

ADARVO-KUNDEN IM RAMPENLICHT

Siemens Business Services: Die magischen IT-Services für VIPs

«Immer und überall für Sie da», so lautet das zentrale Motto von MagITs, einem umfassenden IT-Dienstleistungsangebot, das ganz spezifisch auf VIPs und Führungsetagen in Wirtschaft und Politik ausgerichtet ist. Hinter MagITs steckt ein zirka 45-köpfiges Team des Bereiches MIT der Siemens Business Services GmbH & Co.OHG (einer 100%igen Tochtergesellschaft des Siemens-Konzerns). Zur Optimierung der eigenen Teamorganisation und -kommunikation setzt das MIT-Team auf Adarvo ThemeWare. Aber nicht nur das: Adarvo soll auch seinen Platz innerhalb der Services gegenüber den VIP-Kunden finden. Ein Gespräch mit Petra Eichhorn, Leiterin des Bereiches MIT.

Frau Eichhorn, was genau verbirgt sich hinter dem Kürzel MagITs?

Petra Eichhorn: MagITs steht für Magische IT-Services. Darunter verstehen wir IT-Services, die sich ganz gezielt an VIPs und wichtige Führungspersönlichkeiten dieser Welt richten. Services, welche diese Personen exklusiv, rund um die Uhr und in allen Lebens- und Geschäftslagen abrufen können. Wir bieten Lösungen für alle Probleme, Wünsche und Fragestellungen, die auftauchen. Manchmal in Windeseile, fast unsichtbar, magisch. Daher auch der Name.

Aber viele dieser VIPs sind ja bereits in unternehmensweite IT-Strukturen integriert?

Ja, allerdings sind das oft Standards und damit fehlen zwei wichtige Aspekte: die individuelle Ausrichtung auf die jeweilige Person und deren Eigenheiten und Vorlieben sowie die notwendige Dynamik und Schnelligkeit. Wenn Sie ein Vorstandsmitglied betreuen, dürfen Sie nicht Tage damit verbringen, Lösungen zu suchen. Alles muss schnell gehen: morgen eine ungeplante Videokon-

« IT-Lösungen müssen sich dem Benutzer anpassen können und nicht umgekehrt. Und Adarvo ist solch eine Lösung. »

ferenz, kurzfristig ein IT-Netzwerk für eine vertrauliche Taskforce aufbauen, ein japanisches Handy in deutschen Netzen integrieren oder, ganz aktuell, Aufbau einer Repräsentanz von Siemens in Bagdad ohne jegliche IT-Infrastruktur. Oder folgendes Beispiel: kein Vorstand wird jemals eine normale Softwareschulung besuchen. So muss ganz individuell und auf die persönlichen Bedürfnisse ausgerichtet geschult werden. Und noch dazu darf die Instruktion für eine solche Person nicht länger als 15, maximal 30 Minuten dauern.

Das heißt, in Ihrem Leistungsangebot gibt es nichts, was es nicht gibt?

So kann man es ausdrücken. Es muss immer eine Lösung, so speziell das Vorhaben auch sein mag. Unmögliches gibt es bei uns nicht. Und wichtig ist, dass sich die Lösung bzw. das IT immer dem Benutzer anpasst und nicht umgekehrt.



Petra Eichhorn ist Leiterin des Bereiches MIT, Siemens Business Services in München.

Auch ein persönliches Credo von Ihnen selbst?

Ich bin sicherlich ein bekennderer Indi, also ein IT-Individualist. Für mich gibt es nichts Schlimmeres als unpraktische, starre Lösungen, in deren Korsett ich mich zwingen muss. Nein, IT muss sich uns, Ihnen, mir anpassen können und nicht umgekehrt. Dann ist sie gut.

Auch ein Grund, warum Sie Adarvo für sich gewählt haben?

Adarvo ist sicherlich eine solche Lösung. Ich erhalte hier eine Kommunikationsplattform, die es mir ermöglicht, meine Prozesse und Vorhaben individuell abzubilden – nach meinen konkreten Vorstellungen. Zudem kann ich mir meine eigene Umgebung zusammenbauen, die genau auf mich zugeschnitten ist und mir die Informationen liefert, die ich gerade brauche.

Wie sind Sie auf Adarvo gestossen?

Ich habe im Rahmen eines ASP-Ausfluges nach geeigneten Collaborationtools für uns gesucht, aber keine Lösung hat mich wirklich überzeugt. Immer wieder sind wir mit unseren Vorstellungen und den gebotenen Lösungen an Grenzen gestossen. Dann sind wir Adarvo begegnet, haben erste telefonische Kontakte aufgenommen und

anschliessend das Produkt intensiv und unter verschiedenen Gesichtspunkten getestet.

Welche Gesichtspunkte waren das?

U.a. Themen wie Verschlüsselung, Adaptionfähigkeit von Produkt und Hersteller, Performance-tests in unterschiedlichen Umgebungen, Einsatz in Intranet und Internet usw.

Mit welchem Ziel setzen Sie Adarvo ein?

Es geht uns vor allem um Dokumentenmanagement und Workflows. Ich möchte zu jeder Zeit wissen, wer im Team welche Dokumente erstellt hat und wo er diese abgelegt hat. Und dann natürlich auch diese schnell finden können, ob Word-File oder E-Mail spielt gar keine Rolle. Nur so können wir unsere eigene Arbeit optimieren, schnell reagieren und Transparenz hineinbringen.

«Es geht vor allem um den Anspruch: die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort. Adarvo liefert genau das, was ich jetzt und heute brauche.»

Wo ist der Ansatz bei den Workflows?

Die Workflows umfassen den gesamten Prozess der Kundenbetreuung von der Gewinnung eines neuen Kunden über die Angebotsphase, die Kalkulation usw. Das sind bei Siemens komplexe und vielfältige Abläufe. Wenn ich jedoch den Kunden am Telefon habe, möchte ich mit einem Klick sehen können, wo seine Anfrage gerade steckt, wer diese zurzeit bearbeitet. Die Ausrede 'da muss ich zuerst mal nachfragen, ich rufe Sie zurück' ist bereits unprofessionell.

Es geht also auch um eine höhere Transparenz.

Es geht vor allem um den Anspruch: die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort. Adarvo liefert genau das, was ich jetzt und heute brauche. Aber auch der Aspekt der Transparenz spielt eine gewisse Rolle. Was passiert, wenn ich morgen ausfalle? Mit Adarvo kann ich alle wichtigen Informationen anderen zugänglich machen. Und selbst meine eigenen Daten sind nachvollziehbar.

Was haben Sie im Vorfeld der Einführung von Adarvo in Sachen Organisation und Prozessdefinition unternommen?

Wir haben mehrere Workshops abgehalten und unsere Prozesse peinlich genau definiert. Zum Glück sind wir noch eine junge Organisation, da fällt das Ganze nicht so schwer. Anschliessend haben wir die Themen-, Ablage- und Ordnerstrukturen bestimmt und geprüft, ob und wie genau das alles mit Adarvo realisierbar ist.



Hinter dem Kürzel MagITs stecken sozusagen «Magische IT-Services», die blitzschnelle, hoch individualisierte, fast unsichtbare Lösungen für VIPs zaubern.

Ergebnis?

Das Resultat war, dass die meisten Mitarbeiter gesagt haben: Warum haben wir das nicht schon viel früher gemacht?

Wie lange hat die gesamte Evaluationsphase gedauert?

Vom ersten Kontakt bis zur heutigen Einführung zirka 9 Monate.

Gab es auch Knackpunkte?

Sicherlich. In Kombination mit den konzernspezifischen Lösungen wie zum Beispiel den eigenen Verschlüsselungsstandards galt es auch Hürden zu überwinden. Aber gerade da hat Adarvo immer sehr schnell und prompt reagiert.

Sie möchten neben dem Einsatz im MIT-Bereich Adarvo auch weiter vertreiben?

Ich kann mir sehr gut vorstellen, dass gerade unsere Kooperationspartner Adarvo sehr interessant finden könnten. Zudem arbeiten wir mit dem Team in Stuttgart zusammen an Ideen, wie wir Adarvo in unsere eigene IT-Angebotspalette für unsere Kunden und VIPs integrieren können. Da gibt es einige vielversprechende Ansätze.

Frau Eichhorn, reichen die Leistungen von MagITs bei den VIPs auch mal über das IT-Umfeld hinaus?

Das kommt vor. Wir bemerken zum Beispiel gerade im nahe liegenden Eventbereich ein grosses Kundenbedürfnis. Grundsätzlich gilt: Wenn Sie einmal das Vertrauen einer Person in Spitzenposition gewonnen haben, können gelegentlich auch andere Themen oder Problemstellungen zur Sprache kommen. Und dann liegt es wiederum an uns, auch hierfür eine Lösung hervorzuzaubern.

Frau Eichhorn, danke für das Gespräch.