



Eine erfolgreiche Umstrukturierung

Fallstudie

Fallstudie: Eine erfolgreiche Umstrukturierung

Eine moderne IT-Infrastruktur ist für den Erfolg eines jeden Unternehmens unabdingbar. Viele Mittelständler fragen sich: „Wann ist der richtige Zeitpunkt, meine IT zu modernisieren?“

Im Zeitraum Dezember 2009 führte Computernotruf eine solche Umstrukturierung bei einem mittelständischen Architekturbüro (2 Architekten, 6 Angestellte, 2 Auszubildende) durch.

„Seit Februar 2010 haben wir keine nennenswerten IT-Probleme mehr. Das größte Problem seither war ein Papierstau des Großraumdruckers. Wir haben durch die Umstrukturierungen, die Computernotruf vorgenommen hat, unsere **Kosten senken** und gleichzeitig unsere Arbeitsweise **deutlich optimieren können**. Ich möchte an die Zeit davor gar nicht mehr zurückdenken, als wir fast jede Woche unsere früheren IT-Partner anrufen mussten, um irgendein Problem, von dem wir nichts verstanden haben, lösen zu lassen“, sagt einer der beiden Geschäftsführer im Juni 2010.

90% des Erfolgs eines solchen Projekts liegen in der Vorbereitung. Die eigentliche Umstrukturierungsarbeit vor Ort dauert nicht länger als eine Woche.

Bei diesem mittelständischen Architekturbüro hat Computernotruf die Weihnachtszeit genutzt, um den Arbeitsausfall möglichst gering zu halten.

Die Zeitplanung dieses Projekts:

Anfang Oktober 2009: Erstes Treffen von Computernotruf mit den Geschäftsführern zur Sondierung der IT-Landschaft vor Ort

Mitte Oktober: Den Geschäftsführern wird das Konzept von Computernotruf in einem zweiten Treffen präsentiert. Anmerkungen werden aufgenommen, verschiedene Szenarien

“ **Seit Februar 2010 haben wir keine nennenswerten IT-Probleme mehr. Das größte Problem seither war ein Papierstau des Großraumdruckers. Wir haben durch die Umstrukturierungen, die Computernotruf vorgenommen hat, unsere Kosten senken und gleichzeitig unsere Arbeitsweise deutlich optimieren können.**

durchgespielt. Computernotruf ist es wichtig, dass der Kunde versteht, was geplant ist. Daher werden IT-Fachbegriffe und Konzepte in verständliches Deutsch übersetzt.

Ende Oktober: Es wird sich auf ein Endkonzept verständigt. Der Zeitraum der Umstrukturierung wird festgelegt.

Anfang bis Mitte November: Detaillierte interne Planung der Durchführung durch Computernotruf

Ende November: Bestellung der Hard- und Software, die direkt zum Kunden geliefert wird.

“ **Als Computernotruf uns dann in ihrem Konzept vorstellte, dass wir gar keinen Server, sondern nur eine Art Festplatte zentral benötigen, waren wir schon etwas skeptisch. Doch zum ersten Mal haben auch wir verstanden, was die IT-Fachleute vorhaben. Das hat mich aus heutiger Sicht mit am meisten beeindruckt**

Anfang Dezember: Abschlussplanung mit den Geschäftsführern, Absprachen mit den Mitarbeitern vor Ort

Mitte Dezember: Durchführung der Umstrukturierung

Tag 1 nach der Umstrukturierung: Bereitschaft von Computernotruf den ganzen Tag vor Ort, um Fragen zu beantworten, Probleme direkt zu beheben. Begleitung der Mitarbeiter in den neuen Arbeitsprozess.

Tag 2: Bereitschaft von Computernotruf per Telefon. Alles funktioniert relativ problemlos. Es gibt vereinzelt Unklarheiten und Probleme

Tag 3: Bereitschaft von Computernotruf per Telefon: Es taucht ein Problem in einem zuvor nicht näher betrachteten und selten benutzten aber nicht unwichtigen Anwendungsgebiet auf. Computernotruf fährt direkt zum Kunden, um das Problem zu beheben. Das Problem ist erst in der Nacht behoben.

Tag 4: Keine weiteren Probleme

Tag 5: Neujahr

Anfang Januar: Schulung der Mitarbeiter in den neuen Programmen durch Computernotruf

Mitte Januar: Es kommt vereinzelt zu Anrufen aufgrund diverser unbekannter Funktionen der neuen Programme. Die Mitarbeiter möchten ein tiefes Verständnis der neuen Programme entwickeln. Computernotruf vereinbart einen weiteren Termin vor Ort, um die Kenntnisse der Mitarbeiter zu vertiefen und aufgekommene Fragen zu beantworten.

Ende Januar: Treffen von Computernotruf mit allen Mitarbeitern und Geschäftsführern. Bei der Aussprache wird die anfängliche Skepsis der Mitarbeiter angesprochen, die sich nun aber in Freude über die neuen Möglichkeiten und problemloses Arbeiten umgewandelt hat. Das Projekt wird von allen Beteiligten für abgeschlossen erklärt. Eine anstrengende Zeit geht zu Ende, die sich aber nach Einschätzung aller äußerst gelohnt hat.

Seit Februar: Enger partnerschaftlicher Kontakt zwischen dem Kunden und Computernotruf. Nennenswerte Probleme sind seither nicht mehr aufgetreten.

„Es wurde einfach Zeit, dass wir neue Rechner, einen neuen Server und die neuen Programme bekommen. Als Computernotruf uns dann in ihrem Konzept vorstellte, dass wir gar keinen Server, sondern nur eine Art Festplatte zentral benötigen, waren wir schon etwas skeptisch. Wir haben uns intern beraten und beschlossen, dem Ganzen eine Chance zu geben, da Computernotruf auf uns den Eindruck machte, als verstünden sie, was sie da tun. Und zum ersten Mal haben auch wir verstanden, was die IT-Fachleute vorhaben. Das hat mich aus heutiger Sicht mit am meisten beeindruckt“, sagt einer der beiden Geschäftsführer in der Nachbetrachtung des Projekts.

Ihr Ansprechpartner



Christopher Derksen

Geschäftsführender Gesellschafter

0251 149 3759

derksen@computernotruf.ms

Computernotruf ist ein Produkt der Computer Services Hempel und Derksen GbR, Theißingstraße 5, 48153 Münster.

Geschäftsführung: Simon Lansmann, Lukas C. C. Hempel, Christopher Derksen, Gesellschafter: Lukas C. C. Hempel, Christopher Derksen, Steuernummer 337/5710/2350, Telefon 0251 149 3759, Fax 0251 149 37599, Email mail@computernotruf.ms

Bildquellen: Sonnenaufgang von Helga / aboutpixel.de

Computernotruf

Computernotruf steht Ihnen als verlässlicher und kompetenter Partner zur Verfügung. Was können wir für Sie tun?

Telefon 0251 149 37 5-9

Fax 0251 149 37 5-99

Internet www.computernotruf.ms

Email kontakt@computernotruf.ms