



Bei diesem ungewöhnlichen Projekt gibt es im Schnitt bei einem Händler alle 0,7 Tage eine Software-Installation - meist Updates von Applikationskomponenten auf Servern, Tablet-Clients oder anderem Gerät. Nur eine präzise Steuerung dieser Vorgänge – wann, was, wo etwas installiert wird – stellt den nachhaltigen Erfolg sicher.“

Dr. Robert Riemann,
Projektleiter Capgemini



Stabile Plattform für einen weltweit überzeugenden Autoservice

Das Großprojekt eines Automobilherstellers steigert die Kundenzufriedenheit für fast 4.000 Werkstätten in 90 Ländern der Erde

Die Situation

Ein weltumspannender Relaunch ist kaum ohne Startschwierigkeiten und Reibungsverluste zu realisieren. Diese Erfahrung bestätigte sich auch für einen erfolgreichen Automobilbauer, als das Unternehmen nach der Jahrtausendwende in sämtlichen Vertragswerkstätten der Welt die Infrastruktur erneuerte.

Für Diagnose, Reparaturen und Wartung hatten sieben Dienstleister damals eine völlig neue Plattform geschaffen – mit neuer Hardware und mit Applikationen, die als zukunftsweisend geplant waren.

Das riesige Modernisierungsprojekt verursachte jedoch in den Werkstätten ungeahnte Probleme, weil die neuen Systeme oft nicht stabil liefen oder sogar ausfielen. Die Folge waren verzögerte Reparaturen, längere Wartezeiten sowie unzufriedene Kunden und Händler.

Gerade in dieser schwierigen Phase sollte eine neue Baureihe in Serie gehen, die technisch von der neuen Software-Generation abhängig war.

Die Lösung

Der Automobilhersteller hat in dieser kritischen Situation einen Partner für die umfassende Sanierung und Stabilisierung der Werkstattplattform gesucht und in Capgemini gefunden.

Mit einem zeitweise über 50-köpfigen Projektteam ist es gelungen, die Werkstattplattform auf eine stabile, reibungslos funktionierende Basis zu stellen.

Die Lösungsbausteine waren: eine zuverlässige Software- Architektur mit durchdachtem Applikationsmanagement, die Restrukturierung von Komponenten, eine kontinuierliche Integration, geeignete Testprozesse und schließlich umfangreiche Supportleistungen für die Anwender.

Das Ergebnis

Am Beginn des großen Sanierungsprojekts stand die Einsicht, dass vor allem das Fehlen eines verantwortlichen Generalunternehmers zu den Problemen mit der neuen Werkstatt-plattform geführt hatte. Die vielleicht größte Herausforderung bei einem derart komplexen Projekt liegt darin, Softwarestände von Infrastruktur- und Applikationskomponenten präzise zu dokumentieren und aufeinander abzustimmen. Integrations- und Testprozesse müssen exakt gesteuert und im Systemverbund durchgeführt werden.

Die Capgemini-Spezialisten haben mit einer überarbeiteten Software-Architektur und einem automatischen Konfigurations- und Build-Management die Voraussetzungen dafür geschaffen. Über mehrere, oft parallel vorbereitete Releases wurde die notwendige Sanierung dann Schritt für Schritt vollzogen.

Aber von einer reinen Software-Sanierung lassen sich die Nutzer in der Regel nur sehr selten überzeugen. Sie kann daher für sich alleine kaum erfolgreich sein. Schon das erste Sanierungsrelease war daher mit einem hohen, ca. 40-prozentigen Anteil an funktionalen Erweiterungen verbunden. Die von Capgemini realisierte neue Software-Architektur stand unter der besonderen Prämisse, dass die neue Baureihe eingeführt werden musste und der Werkstatt-Service darauf vorzubereiten war.

Wie Capgemini und der Automobilhersteller zusammen gearbeitet haben

Das Projekt renovierte in knapp über einem Jahr die Software-Plattform für Werkstatt und Service-Beratung von rund 4.000 Händlern in 90 Ländern und brachte sie auf spürbar stabilere Füße: Auf Servern und Tablets – annähernd 100.000 Geräte – lief die neue Software in 21 Sprachen.

Die Projektarbeit war nach den Worten von Capgemini-Projektleiter Dr. Robert Riemann durch eine starke Zielfokussierung bei einem kollegialen Miteinander gekennzeichnet. Seit dem erfolgreichen Rollout ist Capgemini als IT-Partner für die Werkstattplattform gesetzt und hat die volle Verantwortung für die Softwareentwicklung. Das Projektteam für die Entwicklung der Software und den 3rd-Level-Support für Händler konnte auf 40 Mitarbeiter reduziert werden - knapp ein Viertel von ihnen arbeitete im Nearshore Center Polen. Die Zusammenarbeit über Distanzen und Ländergrenzen hinweg war nach dem Urteil von Robert Riemann ausgesprochen gut und erfolgreich.

Dass die Capgemini-Niederlassungen in München und in Wroclaw im Zuge der Tätigkeit für den Automobilhersteller den Status eines eingetragenen Händlers erhalten haben, ist mehr als eine Episode am Rande: Für die notwendigen kundennahen Tests benötigte das Projektteam eine echte Händleranbindung seiner Integrationsumgebung an die Zentrale des Automobilbauers. Durch diese Maßnahme konnte Capgemini für sehr realistische Testbedingungen sorgen.

Über Capgemini

Mit knapp 140.000 Mitarbeitern in mehr als 40 Ländern ist Capgemini einer der weltweit führenden Anbieter von Management- und IT-Beratung, Technologie-Services sowie Outsourcing-Dienstleistungen. Im Jahr 2013 betrug der Umsatz der Capgemini-Gruppe 10,1 Milliarden Euro. Gemeinsam mit seinen Kunden erstellt Capgemini Geschäfts- wie auch Technologielösungen, die passgenau auf die individuellen Anforderungen zugeschnitten sind. Auf der Grundlage seines weltweiten Liefermodells Rightshore[®] zeichnet sich Capgemini als multinationale Organisation durch seine besondere Art der Zusammenarbeit aus – die Collaborative Business Experience[™].

Erfahren Sie mehr unter

www.de.capgemini.com.

Kontakt für weitere Informationen:

referenzen.ce@capgemini.com