



>> Fallstudie 1: Segment Rollout

Installation von 38.000 PCs und Notebooks in 27 Ländern innerhalb von 7 Monaten

Branche:

Chemie

Aufgabe:

Eines der führenden Unternehmen der IT-Industrie beauftragte uns damit, bei seinem Kunden aus der Chemie-Branche 38.000 PCs und Notebooks in 27 Ländern (Europa, Middle East, Afrika) innerhalb von sieben Monaten bei definierten Kosten zu installieren.

Herausforderung:

Beim Austausch der PCs und Notebooks inklusive Peripherie aller 38.000 Arbeitsplätze durfte die Tätigkeit des Anwenders nicht länger als 15 Minuten unterbrochen werden. Die Installation musste in der jeweiligen Landessprache des Kunden erfolgen und die Techniker perfekt auf den jeweiligen Gerätetyp geschult werden. Da die Installationen auf Ticketbasis abgerechnet wurden, lag die Produktivitätsverantwortung bei Hemmersbach.

Vorgehen:

Unser Projektteam erhielt die zentrale Verantwortung für die Projektplanung, Ressourcenbereitstellung und -steuerung. Das Headquarter in Nürnberg unterstützte länderübergreifend und kümmerte sich u.a. um die terminliche Feinplanung der Installationstermine. Das Management-Cockpit ermöglichte dem Projektteam die Kontrolle des gesamten Ablaufes im Hinblick auf Qualität und Produktivität in Echtzeit. In Spitzenzeiten führten wir mehr als 500 Installationen pro Tag in einem Zeitfenster von weniger als 15 Minuten pro Installation durch. In diesem EMEA-übergreifenden Rollout wickelten wir die volumenstarken Länder über die eigenen Niederlassungen ab, die volumenschwachen Länder bedienten wir über das Hemmersbach-Authorized Partner Network. Die Gerätelogs an den Kundenstandorten wurde durch uns bereitgestellt.

Ergebnis:

Die vereinbarten 38.000 Installationen führten wir auftragsgemäß innerhalb von sieben Monaten durch. Im Vergleich zu früheren Rollouts des Kunden erzielten wir signifikante Kostenvorteile bei gleichzeitiger Einhaltung der Servicelevels. Der Kunde hat den Fortschritt und die Qualität des Projektes über ein Webfrontend realtime überwacht.



>> 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 %.



>> Fallstudie 3: Segment Repair

Reparatur und Aufarbeitung von Endgeräten für 10 europäische Länder

Branche:

Konsumerelektronik

Aufgabe:

Ein führender Hersteller beauftragt Hemmersbach mit der Erbringung von 25.000 Reparaturen/Aufarbeitungen pro Monat für PCs, Notebooks, Navigationssysteme, Drucker und Displays in den Ländern Deutschland, Österreich, Belgien, Luxemburg, Frankreich, Holland, Tschechien, Slowakei, Slowenien sowie Polen an einem Niedriglohnstandort in Osteuropa.

Herausforderung:

Herausforderung war es, ein länderübergreifendes Transportsystem mit einer Umlaufzeit von 5 Arbeitstagen zu installieren und die Kundenkommunikation in der jeweiligen Landessprache zu führen.

Vorgehen:

Nach der Abholung beim Endkunden wurden die Geräte über zentrale Sammelstellen in den jeweiligen Ländern übernacht zum zentralen Hemmersbach Standort in Breslau transportiert.

Während der Einbuchung in das Hemmersbach-Prozess Management System wird die Landessprache des Serviceauftrages definiert und dieser vorqualifiziert. Das Hemmersbach-Prozess Management System ermöglicht die Qualitätsüberwachung jedes einzelnen Arbeitsschrittes und ein automatisiertes Materialmanagement. Die Transportsystematik in Kombination mit 150 qualifizierten, festangestellten Mitarbeitern ermöglicht die Nutzung des osteuropäischen Lohnniveaus bei hoher industrialisierter Qualität.

Ergebnis:

Wir bieten dem Kunden 40 % Kosteneinsparung gegenüber einer dezentralen Lösung in den einzelnen Ländern bei Kundenkommunikation in Landessprache und fünf Tagen Umlaufzeit.



>> Fallstudie 4: Segment Rollout

Masseninstallation von 9.500 Drucksystemen im Rahmen einer Managed Printing Solution in zwei europäischen Ländern.

Branche:

Chemie

Aufgabe:

Ein führender Druckerhersteller beauftragte Hemmersbach damit, innerhalb von acht Monaten 9.500 Drucksysteme in zwei europäischen Ländern an diversen Standorten des Kunden zu installieren bzw. auszutauschen. Der Aufbau eines temporären Logistikstandortes sowie das Pre-Staging der Geräte war von Hemmersbach zu erbringen.

Herausforderung:

Nach der Planung des temporären Logistikstandortes musste der Austausch der Geräte an den einzelnen Standorten effizient mit dem Endkunden vereinbart werden. Die Geräte wogen teilweise bis zu 200 kg, was die Verbringung aufwendig gestaltete. Weiterhin ist eine 100%ige Datenkorrektheit der Systemeinstellungen und der Asset Daten notwendig, da diese als Grundlage für automatisierte Wartungs- und Abrechnungsschritte dienen.

Vorgehen:

Wir steuerten den Austausch der 9.500 Druckeinheiten mit dem Hemmersbach Prozess-Management-System von der Einlagerung und Installation des Neugeräts bis hin zur Rücknahme des Altgerätes. Im Stagingcenter des temporären Logistikstandortes wurden die Drucker vorbereitet und gezielt von Technikern mit geschulter Ortskenntnis und bei Bedarf mit drei-Mann-Tragehilfen an den Installationsort gebracht. Die Altgeräte wurden zu diesem Zeitpunkt bereits durch uns zum Abbau und Abtransport vorbereitet.

Ergebnis:

Eine kostenoptimierte Leistungserbringung durch effiziente Prozesssteuerung unter Einhaltung des Rolloutplans ermöglichte den termingerechten Start der Managed-Printing-Solution.



>> 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.



>> Fallstudie 6: Segment End User Support

Erbringung von bis zu 4.000 Vor-Ort Entstöreinsätzen pro Monat im Garantiefeld in Deutschland

Branche:

IT-Hersteller

Aufgabe:

Ein weltweit führender IT-Hersteller beauftragte Hemmersbach mit ca. 4.000 Einsätzen pro Monat im Bereich Vor-Ort-Entstörung von PCs, Notebooks, Servern, Druckern und Plottern in Deutschland. Die niedrigste Vor-Ort-Reaktionszeit betrug vier Stunden, für einige Produktgruppen an sieben Wochentagen rund um die Uhr.

Herausforderung:

Die Heterogenität der Produktlandschaft in Kombination mit den deutschlandweiten Bereitschaftszeiten erfordert eine

flächendeckende Zertifizierung und Verfügbarkeit der Techniker.

Vorgehen:

Die produktsegmentübergreifende Schulung der Techniker und das Hemmersbach-Prozess Management System ermöglichten eine effiziente Routenplanung der Serviceeinsätze.

Vorgehen:

Durch die ticketbasierte Abrechnung und die effiziente Routenplanung konnten die Kosten des Herstellers nicht nur variabilisiert sondern auch deutlich gesenkt werden.



>> Fallstudie 7: Segment Rollout

Landesweite Installation von DSL-Endgeräten „next-business-day“ mit Auftragsspitzen von bis zu 15.000 Einsätzen pro Monat

Branche:

Telekommunikation

Aufgabe:

Ein führender Telekommunikationsanbieter beauftragte Hemmersbach landesweit mit der Installation von DSL-Endgeräten next-business-day mit Auftragsspitzen von bis zu 15.000 Einsätzen pro Monat.

Herausforderung:

Der Vorlauf zur Bereitstellung von 150 benötigten, geschulten Technikern betrug vier Wochen. Die Installation der DSL-Endgeräte erfordert die Verlegung der zugehörigen Kabel im Kundenumfeld mit undefinierten Distanzen und Beschaffenheiten vor Ort. Der Vor-Ort-Zeitaufwand war dadurch nur bedingt planbar. Weiterhin waren tägliche Auftragsschwankungen von bis zu 50% auszugleichen. Die Routenplanung wurde von Hemmersbach auf Basis der Vorterminierung durch den Auftraggeber ausgeführt.

Vorgehen:

Die Skalierbarkeit der Mischstruktur von festangestellten Technikern und externen Bereitschaftstechnikern ermöglichte uns die Erledigung von Auftragsspitzen bis zu 50%. Unsere Bereitschaftstechniker erledigten auch solche Aufträge termingerecht, die aufgrund von aufwendigen Verlegearbeiten und somit größerem Zeitaufwand reterminiert werden mussten. Das Hemmersbach Prozess-Management-System ermöglichte es, Qualitätsauswertungen in Echtzeit für die Leistungserbringung der Techniker und die vorgelagerten Prozessschritte des Auftraggebers zu generieren und damit kurzfristig qualitätssteigernde Maßnahmen zur Verbesserung der Gesamtprozessqualität einzuleiten.

Ergebnis:

Wir waren in der Lage, die hohen Auftragsvolumina mit marketinggetriebenen quantitativen Auftragsschwankungen zu erfüllen. Das Hemmersbach-Prozess Management System ermöglichte es, Qualitätsauswertungen in Echtzeit für die Leistungserbringung der Techniker und die vorgelagerten Prozessschritte des Auftraggebers zu generieren und damit kurzfristig qualitätssteigernde Maßnahmen zur Verbesserung der Gesamtprozessqualität einzuleiten.



>> Fallstudie 8: Integration von Servicegesellschaften

Übernahme und Integration einer Servicegesellschaft mit 100 Mitarbeitern in GB

Branche:

Energieversorgung

Aufgabe:

Ein führender Hersteller der IT-Industrie beauftragte uns mit der Integration seiner Servicegesellschaft in Großbritannien im Rahmen eines EMEA-weiten Enduser-Support-Auftrags. Die Integration sollte innerhalb von neun Monaten abgeschlossen sein. Einer der ersten Schritte war, die rund 100 Mitarbeiter der Servicegesellschaft auf das ticketbasierte Abrechnungsmodell für die Serviceaufträge umzustellen. Damit konnten wir weitere Serviceeinsätze aus anderen Aufträgen aufnehmen.

Herausforderung:

Die Übernahme in Großbritannien erforderte die Berücksichtigung des TUPE-Gesetzes, in welchem die Übernahme von Mitarbeitern geregelt ist. Weiter galt es, die Produktivitäts- und Kundenorientierung der bestehenden Mitarbeiter in der Übernahmephase aufrecht zu erhalten um die Kosten- und Qualitätsziele zu erreichen.

Vorgehen:

Einer unserer Senior Manager übernahm die Geschäfte in Großbritannien und führte eine erste Analyse durch. Die Mitarbeiter wurden unter Vorgabe der TUPE-Bestimmungen in die neue Gesellschaft übernommen und die Hemmersbach-Prozessstandards eingeführt. Über das Hemmersbach-Prozess Management System wurden die vereinbarten Service-Tickets gesteuert und abgerechnet, die Produktivität und die Servicelevel überwacht. Die Mitarbeiter wurden durch eine Schulung auf die Erledigung zusätzlicher Tickets aus anderen Aufträgen vorbereitet.

Ergebnis:

Durch die Einführung des Hemmersbach-Prozess Management Systems realisierten wir über die ticketbasierte Abrechnung eine Servicekostenreduzierung von 40 %. Die Realtime-Prozess-Steuerung stellte die Qualität und Transparenz der Prozesse sicher. Die Akquise von zusätzlichen Aufträgen generierte eine nochmalige Kostensenkung. Wir haben die Übernahme der Servicegesellschaft im vereinbarten Zeitkorridor von sieben Monaten erfolgreich umgesetzt.



>> Fallstudie 9: Data Center Maintenance

Wartung von 1300 Serversystemen an 110 Standorten deutschlandweit mit sechs Stunden Wiederherstellungszeit

Branche: Öffentlicher Dienst

Aufgabe:

Ein IT-Dienstleister beauftragte Hemmersbach, deutschlandweit für einen seiner Kunden aus dem öffentlichen Dienst die Wartung von 1.300 Serversystemen an 110 Standorten mit einer Wiederherstellungszeit von sechs Stunden durchzuführen. Die Serversysteme mit Speicher- und Datensicherungsgeräten, die sich bereits außerhalb der Herstellergarantie befanden, waren im Störfall innerhalb von sechs Stunden mit einem vom Kunden vorgegebenen Servicelevel von 95 % wieder herzustellen.

Herausforderung:

Bei potentiellen Störungen von 1.300 aus der Herstellergarantie gelaufenen Serversystemen an 110 Standorten ist es essentiell, die notwendigen Ersatzteile für alle Modelle schnellstmöglich am Einsatzort bereit zu stellen um eine Wiederherstellung innerhalb von sechs Stunden zu gewährleisten.

Vorgehen:

Die bundesweit eingesetzten Techniker wurden speziell auf die Anforderungen des Auftraggebers und die Besonderheiten der jeweiligen Systeme wie beispielsweise das Verhalten im Rechenzentrum, Datenschutzregelungen und Zugangsberechtigungen geschult. Der Single Point of Contact bei Hemmersbach steht rund um die Uhr zur telefonischen Störungsannahme und –qualifizierung zur Verfügung. Mit Hilfe des Hemmersbach-Prozess Management Systems werden die benötigten Spezialisten und Ersatzteile im Hemmersbach Service Netz lokalisiert und eingesetzt. Dafür hält Hemmersbach die Ersatzteile auf Bauteilbasis in eigenen, regionalen Lagern vor. Da die Ersatzteilverfügbarkeit durch den Hersteller nicht sichergestellt war, wurde durch Hemmersbach die Möglichkeit der Ersatzteilreparatur auf Bauteilebene geschaffen, um eine dauerhafte Ersatzteilverfügbarkeit gewährleisten zu können.

Ergebnis:

Die zentrale Steuerung der Störungsfälle in Kombination mit regionaler Vorhaltung von Ersatzteilen übertraf das geforderte Servicelevel von 95 % und erzeugte höchste Kundenzufriedenheit. Weiter konnte der Kunde die Laufzeit der bereits aus der Herstellergarantie gelaufenen Serversysteme verlängern und Kosten für die Neuanschaffung vermeiden.