

Aufbruch zu einer serviceorientierten Organisation

IT-Prozessautomatisierung als Schlüssel



Auf einen Blick

Die Organisation

Hamburg Südamerikanische
Dampfschiffahrts-
Gesellschaft A/S & Co KG
www.hamburgsud.com

Branche

Logistik

Kennzahlen

55 Services, bestehend aus
180 technischen Services;
ca. 300 Software-Pakete

Lösung

USU IT Service Management

Herausforderung

Angesichts veränderter Märkte und der Digitalisierung in der Schifffahrt soll die IT der Hamburg Süd zu einer serviceorientierten Organisation umgebaut werden. Dazu ist es nötig, IT-Dienstleistungen transparent zu machen und bedarfsgerecht anzubieten. Damit einher geht die Etablierung neuer Rollen (Service-Owner/Serviceportfolio-Manager) und die Standardisierung von Servicemanagement-Prozessen mithilfe einer zentralen ITSM-Lösung.

Warum USU ausgewählt wurde

Die Lösung USU IT Service Management wurde ausgewählt, weil sie sämtliche ITIL®-Prozesse abbildet und über eine hohe Flexibilität sowie Integrationsfähigkeit verfügt. Die erfolgreiche Realisierung vieler ähnlich komplexer Kundenprojekte beweist die Leistungsfähigkeit des Unternehmens. Neben der Technologie überzeugt USU durch Flexibilität, Servicebereitschaft und umfassende Beratungsexpertise.

Projektmeilensteine

- Entwickeln eines Servicemodells für die Hamburg-Süd-Gruppe
- Tool-Evaluierung und Entscheidung für USU IT Service Management
- Situationsanalyse und Beschreiben der Services für den Servicekatalog
- Implementierung von USU IT Service Management
- Einführung von Querschnittsrollen für einzelne Services (Service-Owner/Serviceportfolio-Manager)
- Inbetriebnahme des Online-Servicekatalogs
- Sukzessiver Aufbau weiterer Disziplinen, z. B. Serviceportfolio-Management oder SLA Management

Vorteile durch die USU Lösung

- Die IT ist ein Treiber für den „Mind Change“ in Richtung einer serviceorientierten Organisation
- Die Transparenz über die Vielfalt vorhandener Software und deren Einsatz spart Betriebsmittel und Lizenzkosten, u. a. durch die Abschaffung redundanter Software
- Minimierte Durchlaufzeiten durch teilautomatisierte, benutzerfreundliche Bestellvorgänge
- Höhere Kundenzufriedenheit mit dem IT-Service
- Effiziente IT-Services wirken als Blaupause für Enterprise Services für HR und Facility Management



Die Hamburg Südamerikanische Dampfschiffahrts-Gesellschaft A/S & Co KG (HSDG) wurde 1871 von Hamburger Handelshäusern gegründet. Heute steht sie für starke Marken in der internationalen Logistikdienstleistungsbranche und gehört seit Ende 2017 zu Maersk, dem Weltmarktführer der Linienschiffahrt. Hamburg Süd zählt über 6.000 Mitarbeiter. Etwa ein Viertel von ihnen arbeitet auf See. Für die Umsetzung seiner IT- und Enterprise-Service-Vision nutzt das Unternehmen seit 2015 USU Technologie und Expertise.

„ Mit USU IT Service Management ist es uns gelungen, die IT der Hamburg Süd in den letzten Jahren sukzessive zu einer Serviceorganisation zu formen. Das Denken in Servicestrukturen und die Transparenz durch einen Servicekatalog machen IT-Leistungen nachvollziehbar. Bestellprozesse sind bereits teilautomatisiert und führen zu einer sehr hohen Zufriedenheit unserer internen Kunden.

José Silva, Manager Service Portfolio & Catalogue Management

Erfolgreich durch ein kundenzentriertes Geschäftsmodell

Der Aufbau einer serviceorientierten Organisation gelingt nicht allein durch Strategie und Technik. Das musste die IT der Hamburg Süd erfahren, die bereits

2008 versuchte, Services zu definieren und bedarfsgerecht anzubieten. Die Initiative war zunächst nicht erfolgreich. Die Analyse ergab, dass nicht nur eine vollständige Beschreibung der einzelnen Services fehlte, sondern auch das aktive Einbinden aller Stakeholder nicht erfolgt war. Mit einem neuen Team und einem neuen Ansatz wurde ab 2014 ein weiterer Anlauf unternommen, das „Service-Gen“ innerhalb der Organisation zu aktivieren und jenseits von Silos und Hierarchien neue Rollen und Prozesse zu etablieren.

Hierzu verfeinerte das Projektteam das bestehende Servicemodell und detaillierte Servicebeschreibungen und Abhängigkeiten. Parallel dazu arbeitete man die Rollen „Service-Owner“ und „Service-Element-Owner“ weiter aus.

Mehr Kompetenzen für einen optimalen Service

Als größte Herausforderung erwies sich die Akzeptanz der Führungskräfte, die in der klassischen Organisationsstruktur bislang Verantwortung trugen. Denn die neuen Querschnittsrollen verfügten über umfangreiche Befugnisse zur Durchsetzung ihrer Services, die mit den Interessen der Fachbereiche u. U. kollidierten – bis hin zur Budgethoheit. Für die Beschreibung der Rollen nutzte man zunächst die Darstellungen bei ITIL® und formte diese nach Interviews mit den internen Kunden und den künftigen Service-Ownern so, dass es für die spezifische Situation bei Hamburg Süd passte. Zur optimalen, kundenzentrierten Bereitstellung eines Service waren abteilungsübergreifende Kompetenzen und das Führen interdisziplinärer Teams erforderlich. Durch flankierende Marketingaktivitäten und den ständigen Dialog mit allen Beteiligten gelang es sukzessive, die benötigten Services konkret zu definieren und die Rolle des jeweiligen Service-Owners zu etablieren.

Servicekatalog als Basis der Serviceorientierung

Transparenz zu schaffen, war ein zentrales Ziel aller Projektbeteiligten. Dem zuvor vorhandenen Wildwuchs unterschiedlichster Software und Softwareversionen wurde der Kampf angesagt. Aus beispielsweise 6 verschiedenen Versionen von Photoshop wurde eine Standardversion, und die bestehenden 1.200 Softwareprodukte wurden auf etwa 380 Standardprodukte reduziert. Durch die aktive Einbindung von HR und Betriebsrat gelang es, eine Betriebsvereinbarung zur Nutzung von Software abzuschließen, die in den Bestellprozess integriert ist. Durch die Abschaffung redundanter Software spart Hamburg Süd heute hohe Softwarelizenzkosten.

Nachdem alle bisher identifizierten 55 Services aus der Perspektive des Endkunden in einer einheitlichen Struktur beschrieben waren, konnte ein Teil der Services bzw. Serviceoptionen über den IT-Service-Shop auf Basis von USU IT Service Management

bereitgestellt werden. Durch den Servicekatalog werden heute etwa 70 % aller Service Requests abgedeckt. Bei der Bestellung kostenpflichtiger Produkte ist ein automatisierter Genehmigungsprozess zwischengeschaltet. Lizenzpflichtige Software wird spätestens in 72 Stunden geliefert. Bei Software, die nicht lizenzpflichtig ist, beginnt die Installation innerhalb weniger Stunden. Das Ziel ist die vollständige Automatisierung mit einer Reduzierung auf wenige Minuten.

Durch die kollaborative Vorgehensweise, den bedarfsgerechten Aufbau und die nutzerfreundliche Bedienung des IT-Shops sowie die beschleunigten Bestellprozesse stieg die Kundenzufriedenheit in den Fachabteilungen signifikant. Damit ist die Basis für die Umsetzung weiterführender Prozesse geschaffen, z. B. der Aufbau eines Serviceportfolio-Managements oder die Einführung von SLA-Management.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart Businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU