



>> Fallstudie 2: Segment End User Support

Erbringung von Desktop-Services für 35.000 Seats in fünf europäischen Ländern

Branche:

Industrie

Aufgabe:

Um signifikante Kosteneinsparungen zu erzielen, beauftragte uns ein weltweit führendes IT-Outsourcingunternehmen mit Desktop Services (PC-Refresh, Break & Fix- und IMACD-Service) für 35.000 Seats in fünf europäischen Ländern (Deutschland, Italien, UK, Irland, Schweiz).

Herausforderung:

Ziel war es, die rund 80.000 Serviceeinsätze in allen fünf europäischen Ländern flächendeckend mit sechs-stündiger Wiederherstellungszeit auf Ticketbasis zu erbringen. Der Wechsel vom bestehenden Dienstleister hatte ohne Beeinträchtigung für den Endkunden zu erfolgen. Der definierte Kostenrahmen erforderte eine massive Kosteneinsparung ab dem ersten Tag ohne Einwirkung auf die Servicelevelerreichung sowie die Nutzung von Kostensynergien durch eine länderübergreifende Governance-Struktur.

Vorgehen:

Um den definierten Kostenrahmen einzuhalten, haben wir einen ticketbasierten Abrechnungsprozess eingeführt. Im Unterschied hierzu haben die vorherigen Dienstleister ihre Leistung nach Aufwand in Rechnung gestellt und verlagerten somit die Produktivitätsverantwortung auf den Auftraggeber. Da es sich um eine Durchführung des Auftrages im laufenden Betrieb handelte, steuerten wir die Übernahme der Aufgaben mittels einer zweimonatigen Trainings- und Shadowingphase. In dieser zweimonatigen Phase haben wir das Hemmersbach-Prozess Management System auf Basis definierter Key Performance Indikatoren auf den Kunden zugeschnitten. Somit waren wir ab dem Tag der vollständigen Übernahme länderübergreifend in der Lage, die Servicelevels der Techniker proaktiv über die „zentrale Ticketpolizei“ im Headquarter zu überwachen.

Ergebnis:

Die länderübergreifenden Synergien haben wir durch die zentrale Steuerung und das Hemmersbach-Prozess Management System realisiert und somit Qualitätsverbesserungen ab dem ersten Tag erzielt. Die Servicekosten unseres Auftraggebers reduzierten wir um 35 %.