

Adecco reduziert den Aufwand für IT-Supportverträge um 16 Prozent



**„HP Datacenter Care Primary Service Provider“
Vertrag standardisiert beim Personaldienstleister den Support**

Branche

Personaldienstleistungen

Ziel

Adecco wollte den Kosten- und Zeitaufwand im Zusammenhang mit dem Management von Verträgen für technische Services mehrerer Anbieter verringern

Ansatz

Mit „HP Datacenter Care Primary Service Provider“ wurden alle bestehenden Vereinbarungen in einem einzigen Vertrag zusammengeführt, mit einem einzigen Ansprechpartner und einheitlichen Standardbedingungen, einheitlicher Rechnungslegung und einheitlichen Prozessen

Ergebnisse für die IT

- Service Level Agreements (SLA) sind jetzt für alle im Vertrag enthaltenen Produkte einheitlich, Reparatur innerhalb von vier Stunden nach dem Anruf, einheitliche Support- und Eskalationsverfahren
- HP übernimmt volle Verantwortung für die Störungsbeseitigung, kein „Ticket Bouncing“ bei Adecco, keine Schuldzuweisungen unter Anbietern

Ergebnisse für das Business

- Verringerung der Kosten in Verbindung mit Verwaltung von Supportverträgen um 16 Prozent, im Einklang mit der Unternehmensstrategie der Wahrung strikter Kostendisziplin und der Kosteneindämmung
- Effizienteres Anbieter- und Vertragsmanagement entlastet IT-Mitarbeiter, die sich strategisch wichtigeren Aufgaben widmen können; steht im Einklang mit dem Geschäftsziel, schnell auf Marktchancen und konjunkturelle Schwankungen zu reagieren



„Mit ‘HP Datacenter Care Primary Service Provider’ überlassen wir unsere Supportservices einem zuverlässigen und vertrauenswürdigen Anbieter, senken die fixen Kosten und verringern den Zeitaufwand für das Anbietermanagement.“

– Felix Wiebel, IT specialist, Adecco

Alle Verträge für Hardware und VMware-Services in einer Hand

Adecco, der weltweit größte Anbieter für Personaldienstleistungen einschließlich Zeitarbeit, muss in der Lage sein, sich je nach wirtschaftlicher Lage schnell an eine steigende oder sinkende Nachfrage anzupassen. Durch Übertragung der Verantwortung für das Management sämtlicher Verträge für Hardware und VMware-Services an HP gelang es Adecco, seine Verwaltungskosten zu senken und die IT-Mitarbeiter zu entlasten, die sich nun wichtigeren Geschäftsaufgaben widmen konnten.





Herausforderung

Zu viele Verträge für technische Services

Adecco vertraut bereits seit langem auf HP als Partner für technologische Lösungen und Services. Diese Beziehung hat sich mit der Weiterentwicklung des IT-Managements gefestigt. Im Laufe der kommenden Jahre wird das Unternehmen alle europäischen Rechenzentren in ein einziges, konsolidiertes HP Rechenzentrum auslagern.

Die meisten Server, die Adecco in den heute bestehenden Rechenzentren einsetzt, sind HP Systeme – eine Mischung aus HP ProLiant-Servern nach Branchenstandard und HP BladeSystem-Servern, darunter auch HP ProLiant BL460c Server Blades sowie Blades früherer Generationen. Adecco arbeitet jedoch nicht ausschließlich mit HP Produkten. Einige der geschäftskritischen Anwendungen werden auf Hardware von IBM ausgeführt. Darüber hinaus setzt Adecco in den europäischen Rechenzentren Switches und Storage-Systeme von IBM ein.

In der Anwendungsumgebung von Adecco finden sich Best-of-Breed-Lösungen verschiedener Softwareanbieter. Für die Bereiche Finanzen, Personal und CRM wird SAP verwendet. Eine weitere geschäftskritische Anwendung des Unternehmens ist CRM-Software (Customer Relationship Management) von Siebel. Zu den kritischen Komponenten der Infrastruktur von Adecco gehört außerdem VMware-Virtualisierungstechnologie.

Diese komplexe Umgebung wird den Anforderungen von Adecco aus operativer und Anwenderperspektive gerecht, verursachte jedoch bis vor kurzem ein leidiges Managementproblem.

Für jede Hardwarekomponente gab es einen eigenen Supportvertrag.

Adecco stand daher vor der Aufgabe, Service Level Agreements (SLA) zu koordinieren, die unterschiedliche Geschäftsbedingungen umfassten. Jede der Vereinbarungen stammte vom Anbieter des jeweiligen Systems, und in jeder waren die Bedingungen festgelegt, die zum Zeitpunkt des Erwerbs der Geräte ausgehandelt wurden. So entstand ein Flickwerk aus SLAs ohne Konsistenz auf Unternehmensebene. Die Verwaltung dieser SLAs war ein hochgradig aufwändiger Prozess. Wann immer ein Supportvertrag auslief oder wenn es an der Zeit war, ein Altsystem abzulösen oder ein neues zu kaufen, musste sich ein Mitarbeiter der IT- oder Einkaufsabteilung von Adecco darum kümmern. Dadurch wurden Adecco-Mitarbeiter unweigerlich von anderen Aufgaben abgezogen – Aufgaben, die für das vorrangige Ziel des Unternehmens von größerer Bedeutung waren.

Adecco war sich außerdem bewusst, dass diese Regelung indirekte Betriebskosten verursachte. Sie war ineffizient und arbeitsintensiv.

Darüber hinaus beeinträchtigte sie die Systemverfügbarkeit. „Bei einem Problem mit einer Hardwarekomponente mussten wir zuerst herausfinden, welchen Anbieter wir anzurufen hatten und welche Supportbedingungen für das Gerät vereinbart waren“, kommentiert Felix Wiebel, IT-Spezialist bei Adecco. „Es kam vor, dass wir eine halbe Stunde brauchten, bis wir diese Informationen zusammengetragen und die richtige Telefonnummer gefunden hatten.“ Je nach Szenario konnte ein Ausfall von 30 Minuten wichtige Geschäftsdienste beeinträchtigen, ohne die Mitarbeiter von Adecco nicht in der Lage waren, ihre Aufgaben zu erledigen.



Also bat Adecco HP Technology Services, die Verantwortung für die Serviceverträge für Hardware und VMware zu übernehmen und in einem einzigen Vertrag, „HP Datacenter Care Primary Service Provider,“ zusammenzuführen.

Lösung

HP Datacenter Care Primary Service Provider

Der Vertrag ist eine überzeugende Alternative für Unternehmen wie Adecco, die eine heterogene IT-Infrastruktur benötigen, deren schlanke Personalstruktur jedoch optimierte IT-Management-Prozesse erfordert. Im Rahmen des Vertrags für Produkte mehrerer Anbieter stellt HP einen einzigen Ansprechpartner zur Verfügung, der für das Vertragsmanagement und die eigentlichen Supportservices zuständig ist. Eine Reihe standardisierter Verfahren dient der Vereinheitlichung der Supportverträge im gesamten Unternehmen, ungeachtet dessen, welcher Anbieter letztlich für die Wartung einer bestimmten Komponente zuständig ist. Und da HP im Rahmen der Supportvereinbarung für die Produkte mehrerer Anbieter eine zentrale Anlaufstelle bereitstellt, in der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten zusammenlaufen, werden Leistungs- und Verfügbarkeitsprobleme schneller und effizienter behoben. HP koordiniert z. B. Reaktionen der Anbieter auf Probleme, die mehrere Systeme betreffen, und gewährleistet so, dass alle Anbieter zusammenarbeiten, um Probleme so rasch wie möglich zu lösen.

Außerdem ist HP im Hinblick auf die Bedingungen des Servicevertrags für Produkte mehrerer Anbieter flexibel – ein Faktor, der bei der Entscheidung von Adecco eine wichtige Rolle spielte. Als Beispiel führt Felix Wiebel an, dass HP es Adecco ermöglicht, jederzeit neue Hardwarekomponenten in den Vertrag aufzunehmen. „Im Rahmen unseres Vertrags für Produkte mehrerer Anbieter müssen wir die Supportbedingungen nicht jedes Mal neu verhandeln, wenn sich die Hardware in unserem Rechenzentrum ändert. Die bestehende HP Supportvereinbarung gilt automatisch auch für neue Systeme.“ Adecco steht es darüber hinaus völlig frei, seinen Geräten verschiedene Service Levels zuzuweisen, in Abhängigkeit von Faktoren wie der Kritikalität für das System.

Vorteile

Erhöhung der Verfügbarkeit

Ein weiterer Grund, aus dem sich Adecco für HP entschied, ist das Vertrauen in das technische Know-How und die Supportfähigkeiten von HP. „HP verfügt über umfangreiche Erfahrung im Bereich Technologieservices, und die Qualität der Services ist sehr hoch“, meint Felix Wiebel. „Wir wussten, dass diese Standards bei Abschluss des Vertrags für Produkte mehrerer Anbieter für alle vertraglich abgesicherten Systeme gelten würden.“

Die Erhöhung der Qualitätsstandards für technische Services ist für Adecco entscheidend, da sie zu einer Verbesserung der Verfügbarkeit führt. Verfügbarkeit hat Priorität, da sich IT-Ausfälle unmittelbar auf die Mitarbeiterproduktivität und auf wichtige Geschäftsdienste wie die Rechnungslegung auswirken.

Die Kundenlösung auf einen Blick

Hardware

- HP ProLiant Server nach Branchenstandard
- HP ProLiant BL460c server blades
- HP ProLiant BL20p server blades
- IBM Server
- IBM Mass Storage
- IBM Switches

Software

- HP Systems Insight Manager
- VMware

HP services

- „HP Datacenter Care Primary Service Provider“ Vertrag

Ebenso wichtig ist, dass Ausfälle die Fähigkeit von Adecco zur Kundenbetreuung beeinträchtigen können. Wenn Mitarbeiter von Adecco nicht in der Lage sind, auf Kundenanfragen zu reagieren, weil ihre Computer ausgefallen sind, riskiert das Unternehmen, Aufträge an die Konkurrenz zu verlieren.

„Mit dem Vertrag „HP Datacenter Care Primary Service Provider“ ist es nun möglich, die Verfügbarkeit aller Systeme durch HP sicherzustellen,“ so Felix Wiebel. Adecco kann daher darauf bauen, dass seine IT-Infrastruktur den Anforderungen an die Verfügbarkeit gerecht wird.

Eine Methode, mit der HP die Einhaltung hoher Servicestandards gewährleistet, ist die Integration seiner Supportservices in HP Systems Insight Manager, eine Lösung zur Überwachung der Infrastruktur, die bei Problemen wie Komponentenausfällen automatisch Warnungen erzeugt. Dies kann bedeuten, dass HP Probleme behebt, bevor Benutzer bei Adecco davon beeinträchtigt werden können. Felix Wiebel dazu: „Einmal ist ein Netzteil ausgefallen. Ich habe davon erfahren, weil ein Mitarbeiter des Rechenzentrums nach Dienstschluss anrief, um mir mitzuteilen, dass es von HP ausgewechselt wurde. Das nenne ich sagenhaft schnellen Service.“

Support-Tickets können außerdem von Adecco über das Internet oder per Telefon generiert werden.

Einheitliche Standards

SLAs sind jetzt für alle Produkte, für die der neue HP Vertrag gilt, einheitlich. Ganz gleich, von welchem Anbieter das System an Adecco verkauft wurde – innerhalb von vier Stunden nach dem Anruf wird die Reparatur ausgeführt.

Auch die Supportverfahren sind immer dieselben. Adecco sendet ein Support-Ticket an HP, und HP stellt das notwendige Know-How, Ersatzteile und Techniker zu Verfügung“, die zur Behebung des Problems erforderlich sind. „Jetzt herrscht Einheitlichkeit“, meint Felix Wiebel. „Die Supportverfahren und die Eskalationsstruktur sind überall in der Infrastruktur identisch.“

Da HP die volle Verantwortung für die Vorfallassifizierung übernimmt, kommt es bei Adecco nicht mehr zum „Ticket Bouncing“ oder zu Schuldzuweisungen unter den Anbietern.

Die Rechnungslegung für Services, für die der HP Vertrag für Produkte mehrerer Anbieter gilt, wird ebenfalls zusammengelegt, was auch die Abrechnungsprozesse wesentlich vereinfacht. Hierdurch verringert sich der Verwaltungsaufwand für diesen Aspekt der Geschäftsbeziehungen von Adecco zu Anbietern. Dazu kommt, dass Adecco die Kosten für technische Services besser prognostizieren kann. Dies erleichtert die Verwaltung der Budgets und des Cash-Flow.

Alles in allem reduzierten sich die mit dem Management der Anbieter von technischen Services verbundenen Verwaltungskosten durch die Umstellung auf den Vertrag „HP Datacenter Care Primary Service Provider“ um 16 Prozent – ein bedeutender Beitrag zur Wahrung strikter Kostendisziplin, die sich Adecco zum Ziel gesetzt hat.

Zu weiteren Vorteilen, Effizienzgewinnen und Kosten- und Zeitersparnissen, die durch den HP Vertrag für Produkte mehrerer Anbieter erzielt wurden, gehört die Entlastung von IT-Fachleuten der Adecco, die sich nun auf das Kerngeschäft des Unternehmens konzentrieren können. Treten beispielsweise Probleme mit einem System auf, müssen die Techniker von Adecco nun nicht mehr 30 Minuten mit der Suche nach Serverseriennummern und Kontaktdaten des Anbieters verbringen. HP hat alles im Griff.

Dies wiederum bedeutet, dass Adecco bei Marktschwankungen wesentlich viel flexibler agieren kann. „Ich verwende weniger Zeit auf das Management von Supportanbietern und -prozessen“, bemerkt Felix Wiebel abschließend. „Das heißt, ich verbringe mehr Zeit mit Aufgaben, die für Adecco und unsere Endnutzer von größerer Wichtigkeit sind.“

Erfahren Sie mehr unter
hp.com/go/services

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated

