



Eine virtuelle Lösung zur IT-Infrastruktur schafft bei Suzuki hohe Transparenz, Effizienz und kalkulierbare Fixkosten.



Die Österreich-Zentrale des weltweit agierenden japanischen Automobilkonzerns SUZUKI MOTOR CORPORATION hat den Firmensitz in Salzburg. Von hier aus werden in Österreich über 70 Händler beim Vertrieb des derzeit aus acht Automodellen und 40 Motorradtypen umfassenden Suzuki-Portfolios tatkräftig unterstützt. Weiters kommt SUZUKI Austria mittelfristig eine Schlüsselrolle für die Betreuung des europäischen Ostmarktes zu. Einerseits spielt die nahtlose Kommunikation mit der deutschen Europazentrale und andererseits zu den Händlerfilialen und zum Außendienst zukünftig eine bedeutende Rolle.

#### Die bisherige Zusammenarbeit

Bereits im Jahr 2003 traf SUZUKI Austria eine nachhaltige Entscheidung für ein teilweises Outsourcing der EDV, und zwar der Firewall und der Daten-, Proxy- und Web-Server. In [unit]IT fand SUZUKI einen ebenso kongenialen IT-Partner und Gerhard Erber, ICT-Manager (Information and Communications Technology) SUZUKI Österreich erinnert sich: "Wir haben den Partner ausgewählt, der uns zugehört hat und von dem wir überzeugt waren, dass er unsere Ideen bereits im Erstgespräch wirklich verstanden hat." Als im Juni 2004 die Übersiedlung an einen neuen Standort anstand, wurde auch die IT-Infrastruktur wieder ein heißes Thema.

Als sich die Unternehmensstruktur vom SUZUKI-Vertriebsapparat mit Aftersales Outsourcing über eine Tarbuk Tochter zum vollwertigen SUZUKI Generalimporteur änderte, orientierte sich das Unternehmen neu. Zusammen mit [unit]IT entschied sich SUZUKI für die Portierung der bestehenden IT-Infrastruktur auf ein IP-basiertes Netzwerk mit neuen, dezentralen Servern.

Johannes Satzinger, langjähriger Suzuki-Betreuer bei [unit]IT, erinnert sich an diese Herausforderung: "Es war klar, dass an einem einzigen Wochenende alles erledigt sein musste. Dies bedeutete für die Informationstechnik Freitag zu Mittag die Bildschirme abzuschalten und Montagmorgen jedem Nutzer des Systems den gewohnten Komfort zu bieten - nur viel schneller, komfortabler und umfangreicher."

Das war eine Prüfung für das [unit]IT-Team, an der nicht nur rund 50 SUZUKI Mitarbeiter höchstes Interesse zeigten, sondern damals auch noch rund 200 SUZUKI-Partner. "Da ich von Anfang an für die Betreuung von SUZUKI zuständig war und alle Feinheiten des Hauses kenne, haben wir zusammen mit dem Kunden einen effektiven "Masterplan" entwickelt, der alle System-Anforderungen umfasste und die Verknüpfung mit den jeweiligen Prozessen darstellte."



Erber ergänzt noch die damalige Situation: "Bei solchen Anlässen sind natürlich große Erwartungen im Spiel, da hier eine offene Plattform vorliegt, bei der das Zusammenspiel von IT-Know-how einerseits und Projektumsetzungsvermögen andererseits nachvollzogen werden kann. Dank [unit]IT und dem guten Zusammenspiel des gesamten Teams hat alles klaglos funktioniert."

### Die Lösung

Nachdem sich die Prozesse in der Praxis bewährt hatten, konnte mit Zuversicht die Integration der Händlerbasis in Angriff genommen werden. Für perfekte Kundenbetreuung beim Fahrzeugkauf braucht der Händler detaillierte Daten, um die Kundenanfragen perfekt befriedigen und die Verkaufsdaten übermitteln zu können. Die [unit]IT-Lösung war die Schaffung eines zentralen Serversystems für die Ersatzteilbeschaffung und den Ersatzteilkatalog, das via Internet Browser mit dem Händler kommuniziert, der seinerseits Citrix-basiert auf die zentral gehosteten Daten zugreift.

Dies war ein weiterer wesentlicher Schritt in Richtung Partner-Service, denn mit dieser Lösung war endlich auch das Ende des DVD-Daten-Postversandes angebrochen und die SUZUKI-Partner konnten nun in Echtzeit ihre Ersatzteile disponieren. Auch dieses Projekt hat sich inzwischen bestens bewährt und Erbers gelebte Strategie "als Mini-IT-Abteilung, bestehend aus insgesamt fünf Mitarbeitern, anerkannter Dienstleister im eigenen Haus" zu sein, wird respektvoll akzeptiert. Dazu gehört auch seine Einstellung "niemals Nie zu sagen, sondern nur zu bewerten, was die Wünsche kosten und wann sie fertig sind".

Nachdem SUZUKI Austria seinen Marktanteil innerhalb der letzten Jahre enorm erhöhen konnte, stand das Unternehmen vor neuen IT-Anforderungen. Neue Abteilungen waren entstanden, die Applikationslandschaft von SUZUKI wuchs im Laufe der Jahre massiv an und neue Technologien haben sich am Markt etabliert. Diese Voraussetzungen waren der Beginn des Schrittes in die virtuelle Serverlandschaft. Mit dieser Umstellung ging auch gleich die Neustrukturierung des Storage Managements auf einer ebenfalls virtuellen Basis einher. Bald war klar, dass diese neuen Techniken in Zukunft nicht mehr von einer Minimannschaft kompetent zu managen sind, und damit auch die Betreuung in eine zeitgemäße Struktur gebracht werden musste.

Heute greift das SUZUKI Rechenzentrum mittels Ticketing-System über eine webbasierte Lösung auf das [unit]IT Help-Desk-Team zu, das aus einer gewachsenen Wissensdatenbank seine Entscheidungen entwickeln kann. Mittels Maskeneingabe wird jeder Störfall beschrieben und mit Dringlichkeitsstufen ins System gemeldet. Mit diesem System ist vor allem auch eine regelmäßige Analyse der Fehler sowie Stehzeitenfeststellungen jederzeit auf Knopfdruck gewährleistet, was Optimierungen wesentlich erleichtert.

Erber: "Wir schätzen, dass sich durch die aktuelle Wirtschaftslage der Zyklus der Neuwagen-Investition von 3-4 Jahre auf 5-6 Jahre ausdehnen wird. Dadurch entsteht eine Lücke, die man nur durch kreative und offensive Marktbearbeitung schließen kann. Kern aller Aktivitäten ist eine innovative IT-Lösung, die für die Mitarbeiter und Partner einfach zu bedienen, sicher und effizient ist."