Anpassungen konnten wir eigenständig umsetzen, ohne zusätzliche Beratungskosten.“

*Dwayne Mathes, IT, Pabst Transport GmbH & Co. KG*

# Die Ergebnisse: Transparenz, Effizienz und Kostenkontrolle - Differenzierte Beispiele



Mit dem HEINZELMANN Service.Desk implementierte Pabst Transport eine zentrale Enterprise-Service-Management-(ESM)-Lösung, die weit über ein klassisches Ticketsystem hinausgeht.

## • **Zentrale Drehscheibe für IT- und Non-IT-Services**

- Als zentrale Drehscheibe dient der Service Desk zur Bearbeitung von IT- und Serviceanfragen. Störungen können direkt mit den betroffenen Assets verknüpft werden, sodass Support-Mitarbeitende sofort alle relevanten Informationen wie Gerätetyp, Standort oder Historie einsehen können. Dies beschleunigt die Fehleranalyse und reduziert Ausfallzeiten im laufenden Logistikbetrieb.
- **Praxisbeispiel:** Ein Fahrer meldet über sein Smartphone einen defekten Scanner. Durch QR-Code-Scanning am Gerät wird das zugehörige Asset automatisch mit dem Ticket verknüpft. Der Supporter sieht sofort Gerätetyp, Seriennummer, Standortzuordnung, Wartungshistorie und Garantiestatus – ohne Rückfragen beim Melder.

## • **Mobile-First: Responsive Web-Portal für alle Endgeräte**

- Das responsive Web-Portal ermöglicht die Nutzung auf unterschiedlichen Endgeräten wie Smartphones und Tablets – unabhängig von Hersteller oder Betriebssystem. Dadurch können Fahrer und Lagerpersonal Störungen jederzeit und ortsunabhängig melden. Ergänzend stehen weitere Kanäle wie E-Mail und Self-Service-Portal zur Verfügung.
- Die mobile Ticket-Erstellung ermöglicht auch den Upload von Fotos bei Schäden, was die Beschreibung von Problemen erleichtert und Missverständnisse reduziert.

## • **Cloud-First: Nahtlose Integration in die 100% Azure-Umgebung**

- Der HEINZELMANN Service.Desk fügt sich technisch nahtlos in die bestehende Microsoft-Cloud-Strategie von Pabst Transport ein:
  - **Identity Management**
    - Single Sign-On (SSO) über Entra ID (ehemals Azure AD) via OAuth2 mit gruppenbasierter Rechteverwaltung. Mitarbeitende melden sich mit ihren gewohnten Unternehmenszugangsdaten an – ohne zusätzliches Passwort.
  - **E-Mail-Kommunikation**
    - Anbindung an Exchange Online über die Microsoft Graph API mit bidirektionaler Synchronisation. Eingehende E-Mails werden automatisch zu Tickets, Ticket-Updates werden als E-Mail-Antworten versendet.
  - **Flexible Betriebsmodelle**
    - Der Betrieb kann wahlweise auf eigenen Azure-VMs (IaaS) oder alternativ als SaaS erfolgen. Pabst Transport entschied sich bewusst für das IaaS-Modell, um maximale Datenkontrolle sowie die Einhaltung individueller Compliance-Anforderungen sicherzustellen.
    - Da Pabst Transport bereits eine konsequente 100%-Azure-Strategie verfolgt – inklusive Entra ID und Exchange Online – ließ sich die IaaS-Installation nahtlos in das bestehende virtuelle Netzwerk integrieren. Dies ermöglicht eine konsistente Sicherheitsarchitektur, klare Zuständigkeiten sowie eine optimale Einbindung in bestehende Betriebs- und Governance-Prozesse.

## • **Offene Schnittstellen**

- REST-API für Integrationen und Automatisierungen, z. B. automatischer Import aus Asset-Inventarisierungstool oder automatische Ticket-Erstellung bei kritischen Monitoring-Alerts.

## Fachlicher & operativer Mehrwert

„Gerade in unserer dezentralen Logistikstruktur ist die Kombination aus mobiler Nutzung, direkter Asset-Verknüpfung und klaren Workflows ein echter Mehrwert. Störungen lassen sich heute in weniger Zeit eindeutig zuordnen und beheben, wodurch sich Ausfallzeiten im Tagesgeschäft deutlich reduziert haben.“

*Thomas Scharf, Logistiksteuerung, Pabst Transport GmbH & Co. KG*

Beim Betrieb auf eigenen Azure-VMs verbleiben Anwendung und Datenbank vollständig in der Kontrolle von Pabst Transport. Die Lösung vereint damit die volle Kontrolle einer dedizierten Installation mit der Skalierbarkeit und Flexibilität der Cloud und erfüllt hohe Anforderungen an Datensouveränität und Compliance.

Damit ist der HEINZELMANN Service.Desk optimal auf Sicherheit, Skalierbarkeit und Zukunftsfähigkeit in einer reinen Azure-Umgebung ausgelegt.

## FAZIT

Mit dem HEINZELMANN Service.Desk hat die Pabst Transport GmbH & Co. KG eine zukunftssichere Service-Management-Plattform etabliert, die optimal auf die Anforderungen der Logistikbranche und eine 100%ige Microsoft-Azure-Strategie abgestimmt ist. Die Kombination aus Mobilität, Asset-Transparenz, Cloud-Integration und Kosteneffizienz schafft die Grundlage für stabile, skalierbare Serviceprozesse im täglichen Betrieb.



**Kontaktieren Sie uns:**  
**FCS Fair Computer Systems GmbH**  
**Ostendstraße 132**  
**90482 Nürnberg**

Telefon: +49 (0) 911 810881 0  
E-Mail: [info@fair-computer.de](mailto:info@fair-computer.de)  
Vertrieb: [vertrieb@fair-computer.de](mailto:vertrieb@fair-computer.de)

