



>> Fallstudie 5: Segment End User Support

Client-Software-Migration für 35.000 Systeme in sechs Ländern innerhalb von zwei Jahren

Branche:

Telekommunikation

Aufgabe:

Ein führender Hardwarehersteller beauftragte uns mit der Migration der Client-Software von 35.000 PC- und Notebooksystemen in Deutschland, Großbritannien, Niederlande, Irland, Portugal und Spanien innerhalb von 2 Jahren nach Business-Units.

Herausforderung:

Eine Migration nach Business Units anstelle von Standorten stellte hohe Anforderungen an die Terminkoordination um die Effizienz der Auftragserbringung zu gewährleisten. Obwohl der Rollout nicht nach geographischer Systematik sondern nach Business Units erfolgte, mussten aufgrund der erforderlichen kundenspezifischen Softwarekenntnisse geschulte und benannte Technikerteams eingesetzt werden. Die Servicetechniker mussten spezifische Kenntnisse der eingesetzten Softwareanwendungen und Softwareverteilungslösung haben.

Vorgehen:

Das Hemmersbach Projektteam koordinierte mit Unterstützung des Hemmersbach Headquarters und Prozess-Management-Systems die Migration. Nachdem wir mit unserem Kunden die Business Units priorisiert hatten, boten wir den PC- und Notebook-Usern per Mail in Ihrer Landessprache drei Terminalalternativen an. Die Migration an sich nahmen wir mit einem zweigeteilten Prozess vor: Die PCs und Notebooks wurden beim Enduser abgeholt und in einem Migrationslabor am jeweiligen Kundenstandort mit der Client-Software betankt, konfiguriert und mit personalisierten Dateien ergänzt.

Ergebnis:

Die Migration wurde termingerecht durchgeführt. Durch Einsatz eines Projektmanagement-Teams für alle Länder wurden erhebliche Synergien im Bereich Qualität realisiert. Die parallelisierte Laborlösung war kosteneffizienter als die manuelle Migration am Arbeitsplatz des Anwenders.