



CASE STUDY

DRÄXLMAIER GROUP

IT SERVICE MANAGEMENT BEI DRÄXLMAIER

Kosteneinsparung und Transparenz durch konsequentes IT

Die Einführung des kontinuierlichen Lizenz- und Asset Management mit integriertem Service Portal und interner Leistungsverrechnung sorgt bei dem international agierenden Automobilzulieferer Dräxlmaier Group nicht nur für Transparenz. Unter dem Strich stehen am Schluss auch Kosteneinsparungen und eine Steigerung der Effizienz bei der Bereitstellung von IT Services.

Mit rund 30.000 Mitarbeitern ist die Dräxlmaier Group weltweit an 42 Standorten präsent. Als eines der letzten Familienunternehmen im Umfeld der Megalieferanten für die Automobilindustrie, verfügt das Unternehmen über umfangreiche Kompetenzen in den Bereichen Elektrik/Elektronik, Interieur, Zierteile und Kunststofftechnik sowie Werkzeug-/Betriebsmittelbau und Logistik. Der Name Dräxlmaier steht für automobile Innovation und namhafte Kunden. Ob BMW, Mercedes-Benz, VW oder Audi, Porsche, Jaguar, Toyota oder Bugatti; als zuverlässiger, internationaler Partner der Automobilindustrie, entwickelt und produziert die Dräxlmaier Group innovative Bordnetzsysteme, exklusives Fahrzeug-Interieur, sowie Funktions-Integrierte Systeme/Module (FIS).

Wie in der Fertigung setzt auch das IT Service Management als interner Dienstleister bei Dräxlmaier auf den Einsatz innovativer Technologien, die sich

durch ein hohes Mass an Kostentransparenz und Automation auszeichnen. „Als einer der führenden Automobilzulieferer sind wir darauf angewiesen immer genau zu wissen, welche Leistungen wir im IT Service Management erbracht haben und welche Kosten dadurch entstanden sind. Nur so können wir kontinuierlich Einsparpotenziale offenlegen und die Effizienz steigern, um uns auch weiterhin erfolgreich dem Wettbewerb zu stellen“, so Alfred Faltermeier, Abteilungsleiter und Produktmanager Frontendsystems.

Um größtmögliche Transparenz der IT-Kosten und Leistungen sicher zu stellen, setzt Dräxlmaier heute auf den Einsatz eines kontinuierlichen Asset und Lizenz Management. Dieses verknüpft technische Daten mit kaufmännischen Kennzahlen entlang des gesamten PC Lifecycle Prozess inklusive der Verwaltung von Netzwerkanschlüssen sowie von Telefonen und Druckern.

CASE STUDY – DRÄXLMAIER GROUP

Implementiert wurde eine ganzheitliche Lösung zur Verwaltung und Verrechnung von Hardware-Produkten und Software-Lizenzen – zugehörige Dienstleistungen eingeschlossen. Auch die entstprechenden Kauf-, Miet-, Leasing – und Wartungsverträge werden erfasst und zugeordnet. Über ein Portal mit integriertem Antrags- und Genehmigungsprozess werden unterschiedlichen Anwendergruppen verfügbare Leistungen rollenspezifisch angeboten bzw. bereits erhaltene Leistungen reportet. Darauf basierend erfolgt eine fachbereichsübergreifende Abrechnung und Pflege aller Assets.

Zu den Anforderungen gehörten ein hoher Grad der Standardisierung und Automation. Strategische Ziele waren die optimale Ausnutzung getätigter Investitionen und die Steuerung von Neuinvestitionen, sowie Transparenz der eingesetzten Hard und Software im Service-Prozess (Personalisierung) zur Vereinfachung der Anlageninventur.

Ausgangssituation

Bis 2004 setzte die Dräxlmaier Group eine auf Oracle basierende Eigenentwicklung zur zentralen Verwaltung der Assets ein. Marius Wagner, Providing Manager und Projektleiter erinnert sich: „Die Kernkritik am alten System lag im hohen manuellen Aufwand bei der Datenpflege. Im Asset Management ist dies gleichbedeutend mit inkonsistenten Daten, da es unmöglich ist alle Informationen immer auf dem aktuellen Stand zu halten. Eine automatische Inventarisierung der Rechner war in der damaligen Lösung nicht vorgesehen. Andere Assets wie Monitore, Telefone usw. wurden überhaupt nicht, unzureichend oder in nicht standardisierten Listen verwaltet.“

Hinzu kam, dass Fachbereiche und IT Betreuer ihre Bestände dezentral in unterschiedlichsten Listen pflegten. „Auch das Lizenzmanagement auf Basis statischer Daten konnte den Anforderungen an Effizienz und Transparenz nicht länger Stand halten,“ ergänzt Marius Wagner.

Ausschlaggebende Gründe für die Neuanschaffung waren auch der hohe manuelle Aufwand bei der internen Leistungsverrechnung

(ILV) sowie die eingeschränkten Möglichkeiten des damaligen Self Services für den Endanwender ohne Genehmigungsverfahren oder der Möglichkeit vordefinierte Pakete (Sammelartikel) abrufbar zu machen.



Dräxlmaier Produkte:
Qualität und Design für das Auto

Toolauswahl

Nachdem im September 2004 die Entscheidung einer Neuanschaffung getroffen wurde, fiel nach einem 6 monatigen Entscheidungsfindungsprozess mit Marktanalyse, Teststellung und Lieferantenpotentialanalyse mit dem IT Einkauf die Wahl auf die Produkte der update4u. Ein umfangreiches Lastenheft dokumentierte dabei die Anforderungen aus dem Hause Dräxlmaier und bildete den Rahmen der Evaluierung.

Die Produkte der update4u Suite konnten gemäß dem Lastenheft alle Themen auf Basis einer einheitlichen Datenbank und Infrastruktur bedienen. Dazu gehörte auch ein übergreifendes Rollenmodell sowie eine detaillierte Historisierung und umfangreiches Reporting aller Aktionen. Wie gefordert erfolgt die Bedienung, Administration und Konfiguration durchgehend webbasiert über den Internet Explorer.

Die Verwaltung von Hardware und Software inklusive Verträge stellt der update4u Asset Manager in Kombination mit dem update4u Contract Manager sicher. Die automatische Inventarisierung erfolgt dabei über die update4u Inventory Option. Für das Lizenz Management kommt der update4u License Manager zum Einsatz.

Bei der Abbildung der Beantragungs- und Genehmigungsprozesse kam es den IT Spezialisten insbesondere auf hohe Flexibilität an. So sollten Datenfelder zur Aufnahme von

Eingesetzte Produkte:

- update4u Asset Manager
- update4u License Manager
- update4u Contract Manager
- update4u Inventory Option
- update4u Service Portal

CASE STUDY – DRÄXLMAIER GROUP

Zusatzinformationen einfach zu ergänzen und die Prozesse flexibel anpassbar sein, um den unternehmensspezifischen Anforderungen gerecht werden zu können. „In Sachen Flexibilität überzeugten uns die vielfältigen Möglichkeiten des update4u Service Portals, Anpassungen über die Konfiguration durchzuführen, die bei vergleichbaren Lösungen längst tief greifende Entwicklerkenntnisse erfordert hätten,“ so Wagner. Zu den Konfigurationen gehört z.B. die Einbettung unternehmensspezifischer Formulare oder die Definition, welche Genehmigungsstellen ein Formular durchlaufen muss.

Auf Basis der homogenen Lizenz- und Asset Management Lösung und den standardisierten Prozessen im Service Portal kann die interne Kostenverrechnung mit dem update4u Cost Manager pro Abrechnungszeitraum quasi mit einem Mausklick durchgeführt werden.

Implementierung

Die Installation und Konfiguration der IT Service Management Suite inklusive der Anbindung an die Source Systeme wurde im 4. Quartal 2004 abgeschlossen. Im darauf folgenden Quartal wurden zuerst die Daten des Altsystems übernommen und dann die Suite produktiv geschaltet. Danach erfolgte im gleichen Quartal die Einbindung weiterer Fachbereiche wie Telekommunikation, CAX, Netzwerk und SAP-Lizenzverrechnung sowie die Inbetriebnahme des Antrags- und Genehmigungsverfahrens des Service Portals. Mit dem Service Portal konnten auch die Controller und Kostenstellen Verantwortlichen im Rahmen der internen Leistungsverrechnung einbezogen werden.

Die Anbindung dezentraler Standorte startete Anfang des 2. Quartals 2005. Gleichzeitig begann auch der RollOut der Inventarisierungslösung. Nach einer kurzen Schulung der Anwender im 3. Quartal 2005 konnte gegen Jahresende und mit der Abschaltung der NT Domains, das Asset Management auf alle Deutschen Standorte mit Microsoft Active Directory erweitert werden.

Schnittstellen zur Automation der Datenpflege

Mit dem Fokus den Aufwand für die Datenpflege auf ein Minimum zu reduzieren, lag ein Schwerpunkt des Interesses auf den Schnittstellen. Einerseits galt es das Altsystem sowie die unterschiedlichsten Bestandslisten durch einen Einmalimport abzulösen. Andererseits mussten Drittsysteme für einen kontinuierlichen Datenaustausch angebunden werden. Der Einmalimport sowie der kontinuierliche Datenaustausch erfolgen über den so genannten Generic Data Import- und Export Assistenten (GDI) der update4u Suite.

Zu den kontinuierlichen Datenlieferanten gehört maßgeblich SAP, das periodisch organisatorische Daten als XML oder CSV Datei beisteuert. So werden z.B. Organisationsstruktur und Kostenstellen regelmäßig automatisch in der Suite aktualisiert. Umgekehrt können für SAP monatlich die Verrechnungsdaten als Exportdatei für einen Import zur Verfügung gestellt werden.



Marius Wagner –
Providing Manager und Projektleiter

„Die Aufgaben des Asset Management erledigen heute 2 zentrale Personen, die vorher verteilt auf Deutschland von etwa 50 Personen ausgeführt wurden.“



Fachbereiche und Datenquellen –
Integration auf allen Ebenen

Ein zentraler Punkt beim Aufbau der konsolidierten update4u Datenbank war bei der Dräxlmaier Group die Kennzeichnung der Kostenstellenverantwortlichen, da diese als Entscheider für die Genehmigungsprozesse herangezogen werden. Dabei stieß das Projektteam auf das Problem, dass diese nur in einem einfachen Textfeld erfasst waren. Bei einem Konzern dieser Größe kommt ein typischer Name wie z.B. „Wolfgang Huber“ oder „Hr. Meier“ aber mehr als einmal vor.

CASE STUDY – DRÄXLMAIER GROUP

Nach kurzen Projektverzögerungen kam man auf die Idee zwar alle Daten des HR Systems zu importieren, bei der Verknüpfung mit den Kostenstelleninformationen aber nur diejenigen Personaldatensätze des HR Systems zu berücksichtigen, die gleichzeitig den Status Abteilungsleiter oder Gruppenleiter besaßen. Diese sind rein zahlenmäßig ein relativ kleiner Teil der Grundgesamtheit und schließen alle Kostenstellenverantwortlichen ein. Damit konnte die Eindeutigkeit wieder hergestellt und auch dieser Konsolidierungsjob automatisiert werden.

Neben dem GDI verfügt die update4u Suite auch über Standardschnittstellen zu technischen Systemen. Von besonderem Nutzen sind dabei für die Dräxlmaier Group die bidirektionalen Schnittstellen zu Microsoft Active Directory oder zur eingesetzten Softwareverteilung NetInstall. „Nicht nur, dass wir technische Informationen aus erster Hand – nämlich direkt vom technischen System – erhalten. Vielmehr können wir die Systeme auch prozessorientiert steuern. Wird im Service Portal eine Software genehmigt erfolgt automatisch der Befehl an NetInstall diese zu installieren. Gleiches gilt für die Vergabe von Zugriffsberechtigungen in der AD. Ein Automationsgrad von dem wir früher nur träumen konnten“, freut sich Wagner.

Zahlen und Fakten

Aktuell werden bei der Dräxlmaier Group über die update4u Suite mehr als 10.000 Assets von über 5.000 Mitarbeitern in Deutschland (TK, PC, Monitore, CAX usw.) verwaltet. Mehr als 400 Reports informieren im Portal u.a. Controller und IT Verantwortliche über die erbrachten und verrechneten Leistungen auf Basis von ca. 50.000 Buchungen im Wert von weit über 1 Mill. € pro Monat. Die Abrechnung erfolgt heute durch rollengesteuerte WEB-Reports nahezu papierlos. Die rollenbasierte Transparenz der genutzten Ressourcen ermöglicht effizienteres und schnelleres Handeln für alle organisatorischen Ebenen.

Anwender und Entscheider beantragten bis dato im Portal weit mehr als 4000 Artikel im Jahr.

Das fachbereichsübergreifend einheitliche System verringert maßgeblich die Aufwendungen für die Verwaltung und Verrechnung bei IT-, KST- und Controlling-Verantwortlichen sowie bei der kaufm. Leitung und Providing-Verantwortlichen. „Die Aufgaben des Asset Management erledigen heute 2 zentrale Personen, die vorher verteilt auf Deutschland von etwa 50 Personen ausgeführt wurden. An die früheren Aufwendungen für die Inventarisierung per Turnschuh wollen wir heute gar nicht mehr denken“, resümiert Wagner.

Auch der Einkauf profitiert maßgeblich durch die Zentralisierung. So können heute bei den Lieferanten wesentlich bessere Konditionen mit deutlich geringerem Aufwand verhandelt werden. Darüber hinaus vermindert sich durch die neue Transparenz die „Schrankware“ bei Assets und Lizenzen auf ein Minimum. Alfred Faltermaier ergänzt: „Die Lizenzauswertungen auf Knopfdruck reduzieren die Aufwände für das Lizenzmanagement in allen angebunden Standorten praktisch auf null.“

Nicht zuletzt haben die standardisierten Antrags- und Genehmigungsverfahren den Bereitstellungsprozess von IT Service Leistungen wie z.B. einem Office Standardarbeitsplatz deutlich vereinfachen und verkürzen können. Dabei sorgt der hohe Automationsgrad für eine drastische Reduzierung der Aufwände in der System Administration bei gleichzeitig maßgeblich kürzeren Reaktionszeiten. Nach Deutschland und Österreich sind bei der Dräxlmaier Group nächste geplante Schritte u.a. der konzernweite RollOut der Lösung z.B. in Rumänien (ca. 17.000 Mitarbeiter) und Übersee Richtung Nord und Südamerika. Danach folgen Rest-Osteuropa und Asien, sowie eine tiefere Integration in die SAP Prozesse.



Alfred Faltermaier –
Abteilungsleiter und Produktmanager
Frontendsystems

„Die Lizenzauswertungen auf Knopfdruck reduzieren die Aufwände für das Lizenzmanagement in allen angebunden Standorten praktisch auf null.“

Zahlen und Fakten:

- über 10.000 verwaltete Assets von mehr als 5.000 Mitarbeitern
- 400 Reports
- 50.000 Buchungen im Wert von über 1 Mill. € pro Monat
- 4.000 beantragte Artikel über das Portal pro Jahr
- 2 zentrale Lizenz- und Asset Manager
- Aufgaben nicht mehr verteilt auf 50 dezentrale Asset Manager