



Success Story

Eng verzahnte Zusammenarbeit

IT-Organisation der Serviceplan Group
auf ein neues Leistungsniveau gehoben

Als eine der international führenden Agenturgruppen sieht die Serviceplan Group ihre Kernkompetenzen in der Entwicklung kreativer Kommunikationslösungen und nicht im IT-Bereich. Sie übertrug deshalb wesentliche Managementfunktionen auf die msg services, woraus sich inzwischen eine enge und von großem Vertrauen geprägte Partnerschaft entwickelt hat.

Kunde

Die Serviceplan Group ist die größte inhaber- und partnergeführte Agenturgruppe in Europa. Mit Hauptsitz in München beschäftigt sie weltweit über 3.100 Mitarbeiter in mehr als 40 Spezialagenturen. Zu den Alleinstellungsmerkmalen von Serviceplan gehört, dass sie in Deutschland über ein komplett integriertes Agenturmodell verfügt, bei dem alle Kommunikationsdisziplinen unter einem Dach arbeiten.

Herausforderung

Wer als international agierende Agentur seinen Erfolgskurs kontinuierlich weiterentwickeln will, muss auch permanente Herausforderungen bei der Optimierung der internen Organisation und Prozesse bewältigen. Doch weil die Serviceplan Group ihre Expertise in den vielfältigen Kommunikationsdisziplinen und weniger in den IT-fachlichen Feldern sieht, wollten die Verantwortlichen der Agenturgruppe die Aufgaben in die Hände eines führenden IT-Dienstleisters geben.

Ausgangspunkt war der Bedarf an einer monetären und fachlichen Optimierung der gesamten Telekommunikationsverträge. Serviceplan fand diesen Partner in der msg services gmbh. Sie erhielt nicht nur den Auftrag für die Provider- und Mobilfunkberatung, sondern realisierte in unmittelbaren Folgeprojekten auch das gesamte Ausschreibungsmanagement für WAN-Lösungen und Arbeitsplatzdrucker.

Lösung

Die anfänglichen Projekte beeindruckten Serviceplan. Denn msg services konnte nicht nur mit sehr kundengerechten Lösungsideen aufwarten, sondern wusste auch beim Projektmanagement und Service-Engagement zu überzeugen. Mit dem Ergebnis, dass die Agenturgruppe und der IT-Dienstleister seit dieser Zeit zu einer engen und vertrauensvollen Einheit zusammengewachsen sind.

C-Level-Coaching

Die enge Partnerschaft drückt sich etwa in der Übertragung des IT-strategischen Coachings aus. msg services wurde damit betraut, im Rahmen eines Interim-Managements nachhaltig wirksame Impulse für die Optimierung der Applikationen und Service-Prozesse zu entwickeln. Dazu gehörte die Konzeption einer Neuausrichtung der IT-Organisation ebenso wie die Unterstützung der Führungskräfte und Mitarbeiter im Projektmanagement, der Dokumentation der Business-Prozesse und der dazu gehörenden Applikationen.

Operations Management

Dieser weitere und kontinuierliche ausgebauten Beratungsbereich umfasste zu Beginn eine strukturelle und organisatorische Ist-Analyse der bestehenden IT-Verhältnisse mit anschließender Realisierung eines neuen IT-Organigramms durch msg services. Auch die Übernahme der neu geschaffenen Position des Operation Managers als



„Uns sind durch msg services nicht nur ganz neue Möglichkeiten für eine deutlich leistungsfähigere und wirtschaftlichere Prozessorganisation eröffnet worden, sondern wir haben die Zusammenarbeit auch als ungewöhnlich eng und fruchtbar erlebt.“

Lars Meyer - Head of IT - Serviceplan Group

Gesamtverantwortlicher für den IT Support und die IT-Infrastruktur wurde auf den Beratungspartner übertragen. Ihm obliegen eine Vielzahl von Anforderungen, die von der Neustrukturierung des Supports über die Personaleinsatzplanung und Kommunikationstraining der Mitarbeiter bis zur kennzahlenbasierten Optimierung der IT-Prozesse reichen. Und weil diese operativen Aufgaben eng mit der strategischen Ausrichtung des C-Level-Coachings verzahnt sind, lassen sich neue Anforderungen in schlanken Prozessen realisieren.

Contract Management

Auf der Grundlage der Ergebnisse einer anfänglichen Reifegradanalyse zur Bewertung der Situation wurde eine Lösung für das Vertragsmanagement ausgewählt und eingeführt. Neben dem Aufbau der Infrastruktur und Systemanbindung gehörte zum Projekt auch die Prozessgestaltung und Definition individueller SLAs sowie eine Integration im Service Desk. Angesichts fehlender fachlicher Kompetenzen und Ressourcen seitens Serviceplan wurde die Betreuung der Lösung und ihr Systembetrieb der msg services überantwortet.

Software Asset Management (SAM)

Die Einführung eines Lizenzmanagements für die Software erfolgte analog dem Projekt für das Contract Management. Auch hier fand nach der Statusanalyse und Ausschreibung für eine SAM-Lösung die Prozessdefinition und Übernahme der Daten statt, verbunden mit der Aufnahme spezieller Lizenzmetriken. Ebenso wie beim Vertragsmanagement wird auch SAM von msg services betreut und in eigenen Rechenzentren betrieben.

Auf einen Blick

Projektziele

- Modernisierung der IT-Organisation durch ein innovativ angelegtes Strategiemangement
- Optimierung der Support- und Infrastrukturverhältnisse sowie Service-Prozesse
- Ablösung der papierhaften Verträge durch Einführung eines workflow-basierten Contract Managements
- Etablierung einer elektronischen Lösung für das Software Asset Management (SAM)

Kundennutzen

- Positive strategische Impulse durch kontinuierlichen Kompetenztransfer in wesentlichen Feldern der IT
- Klare Managementstrukturen in der IT-Organisation
- Effizienterer Einsatz der IT-Ressourcen und nachhaltige Steigerung der Leistungsqualität