



CASE STUDY

Einführung der DCMS bei der Volkswagen AG

- » Lückenlose Dokumentation zur schnellen Wiederherstellung aller Systeme mit Hilfe der Reportingfunktion der DCMS
- » Ganzheitliches und modulares Service- und Helpdeskmanagement
- » Nach 6 Wochen war die Suite vollständig im Einsatz ohne nennenswerte finanzielle und personelle Einbußen

Was motiviert Menschen zu Höchstleistungen? Welche Kraft steckt unter einer Motorhaube? Und wer bewegt die Wirtschaft der Zukunft? Der Volkswagen Konzern ist einer der führenden Automobilhersteller weltweit und der größte Automobilproduzent Europas. In 15 Ländern Europas und in sechs Ländern Amerikas, Asiens und Afrikas betreibt der Konzern insgesamt 61 Fertigungsstätten. Im Werk Wolfsburg, dem Hauptsitz des Unternehmens, wird neben den Modellen Golf, Golf Plus und Touran seit kurzem auch der Tiguan gebaut. Die Volkswagen AG verwaltet am Standort Wolfsburg bereits 1.850 Clients und 33 Helpdesk-Arbeitsplätze mit der DeskCenter Management Suite.

Allein 2500 Microsoft windowsbasierte Computersysteme steuern den Produktionsablauf im Dreischichtsystem. Schon der Ausfall eines Systems unterbricht den Produktionsprozess und verursacht einen erheblichen finanziellen Verlust. Um Ausfallzeiten zu minimieren, ist es wichtig, u.a. durch lückenlose Dokumentation, eine schnelle Wiederherstellung der Systeme zu gewährleisten. Um die Mitarbeiter der Volkswagen AG zu koordinieren, ist ein optimales Service- und Helpdeskmanagement die Voraussetzung. So musste in puncto System- und Servicemanagement eine Softwarelösung gefunden werden, die zwar modular aufgebaut ist, dennoch aber einen ganzheitlichen Ansatz für alle Problemstellungen bietet. Die Produkte mehrerer Hersteller wurden geprüft und die Leistungsmerkmale verglichen.

Deskcenter im Einsatz

- » Hardware- & Softwareinventarisierung
- » Lizenzmanagement
- » IT Assetmanagement
- » Dokumentation
- » Systemmanagement
- » OS Deployment
- » Patchmanagement
- » Benutzerverwaltung
- » Helpdesk
- » Integriertes Reporting

“Die gelungene Verknüpfung von Helpdesk und Systemmanagement sowie der ganzheitliche Ansatz helfen uns, die Ausfallzeiten im Produktionsprozess so gering wie möglich zu halten.”

Holger Rozanski, Volkswagen AG



Die DeskCenter Management Suite hat sich in der Praxis bewährt.

Holger Rozanski, Volkswagen AG



Im Ergebnis entsprach keines der Produkte den Anforderungen, insbesondere in den Bereichen Systemdokumentation und Servicemanagement, optimal. In der DeskCenter Management Suite fanden die Mitarbeiter der Volkswagen AG den besten Lösungsansatz. So standen Module zur Inventarisierung von Hard- und Software, Asset- und Lizenzmanagement, Vertragswesen, Systemmanagement, Softwareverteilung und Helpdesk zur Verfügung. Die Bereiche Servicemanagement und Dokumentenverwaltung wurden durch die DeskCenter Management Suite bislang nicht abgedeckt, gehörten aber zu den Anforderungen im Werk Wolfsburg.

Gemeinsam wurde eine Neuentwicklung der fehlenden Module vereinbart. Um den Anspruch an eine Standardlösung nicht zu verlieren, wurden die neuen Module nahtlos in die DeskCenter Management Suite integriert und stehen seitdem allen Anwendern in der Standardversion zur Verfügung. Die Rekordbilanz: innerhalb von sechs Wochen war der Automobilhersteller aus

Wolfsburg mit der DeskCenter Management Suite vollständig produktiv. Nach nur fünftägiger Schulung der Mitarbeiter. Die Projektnebenkosten konnten auf ein Minimum reduziert werden. Mittlerweile setzt die Volkswagen AG alle Module der DeskCenter Management Suite erfolgreich ein.



info@deskcenter.com



+49 341 3929 600



www.deskcenter.com

Deskcenter AG
Arthur-Hoffmann-Straße 175
04277 Leipzig