

Definition und Implementierung einer weltweit gültigen Produktdefinition für einen Dienstleister

Nicht nur auf die Verpackung kommt es an

Ausgangssituation

Die bestehende Struktur der IT-Dienstleistungstochter eines internationalen Pharmakonzerns folgte zwar dem Ansatz eines globalen Serviceproviders für den ganzen Konzern, allerdings waren die regionalen Einheiten in weiten Teilen keiner zentralen Hierarchie und Steuerung unterstellt. Entsprechend unterschiedlich waren die Leistungen, die den Konzernbereichen weltweit angeboten wurden, obwohl diese teils selbst sehr zentralisiert waren. Im Rahmen einer globaleren Ausrichtung des IT-Dienstleisters sollten für den Bereich der IT auch die Produktportfolios der verschiedenen Regionen angeglichen werden: Eine gleiche Leistung wie der Arbeitsplatz sollte weltweit auch identisch angeboten werden. Zu diesem Zweck wurde ein Projekt zur Harmonisierung der Produkte aufgesetzt, das vom Bereich Produktmanagement des IT-Dienstleisters getrieben und verantwortet wurde.

Beratungsansatz

Zunächst wurde mit dem Aufbau eines Produktkatalogs die Basis für den Aufbau eines weltweit koordinierten Produktmanagements erstellt:

- _ Vorbereiten von Definitionen zukünftig zentral verantworteter Produkte
- _ Schaffen einer einfachen und handhabbaren Produktstruktur
- _ Verbesserung und Vereinheitlichung und Ausrichtung der Lieferprozesse an den neuen Produktstrukturen
- _ Anpassen der Leistungsabrechnung an die neuen Produktstrukturen

Die Produktdefinition setzt sich aus mehreren Bestandteilen zusammen. Neben einer genauen Beschreibung waren die Strukturelemente Service Level Beschreibung, Preismodell, Varianten und Modularität zu füllen. Darüber hinaus mussten regionale Spezifika wie beispielsweise der jeweilige Telekommunikationsprovider in der Produktdefinition berücksichtigt werden.

Kundennutzen

- _ Einheitliche Standardprodukte, die die Kunden des IT-Dienstleisters weltweit in gleicher Ausprägung und Qualität kaufen können
- _ Einheitliche Basis für den Aufbau eines weltweit koordinierten Produktmanagements
- _ Ausrichtung von Produkt, Leistungserbringung und Leistungsabrechnung entlang der gemeinsam definierten Produktstrukturen
- _ Möglichkeit der Berücksichtigung von regionalen bzw. lokalen Besonderheiten und Produktvarianten
- _ Optimierung der Leistungserbringung durch Nutzung von Standardservicelevel und Möglichkeit zur Skalierung der Leistungen (SLA)

Die Service Level Beschreibung umfasst auf der höchsten Ebene zunächst das gesamte Service Level des Produkts, lässt sich aber bis auf die unterschiedlichen Bestandteile detaillieren. Damit wird sichergestellt, dass ein einheitliches Verständnis über das Service Level besteht.

Interesse?

Gerne setzen wir uns mit Ihnen zu einem für Sie unverbindlichen Erfahrungsaustausch zusammen.

Service und Beratung für den Mittelstand GmbH (SBM)

Geschäftsbereich Unternehmensberatung:
Focke Meyer, Manager
089 / 55 178 – 728

hbw | Haus der Bayerischen Wirtschaft
Max-Joseph-Straße 5
80333 München