

ANWENDUNG

SERVICE HELPDESK INVENTAR

Neues Bescheid-Wissen weltweit

Nilex bei der HARTING Technologiegruppe

Espelkamp? Sicher keine Metropole im landläufigen Sinne. Aber in der eng vernetzten Elektronikbranche durchaus eine gute, weltweit bekannte Adresse. Denn in der ostwestfälischen Kleinstadt befindet sich die Zentrale der Harting Technologiegruppe - seit den Gründungstagen 1945 auf stetem Erfolgskurs.

Die HARTING Technologiegruppe

Die Gruppe, zu 100 Prozent in Familienbesitz, bietet ein weit gefächertes Angebotspektrum für fast alles, was moderne Technik im Maschinenbau, bei der Bahn, bei Windenergieanlagen, Fabrikautomation und Telekommunikation zum Funktionieren braucht. Das können elektrische, elektronische oder optische Verbindungs-, Übertragungs- und Netzwerktechniken sein, Software- und Systementwicklungen oder maßgeschneiderte Produkte wie Steckverbinder zur Energie- und Datenübertragung. Inzwischen ist HARTING mit eigenen Tochtergesellschaften und Vertretungen in 40 Ländern präsent und beschäftigt weltweit mehr als 2.800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



Weltweiter Überblick

Um angesichts hoch komplexer Aufgaben und weltweiter Vernetzung die Reibungsverluste so klein wie möglich halten, ist bei HARTING größtmögliche Transparenz oberstes Gebot. Konsequenter Weise beschließt das Unternehmen 2004 die Implementierung eines ITSM-Systems. Kernziel dabei ist es, das umfangreiche IT-Inventar nicht auf viele Excel-Listen verteilt, sondern in

einem Tool zentral zu erfassen. Zusätzlich sollen Prozesse optimiert werden, u.a. durch die Einrichtung eines Single Point of Contact (SPoC). Dieser soll durch das neu zu beschaffene System sofort im Bilde sein; weil er alle Kundendaten, Inventar-Details und bisherigen Probleme per Klick auf dem Schirm hat / haben soll. Aber...

Schöne Hilfe

...wie so oft ist der Fortschritt auch in diesem Fall eine Geschichte überwundener Rückschritte. Als erste Hürde erweist sich die Wahl der Helpdesk-Lösung. Sie stammt zunächst von einem Marktführer. Aber das Aktualisieren und Anpassen der Excel-Tabellen, der Datenimport und die Erarbeitung eines Workflows für das Helpdesk-System wird zu einer langwierigen, teuren und komplizierten Angelegenheit. Nach drei Wochen Konfiguration und Anpassung, geprägt von Abstürzen, falschen Berechnungen und fehlerhaften Mails (gerade bei den zentralen Themen Eskalationszeiten und Deadlines) ist eine Produktivschaltung immer noch nicht möglich.

Neuer Anlauf mit Nilex

Dass Technik nicht funktioniert, kann besonders ein technikorientiertes Unternehmen nicht lange tolerieren. Bei HARTING besinnt man sich auf eine länger zurückliegende Präsentation von Nilex und auf die Vorteile von Nilex, die dabei zur Sprache

kamen. Gesagt, getan. Im Herbst 2005 richteten die Nilex Mitarbeiter in nur fünf Tagen einen stabilen Client ein, Dateien und Datenbank liegen zentral auf einem Server im Netzwerk, ganz ohne lokale Installation an den Rechnern. Der Administrationsaufwand - beim Mitbewerber enorm hoch und bei jeder Kleinigkeit mit Verzögerungen und Kosten für Consultants verbunden - ist dank praxisnaher, bedienerfreundlicher Struktur inhouse einfach und einfach günstiger zu bewältigen, so dass bereits in 2006 mit dem Roll-Out in die HARTING -Standorte auf der ganzen Welt begonnen werden konnte.

Warum custom made, wenn's anders besser geht?

Auch was die Effizienz des Systems betrifft, lässt Nilex keine Fragen offen. Zumal das Produkt nicht erst für den Einzelfall entwickelt werden muss, sondern bereits fertig ist; ein bewährtes Standardprodukt, genau auf die Anforderungen und den Kostenrahmen mittelständischer Unternehmen ausgerichtet. Verlässlichkeit inklusive: Nilex-

Kunden profitieren unmittelbar von der Erfahrung, aus mittlerweile mehr als 1.000 Installationen - ein Garant für eine in jeder Hinsicht zufrieden stellende Lösung.

Technik ist nicht alles

Immer wieder zeigt sich, dass Software viel mit weichen Faktoren zu tun hat. Gerade in kritischen Situationen, wie sie die Ablösung von einem zum anderen System schnell mit sich bringen, zählt eben nicht nur Fachliches, sondern vor allem allzu Menschliches: Zuhören, Verstehen, Erklären - damit Kunden die Ruhe und ihre Motivation bewahren können. Dass die Nilex-Berater auch in diesem sensiblen Bereich die richtige Einstellung mitbringen, bestätigt der Projektverantwortliche Rudolf Laxa gern: „Durch die partnerschaftliche, freundliche Zusammenarbeit und den persönlichen Einsatz der Nilex-Mitarbeiter konnten wir alle Neuerungen konzentriert, aber entspannt angehen. So haben wir viel Stress vermeiden und viel Zeit und Geld sparen können.“