



Sulzer GmbH

Merkmale unserer Supportorganisation

Mit unserem Betriebsdesign „2nd Level Support FRONT & MASTER“ als Bestandteil der Support Factory wurde bereits 2003 der Grundstein für eine enorme Steigerung der Effizienz gelegt.

2nd Level Support FRONT

Eine hoch qualifizierte Supporteinheit, die auf die Kommunikation mit dem Kunden, auf die Klassifizierung von Incidents und zur schnellen Lösung von „Low“-Incidents ausgerichtet ist.

2nd Level Support MASTER

Hier liegt die Betriebsverantwortung für die Applikationen. Der Betrieb selbst erfolgt in skalierbarer Aufgabenteilung mit dem 2nd Level Support FRONT.

Moderne Betriebstechnik

Spezielle Betriebsportale sorgen für schnellen Zugriff auf Daten, Lösungen und Kommunikationsmittel. Ein internes Ticket- und Monitoring- System unterstützt und kontrolliert den Applikationsbetrieb. Der professionelle Schichtplan ist an Skill-Matrizen gekoppelt.

Transparenz durch Monitoring und Reporting

Der Leitstand überwacht integral und/oder dediziert den Workflow, garantiert minimale Reaktionszeiten, überwacht Zeitvorgaben, leitet Eskalationsprozesse und liefert das Reporting. Transitionsmonitore visualisieren online den Grad der Verteilung von Supportaufgaben über die Serviceteams.

Steuerung von Partnern

Mit der Support Factory werden Partneranbindungen - onsite, near- und offshore - skalierbar und effizient direkt mit den Projekten gekoppelt, aber zentral gesteuert und qualitativ überwacht.

Fazit

Die Sulzer GmbH erfüllt kostendämpfend die wachsenden Anforderungen im Betrieb hinsichtlich steigender Qualität und Performance. Das alles bietet Sulzer in lokaler Nähe zum Kunden.

Referenzen

Die Sulzer Support Factory bietet umfangreiche Services im professionellen Application Management und ist speziell im Automotive Bereich direkt für den Hersteller bzw. Zulieferer oder als Partner von namhaften Providern wie

- ACCENTURE
- IBM
- HP
- T-Systems
- und weitere tätig.

Besonderes Know how zeichnet die Sulzer GmbH bei unseren Kunden BMW AG und Audi AG aus, wo wir in den unterschiedlichsten Bereichen professionelle Application Management Leistungen erbringen. Zu diesen Bereichen zählen insbesondere

- Einkaufssysteme
- Vertriebssysteme
- Finanzsysteme
- Planung und Produktion
- Lagertechnik
- SAP Systeme
- Fahrzeugkonfiguratoren
- Bordnetz Engineering
- Qualitäts- und Informationssysteme

Geschäftsfeld Zentraler Basisbetrieb

Ansprechpartner:

Horst Geldner
Leiter GF Zentraler Basisbetrieb
+49-89-31858-310
horst.geldner@sulzer.de



Zentraler Basisbetrieb

IT-Servicemanagement

Standards im Applikationsbetrieb

Der Betrieb von Applikationen ist meist so alt wie die Applikationen selbst, doch die Art des Betriebs ist einem stetigen Wandel unterzogen worden. Aktuell sind folgende Standards etabliert:

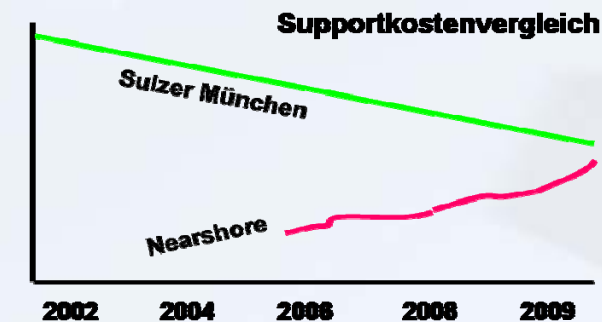
IT Infrastructure Library ITIL. Dieser weltweite defacto-Standard für IT Service Management wird zunehmend auch im Bereich Automotive verwendet. Er bietet bewährte und kostengünstige Verfahren, Systeme und Prozesse zur Erreichung von Transparenz und zur Gewährleistung bestmöglicher Servicequalität und Betriebssicherheit

IT Project Management ITPM. Veränderungen im Applikationsbetrieb werden durch ITPM initiiert und durch das **Qualitäts Management QM** auditiert und zertifiziert.

IT Security Management ITSM. Sicherheit in der IT ist heute als Top-Thema definiert und hat im Applikationsbetrieb einen extrem hohen Stellenwert.

Standards und Kompetenz – zu attraktiven Preisen am lokalen Standort

Die Sulzer GmbH hat langjährige Kompetenz im Betrieb und bietet attraktive Preise am lokalen Standort. Dies gelingt durch präzise Abstimmung innerhalb des Application Managements und unsere speziellen Betriebskonzepte.

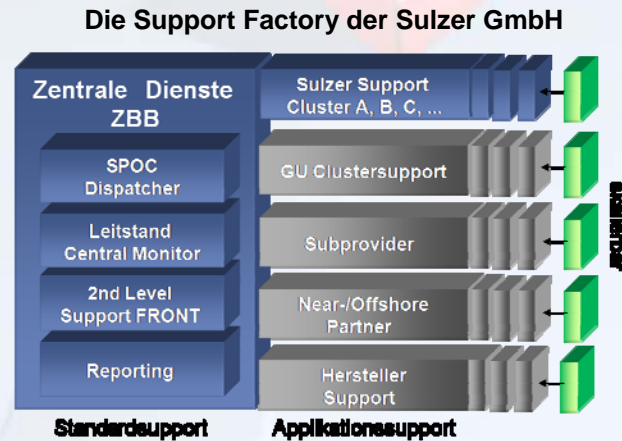


Unsere Fachkompetenz

Die Betriebsstruktur der Sulzer GmbH für die Standard-Betriebsbetreuung ist nach ITIL ausgerichtet und die Schnittstellen sind an die Prozesslandschaften unserer Kunden angepasst.

Das Servicekonzept der Sulzer GmbH ist sehr flexibel und für die Bewältigung der unterschiedlichsten Betriebsaufgaben ausgelegt.

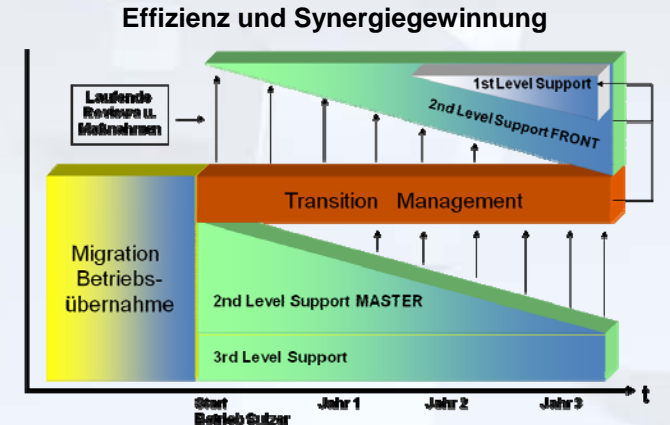
Zentraler Basisbetrieb. Hier liegt die Verantwortung für die Erarbeitung und Einhaltung der Prozesse der Sulzer Support Factory, sowie für die Kompatibilität der Schnittstellen zu unseren Kunden. Zentrale Dienstleistungen wie z.B. Profihelpdesk, Reporting, Wissensdatenbank und Leitstand werden aktuell verfügbar gehalten.



Mit heutigem Stand hat der Standardbetrieb der Sulzer GmbH über 90 ITIL zertifizierte Supportmitarbeiter und 5 ITIL Service-Manager. Die Best Practices Methoden nach ITIL werden als Basis des Betriebsgeschäftes verstanden und laufend verbessert. Aktuelle Zertifizierungen nach DIN ISO 27001 und nach DIN ISO 9001 sind Standard.

Zusammenwirken der Supportkräfte

Unsere Supportteams wirken über klar definierte Schnittstellen und Prozesse zusammen. Damit werden Kräfte gebündelt, eindeutige Richtlinien geschaffen und zugleich eine enorme skalierbare Flexibilität erzielt, die für Supportorganisationen dieser Größenordnung ungewöhnlich ist.



Die Leistungskraft entwickelt sich durch strategische Verteilung der Supportaufgaben. Auf der vertikalen Ebene haben die fachbezogenen Geschäftsfelder die applikationsspezifische Verantwortung für Betrieb und Wartung. Horizontal steuert und kontrolliert die Support Factory die Prozesse und leistet gleichzeitig wertvolle Unterstützung im Regelbetrieb. Ein Transition Management monitort und regelt die effiziente Verteilung der Aufgaben auf die spezifisch ausgerichteten Support Level zur optimalen Synergiegewinnung. Sie bündelt gleichartige Betriebsaufgaben, um Synergien in Form von Qualitätssteigerung und Kostensenkung zu erschließen. Dies zeigt sich am Beispiel SAP-Support deutlich, wo das Availability Management an zentraler Stelle im Standardverfahren für viele Applikationen geleistet wird. Der Kunde profitiert von diesen "Shared Services".