

Sourcing

Der Kunde ist ein deutscher Automobilzulieferer für Dachelemente mit einem Umsatz von mehr als 3,5 Mrd. € und über 10.000 Mitarbeitern weltweit. Er zählt zu den weltweit 100 größten Zulieferern für den Bereich Automotive.

Ziel

Das Ziel des Projektes war es, eine Ausschreibung für den Bereich Workplace Management und angrenzende Leistungsbereiche durchzuführen und so einen veralteten und inflexiblen Outsourcing-Vertrag mit einem langjährigen Dienstleister zu ersetzen. Die dezentrale Organisationsstruktur führte dabei zu besonderen Herausforderungen im Bereich der Leistungsbeschreibung für IT-Workplace-Services.

Vorgehen

Auf Basis einer revidierten IT-Sourcing-Strategie war es die Aufgabe, die Vorbereitung und Durchführung der Ausschreibung zu begleiten. Der integrierte MINDEIGHT Sourcing Ansatz diente als Basis und wurde auf die individuellen Anforderungen des Kunden abgestimmt.

Im Fokus standen im Besonderen die Steuerung und Erbringung des gesamten Customer Service mit Schwerpunkt Helpdesk, 2nd / 3rd Level Support, IMAC/D, sowie Break & Fix. Weiterhin standen Voice, Storage, LAN/WLAN, Server, Datenbanken, Software-Verteilung sowie Patchmanagement im Vordergrund. Aber auch Manufacturing Execution Systems waren ein Thema.

Im Rahmen des Sourcing-Vorgehens wurden die Anforderungen nach Domains zusammengestellt und der Request for Proposal vorbereitet, nach Auswahl der Anbieter (Longlist) die detaillierte Angebotsauswertung über Interviews und geeignete Bewertungsschemata begleitet und zu einer Shortlist verdichtet.

Ergebnis

Das Ergebnis war ein neuer Dienstleister für den Bereich Workplace Management, welcher vollständig die Erwartungen des Kunden erfüllt. Die Ausschreibung wurde durch die gute Vorbereitung effizient und effektiv durchgeführt. Die Transition verlief reibungslos und im Rahmen der Erwartungen.

Kundenfeedback

Der Kunde war initial auf der Suche nach einem Berater, der sie auf der Suche nach einem neuen Dienstleister für die Erbringung der Workplace Services im Bereich Systematik und Know-how unterstützen konnte. MINDEIGHT gab, nach Meinung des Kunden, dem gesamten Prozess nicht nur eine effiziente Struktur und hat mit wertvollem Know-how zu den Anbietern und dem IT-Workplace unterstützt, sondern war darüber hinaus auch die persönliche Zusammenarbeit sehr wertstiftend. Man werde MINDEIGHT auch in Zukunft gerne wiederbeauftragen.