

Weltweite Standards im On-Site-Support



HAMBURG SÜD

Hamburg Süd

- Eines der bedeutendsten Schifffahrtsunternehmen im Nord-Süd-Verkehr

Anforderungen

- Qualitativ hochwertiger weltweit einheitlicher Service
- Erforderliche Software auf jedem Anwender-PC
- Ausreichend IT-Equipment vorrätig
- Entlastung der Mitarbeiter

Lösungen

- On-Site Management & Support
- Standardisierung der Vielzahl von Hard- und Software-Ausstattung
- Frühzeitige Einbindung und Einarbeitung in die Hamburg Süd Prozesse

Die Hamburg Süd-Gruppe gehört zu den wichtigsten Anbietern für den weltweiten Seetransport und für individuelle, auf Kundenbedürfnisse zugeschnittene Logistikkösungen aus einer Hand. Insgesamt beschäftigt die Hamburg Süd mehr als 4.700 Mitarbeiter. Sie betreibt 148 Schiffe und setzt rund 338.000 Container ein. Die Hamburg Süd ist Teil der Oetker-Gruppe.

Ausgangssituation Um für die Endanwender einen qualitativ hochwertigen und weltweit einheitlichen Service zu etablieren, wurde das Projekt On-Site Management & Support ins Leben gerufen. Der On-Site-Support kann als verlängerter Arm des Service-Desk betrachtet werden. Alle Aufgaben, die den Einsatz eines Technikers beim Anwender vor Ort erfordern, werden von den Mitarbeitern des On-Site-Supports erledigt.

Projektziele „Eine der größten Herausforderungen bestand darin, die Vielzahl der angebotenen Leistungen – Hard- und Software-Ausstattung – zu standardisieren. Dadurch wird beispielsweise sichergestellt, dass immer die für den Anwender erforderliche Software auf seinem PC installiert ist und immer ausreichend IT-Equipment vorrätig ist“, verdeutlicht Anthony Guttinger, Projektleiter Hamburg Süd.

Projektbeschreibung Die Projektarbeiten begannen Ende 2008. Zunächst wurden die bestehenden Prozesse analysiert und da, wo es möglich war, weiter verbessert. Das vorhandene On-Site Management & Support Handbuch wurde aktualisiert, ergänzt und teilweise neu geschrieben, so dass eine umfangreiche Dokumentation entstand. Auf Grund der Komplexität der eingesetzten Technologien wurde DATAGROUP von Anfang an in die Aufgaben mit einbezogen und konnten sich so frühzeitig in diesen Bereich einarbeiten und ihn später nach und nach übernehmen. Dadurch kam es auch schnell zu der gewünschten Entlastung der Hamburg Süd Mitarbeiter in Hamburg. Die Einführung der standardisierten Prozesse in Hamburg wurde erfolgreich abgeschlossen. Im nächsten Schritt findet die weltweite Einführung, beginnend mit Europa, statt.

Antony Guttinger, Projektleiter bei Hamburg Süd: „Der On-Site-Support hat sich zum Ziel gesetzt, den Service für die Anwender laufend zu verbessern und, wenn möglich, weitere Leistungen in das Portfolio aufzunehmen. Hierbei steht uns mit DATAGROUP ein kompetenter IT-Partner zur Seite.“

DATAGROUP. We manage IT.

DATAGROUP Hamburg GmbH
Peutestraße 53 ■ 20539 Hamburg
Fon 040 85404-300 ■ Fax 040 85404-333
hamburg@datagroup.de ■ www.datagroup.de

DATAGROUP
IT Services + Solutions