

Continental's Service Desk mit einheitlichem Profil



Der Service Desk ist die Visitenkarte der zentralen Unternehmens-IT. Nach Fusionen von Unternehmen werden die echten Visitenkarten der Mitarbeiter zwar meist schnell vereinheitlicht, bei den IT-Prozessen bleibt es aber oftmals beim Alten. Das wollte die Continental AG bei ihren weltweiten Service Desks so nicht belassen und startete ein weltweites Konsolidierungsprojekt mit santix.

Der Continental-Konzern gehört mit einem Umsatz von mehr als 24 Mrd. Euro im Jahr 2008 weltweit zu den führenden Automobilzulieferern. Als Anbieter von Bremssystemen, Systemen und Komponenten für Antrieb und Fahrwerk, Instrumentierung, Infotainment-Lösungen, Fahrzeugelektronik, Reifen und technischen Elastomerprodukten trägt das Unternehmen zu mehr Fahrsicherheit und zum Klimaschutz bei. Continental ist darüber hinaus ein kompetenter Partner in der vernetzten, automobilen Kommunikation. Das Unternehmen beschäftigt derzeit rund 130.000 Mitarbeiter an nahezu 190 Standorten in 35 Ländern und hat in den letzten Jahren durch zahlreiche Akquisitionen stark expandiert.

Die historisch gewachsene Service Desk-Landschaft setzte drei verschiedene Tools ein – u.a. zwei unterschiedliche BMC Remedy-Implementierungen und eine HP Service Desk-Installation – und wickelte ihre Aufgaben mit unterschiedlichen Prozessen an den vielen weltweiten Standorten ab.

Diese Situation führte zu Ineffizienzen im Benutzersupport und im Betrieb der Service Desk-Tools. In der Folge wurden eine Reihe von Projekten aus der Taufe gehoben, die eine Konsolidierung der Toolandschaft im Support und IT Service sowie eine weitgehende Eliminierung der versteckten Supportkosten außerhalb der IT zum Ziel hatte.

In der zweiten Jahreshälfte 2008 begann die Abteilung Service Integration – Service Desk der Continental Corporate IT, unter der Leitung von Walter Zettl, mit der Definition einheitlicher Service Desk und Incident Management Prozesse. Darüber hinaus wurden die verschiedenen vorhandenen Service Desk Tools als mögliche Kandidaten für die spätere einheitliche Plattform evaluiert. Als Sieger ging der HP Service Manager Version 7 aus dem Rennen, weil er die Vorteile umfänglicher Funktionalität mit moderner Technologie am besten verband. Im November 2008 wurde dann mit der Suche nach einem HP Service Manager Spezialisten für die Implementierung begonnen. Die Wahl fiel auf die santix AG, weil diese neben umfangreicher Erfahrung in der Umsetzung von großen Service Desk-Umgebungen auch über zahlreiche Referenzprojekte in der Implementierung von und Migration auf HP ServiceManager 7 bei namhaften Unternehmen verfügte.

Ab Januar 2009 setzte santix mit einem Team von vier Mitarbeitern unter der Leitung von Reinhard Jahn die definierten Prozesse in der ServiceManager-Technologie um. Dabei wurde eine zentrale Installation im Regensburger Rechenzentrum aufgebaut, in welche die Daten soweit notwendig aus den Altsystemen übernommen wurden. Continentials Entscheidung, auf die neueste Version 7.1 des HP ServiceManagers zu setzen, erwies sich als goldrichtig, er bewährte sich bei der Implementierung und im Betrieb als sehr stabiles Produkt. Für den allmählichen Migrationsübergang wurde eine automatische Ticketsynchronisierung zum wichtigsten Help Desk System implementiert.

Damit konnte Continental über einen Zeitraum von 6 Monaten schrittweise einzelnen Supportgruppen die neue Lösung bereitstellen. Für die Endbenutzer wird ein Self Service-Portal in vielen Sprachen mit einer eigenen Knowledge Base ausgerollt, um Anrufe am Service Desk – sofern möglich – zu reduzieren.

Von Anfang an herrschte in der Zusammenarbeit zwischen Continental und santix eine harmonische und konstruktive Atmosphäre, die trotz großem Zeitdruck ein funktional und qualitativ hochwertiges Ergebnis ermöglichte. Seit Anfang Juni 2009 ist das System in Produktion und wird zügig auf ca. 2000 Supportmitarbeiter weltweit ausgebaut. Der Übergang von den Altsystemen auf das neue System erfolgte dank sorgfältiger Vorbereitung im Rahmen eines Pilotbetriebs in Manila, Philippinen, reibungslos.



„santix hat nicht zuletzt auch durch seine engagierten Mitarbeiter erreicht, dass wir unsere Projektziele - bei Einhaltung von Zeit- und Budgetrahmen - in vollem Umfang erreichen konnten“, sagt Walter Zettl, Leiter Service Integration – Service Desk der Continental Corporate IT. Und Reinhard Jahn, Vorstand Solutions der santix AG, führt weiter aus: „Für santix ist dieses Vorhaben ein Bilderbuchprojekt. Wir können nicht nur unsere Erfahrung mit HP-Technologie einsetzen, sondern bei der Umsetzung auch einen erheblichen Mehrwert über die santix-Lösungskonzepte Optimiertes Störungs-, Leistungs- und Bestandsmanagement für Continental erzeugen.“