

Computacenter – Managed Services

Thema: Qualität durch qualifizierte Mitarbeiter – „BE-Certified“ als Qualifikationsanalyse- und Zertifizierungsplattform

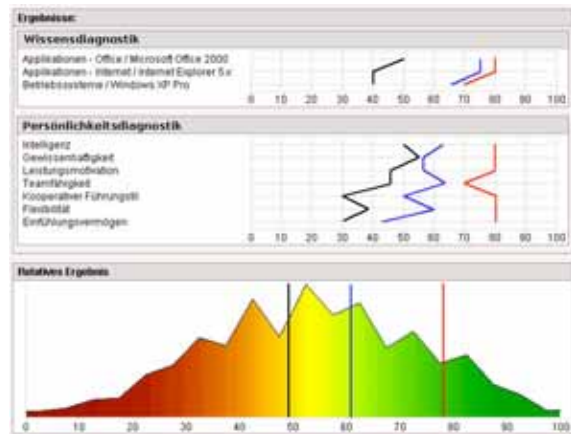
Autor: Jürgen Stauber, Geschäftsführer Managed Services/Service Enablement bei Computacenter

Neben der Realisierung von Kosteneinsparungspotenzialen nennen 64 Prozent der CIOs¹⁾ die Absicherung und Verbesserung der Servicequalität als zentrales Motiv für Outtasking- oder selektive Outsourcingvorhaben. Objektiv messbare Qualität (Servicelevel-Erfüllung) wie auch die vom Endkunden wahrgenommene Qualität hängen dabei von einer Vielzahl von Faktoren ab. Der Auswahl und Qualifizierung der serviceerbringenden Mitarbeiter im Hinblick auf fachliche, persönliche und auch kundenspezifische Qualifikationen kommt hierbei eine maßgebliche Bedeutung zu. Computacenter setzt für die Auswahl der geeigneten Mitarbeiter, zur Qualifikations- und Gap-Analyse sowie zur kundenspezifischen Mitarbeiterzertifizierung die Web-basierte Lösung „BE-Certified“ der GECO Systems GmbH ein.

Die erbrachte, gemessene und „gefühlte“ Qualität wird neben den Aspekten Prozessdesign und -unterstützung durch adäquate Tools und Erwartungsmanagement bei Endkunden im Hinblick auf das vereinbarte Leistungsniveau durch die Auswahl geeigneter Mitarbeiter sowie deren Qualifizierung bestimmt. Insbesondere im Rahmen von selektiven Outsourcings ist dies ein kritischer Erfolgsfaktor.

Qualifikationsanalyse der Mitarbeiter

Bei Mitarbeiterübernahmen wie auch beim Einsatz von Computacenter-Mitarbeitern in Outtaskings nutzt Computacenter „BE-Certified“ für die Auswahl der geeigneten Mitarbeiter für eine qualitativ hochwertige Serviceerbringung. Die eingesetzte Skillmanagement-Lösung stellt dabei alle gängigen, diagnostischen Methoden wie Wissens-, Persönlichkeits- und Leitungsdiagnostik zur Verfügung. Multiple, auf die zu erbringende Funktion bezogene Probanden-Anforderungen werden in so genannten „Benchmarks“ definiert und danach den Probanden in Online-Tests (sog. Assessments) dynamisch ausgegeben. Benchmarks können eine beliebige Anzahl von Skill-Vorgaben aus allen diagnostischen Methoden und dem jeweiligen Beherrschungsgrad enthalten. Für die Probanden wird damit die Ist-Qualifikation gegenüber den Soll-Vorgaben erhoben. Anhand dieser Analyse und den identifizierten Qualifizierungserfordernissen wird über einen Einsatz in der spezifischen Kundensituation entschieden. Darüber hinaus stellt die Analyse die Grundlage für die weitere Qualifizierung und damit für die Weiterentwicklung der Mitarbeiter dar.



Funktions- und kundenspezifische qualifizierung

Auf Basis der identifizierten Qualifizierungserfordernisse erfolgt die Definition von funktionspezifischen und persönlichkeitsorientierten Qualifizierungsplänen. Da jede Betriebssituation durch unterschiedliche Hardware-landschaften, Prozessabläufe, Ansprechpartner und Servicelevels kundenspezifische Anforderungen mit sich bringt, wird auch der Schulung dieser Spezifika ein erheblicher Stellenwert beigemessen. Auch Kunden nutzen diese Plattform, um Mitarbeiter bezüglich veränderter Prozessabläufe und Schnittstellen zu schulen und zu zertifizieren.

On-Site-Readiness-Zertifizierung

Das Initial-Qualifizierungsprogramm endet mit einer „On-Site-Readiness“-Prüfung, die durch die genutzte Web-Technologie ortsungebunden durchgeführt werden kann. Wird diese Prüfung bestanden, erhält der Mitarbeiter sein „On-Site-Readiness“-Zertifikat und kann in der spezifischen Kundensituation eingesetzt werden. Re-Zertifizierungen finden bei größeren Veränderungen der Vertragsinhalte oder Erbringungsformen – mindestens jedoch einmal jährlich – statt.

Fazit: Qualität entsteht im Auge des Betrachters – bzw. des Empfängers der Serviceleistung. Die Computacenter-Mitarbeiter haben täglich Kontakt zu Kunden und prägen damit maßgeblich die objektive wie auch die wahrgenommene Qualität. Mit BE-Certified steuert Computacenter die Servicequalität aktiv.

⁽¹⁾ Weltweite Marktstudie von MERCURY und der Economist Intelligence Unit

Jürgen Stauber, Geschäftsführer Managed Services/Service Enablement bei Computacenter

Jürgen Stauber (geb. 1962) ist Geschäftsführer des Geschäftsbereiches Managed Services/Service Enablement. Er berichtet direkt an Colin Brown, Chief Executive Officer von Computacenter in Deutschland.



Seit Januar 2000 führte er die Geschäfte der Region Süd.

Parallel zu seiner Regionalleiter-Funktion entwickelte er seit 2001 den Bereich Managed Services mit dem Fokus auf „Selektives Outsourcing im IT-Infrastrukturumfeld“. Seit 1996 war er als Geschäftsführer Mitglied der Unternehmensleitung von GE CompuNet. In dieser Funktion verantwortete er das Servicegeschäft in München. Er begann seine Laufbahn bei Computacenter, damals noch unter dem Namen CompuNet, 1987 als Systemberater. Dort war er für den Aufbau des Servicegeschäftes im Banken- und Versicherungsumfeld in München zuständig. Schwerpunkte seiner Tätigkeit lagen in den Bereichen Technologieberatung im IT-Infrastrukturumfeld sowie der Organisations- und Prozessberatung für den späteren Betrieb dieser IT-Lösungen.

Über Computacenter

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender Serviceprovider für IT-Infrastrukturen. Mit Hilfe seiner Dienstleistungen optimiert Computacenter den Nutzen der IT von Unternehmen und öffentlichen Auftraggebern. Wie kein anderer Anbieter ist Computacenter in der Lage, die Geschäftsanforderungen seiner Kunden zu verstehen und auf Basis dessen individuelle technologische Lösungen und Services zu entwickeln und zu implementieren. Darüber hinaus stellt der Serviceprovider den reibungslosen und effizienten Betrieb von IT-Infrastrukturen sicher. Neue Technologien setzt Computacenter schnell in funktionale Lösungen und Services um, die sich einfach in die IT der Kunden integrieren lassen. Die Finanzstärke und Marktpräsenz bieten Kunden und Partnern langfristige Stabilität und Sicherheit.

Computacenter plc erreicht seine Kunden über Geschäftszweige in Deutschland, England, Frankreich, Belgien und Luxemburg sowie über internationale Partner in Europa, Asien und Nordamerika. Im Jahr 2004 erwirtschaftete Computacenter mit 9.838 Mitarbeitern einen Umsatz von rund 3,5 Milliarden Euro. In Deutschland erzielte der Serviceprovider für IT-Infrastrukturen mit 3.573 Mitarbeitern einen Umsatz von einer Milliarde Euro.

Hinweis an die Redaktion

Gerne können Sie diesen Abstract für Ihre redaktionelle Berichterstattung verwenden. Bei Interesse an einem ausführlichen Artikel oder persönlichen Kontakt mit Jürgen Stauber wenden Sie sich bitte an Fink & Fuchs Public Relations, Anne Bleines, Telefon: 0611-74131-55, Mail: anne.bleines@ffpr.de