planview®

CASE STUDY

Planview PSA: Bessere Governance in einer wachsenden IT-Services-Organisation

Bell Integration

BRANCHE:
IT-Services

REGION:
International

BESCHÄFTIGTE:
550

PLANVIEW LÖSUNG:
Planview Professional Services Automation

DIE HERAUSFORDERUNG

Shoib Khan, SMO-Leiter bei Bell Integration, erkannte die Gefahr, die von einer Reihe potenzieller Risiken ausging, mit denen jedes schnell wachsende IT-Services-Team konfrontiert ist. Er wusste, dass die unternehmensinterne Transparenz verbessert werden musste, um diese Risiken im Zaum zu halten und ihnen einen Schritt voraus zu sein. Bell benötigte eine Lösung, mit der Informationen aus einem Sammelsurium an mitunter widersprüchlichen Datenquellen miteinander verknüpft und abgeglichen werden können.

DIE LÖSUNG

Die Professional-Services-Automation-Lösung von Planview® verfügt über all die Tools, die Bell benötigte, um die Belegschaft im gesamten global agierenden Unternehmen zu motivieren und miteinander zu verbinden. Dieses anpassbare, intuitive System bietet Echtzeiteinblicke in den Vermarktungsprozess und ermöglicht es, Aufgaben zu priorisieren, Ressourcen gezielt einzusetzen sowie die Effizienz zu verbessern, um einen größeren Geschäftswert zu erzielen.

„Selbst in der kurzen Zeit, in der wir die PSA-Lösung von Planview verwenden, ist offensichtlich, dass sie uns einen großen Nutzen bringt. Wir sehen auch das Potenzial für eine beträchtliche Wertsteigerung."

– SHOIB KAHN, SMO-LEITER

ÜBER BELL INTEGRATION

Von ihrem Hauptsitz im Vereinigten Königreich aus hilft Bell Integration seit 1996 Unternehmen bei der Etablierung, Verwaltung und beim Ausbau ihrer IT-Services. Mittlerweile beschäftigt Bell Integration über 550 Mitarbeiter auf der ganzen Welt – von London bis Singapur – und kann eine umfassende Kundenliste an global tätigen Hilfsorganisationen, multinationalen Banken und Finanzdienstleistungsunternehmen vorzeigen.

DIE HERAUSFORDERUNG: ZUSAMMENFÜHREN VON DATEN FÜR EINEN UMFASSENDEREN EINBLICK IN PROJEKTVERLÄUFE

Der Begriff „Governance" kann unterschiedlich ausgelegt werden, doch für Shoib Khan, SMO-Leiter (Service Management Office) bei Bell Integration bedeutet es, die derzeitigen Bedürfnisse des Unternehmens zu berücksichtigen und gleichzeitig die zukünftigen Auswirkungen dieser Bedürfnisse zu kalkulieren. „Es ist sehr einfach, sich nur auf das Tagesgeschäft und die aktuelle Situation zu konzentrieren, ohne einen Blick darauf zu werfen, wie die Lage womöglich in 12, 18 oder 24 Monaten aussehen wird", sagt Khan.

Khan und sein SMO-Team (7 FTEs) sind für die Bereitstellung von mehreren gemeinsam genutzten Funktionen verantwortlich, die vom Systems-Integrator-Bereich (SI) bei Bell und somit von insgesamt 350 Mitarbeitern genutzt werden. Das sind mehr als fünfmal so viele Mitarbeiter wie 2013, als Khan zu Bell Integration kam. In seiner Beurteilung, wie Bell seine Governance- und Berichtsfunktionen effektiv skalieren könnte, um den Anforderungen eines boomenden IT-Services-Markts gerecht zu werden, bemerkt Khan: „Wir sind ein wachsendes Unternehmen. Einige unserer Funktionen und Abläufe funktionierten gut, aber es war zu erkennen, dass wir mit einigen schon bald die Grenzen des Möglichen erreichen würden, vor allem bezüglich der Skalierbarkeit, der Fähigkeit, dem zunehmenden Arbeitsvolumen gerecht zu werden, und der steigenden Komplexität dieser Arbeitsaufträge."

Eine kundenorientierte Geschäftsphilosophie bedeutete, dass Bells Berichtswesen, einschließlich der Art dieser Berichte, ganz auf den Kunden ausgerichtet war. Ohne intern einen konsistenten Überblick über die Bereitstellungen und Ergebnisse verschiedener Projekte und Aufträge zu haben, war es nicht einfach, den Fortschritt von einer zentralen Stelle aus zu vergleichen. Dieser Mangel an Transparenz führt potenziell zu Risiken in den nicht einsehbaren Unternehmensbereichen. Khan fragte sich, ob die in letzter Zeit aufgetretenen Kostenentgleisungen bei verschiedenen Projekten nur Anomalien oder die Spitze eines Eisbergs waren.

Das SMO erkannte, dass dies ein Risiko von höchster Priorität werden könnte, und leitete den manuellen und zeitaufwendigen Prozess ein, Daten aus verschiedenen Quellen zusammenzutragen. Obwohl diese taktische Maßnahme dazu beitrug, klarzustellen, welche Datenpunkte das Unternehmen regelmäßig überprüfen sollte, wurde Khan bewusst, dass eine beständigere, strategische Lösung erforderlich war.

Bell Integration benötigte ein Tool, das den Wert der in seinen Systemen gespeicherten Daten freisetzt und ein proaktives, umfassendes Bild des Projektzustands bietet. Die Lösung sollte auch für mehr Transparenz sorgen, um potenzielle Risiken und Probleme im Vorfeld zu verhindern. Vor allem musste sie im Hinblick auf die steigenden Anforderungen und zunehmende Komplexität eines schnell wachsenden Dienstleistungsunternehmens skalierbar sein.

DIE LÖSUNG: EIN EINFACHERER WEG, DATEN FÜR UNTERSCHIEDLICHE ZIELGRUPPEN ZU ERFASSEN UND ABZURUFEN

Khan schaute sich die bereits vorhandenen Tools genauer an und prüfte, ob sie diesen neuen Anforderungen gerecht werden könnten. Auf eine Interessensbekundung an den erweiterten Funktionen der PSA-Lösung von Planview® folgte eine Reihe an Demos und Workshops, die das Team davon überzeugten, dass die Capabilitys der Planview Lösung die Zeit- und Kostenerfassungsfunktionen, die sie 2014 mit der Implementierung von Changepoint™ erhalten hatten, weitaus übersteigen.

Mit der PSA-Lösung von Planview könnten sie nun den gesamten Services-Lebenszyklus von der Chance bis zur Abrechnung unterstützen, sodass Bell ein zuverlässiges System of Record für die Zentralisierung und Automatisierung von Daten und Aktivitäten aufbauen kann.

Führungskräfte könnten nun Analysen des Unternehmens nutzen, um eine einheitliche Datenbasis zu schaffen, die dank konfigurierbarer Dashboards und Berichte mit relevanten Kennzahlen und Visualisierungen noch mehr Aussagekraft erhalten.

Mit Nutzung der Lösung wurden Entscheidungen nun auf der Basis von Echtzeiteinblicken getroffen, woraufhin sich die internen Diskussionen des SMO-Teams auf ein anderes Thema verlagerten: Wie kann man sicherstellen, dass nur aktuelle, akkurate Daten in das System gespeist werden? Bell arbeitet an einer Vielzahl unterschiedlicher Aufträge und bietet ein breites Spektrum an Services an – von einfachen Projekten, die sich nur über ein paar Tage erstrecken, bis hin zu mehrjährigen Rechenzentrumsmigrationen mit großen Projektteams und unzähligen Meilensteinen. Khan bildete dieses breite, heterogene Spektrum in einem vierstufigen Modell ab, in dem die verschiedenen Stufen zunehmend detaillierte Daten erfordern. Mit der PSA-Lösung von Planview können die Anwender jeder Stufe schneller und einfacher auf die nötigen Formulare zugreifen und Daten, wie RAID-Verwaltungsdaten oder vertragliche Meilensteine, eingeben.

Auch beim Datenabruf verbesserte die Planview PSA-Lösung das Governance-Framework von Bell Integration. Vor der Implementierung fragte Khan sich, ob man die in das System eingespeisten Daten auch wieder in einer an die für unterschiedliche Zielgruppen angepassten Form abrufen könne. Mit den erweiterten PSA-Funktionen war Bell mühelos in der Lage, maßgeschneiderte Dashboards mit relevanten Kennzahlen und Visualisierungen zu erstellen und Anwendern so die Möglichkeit zu geben, Daten nach Bedarf in einer Übersicht zusammenzufassen oder im Detail einzusehen. „Die Tatsache, dass Daten auf eine sinnvolle, logische Weise auf den Dashboards von Planview zusammengefasst werden können, war maßgeblich für den Erfolg dieses Projekts", sagt Khan.

DIE ERGEBNISSE: EINE EINHEITLICHE DATENBASIS STATT ISOLIERTER SPREADSHEETS, PROZESSE UND SYSTEME

Obwohl der Umstieg auf neue Technologien einige Herausforderungen mit sich bringen kann – vor allem, wenn dabei Abläufe angepasst werden müssen, die seit vielen Jahren genutzt werden –, können die Beseitigung von lange bestehenden Engpässen zur Einführung guter Governance-Praktiken und die Produktivitätssteigerung sich schnell auszahlen. „Selbst in der kurzen Zeit, in der wir die PSA-Lösung von Planview nutzen, ist offensichtlich, dass sie uns einen großen Nutzen bringt. Wir sehen auch das Potenzial für eine beträchtliche Wertsteigerung", bemerkt Khan nach etwas mehr als sechs Monaten Arbeit mit der Planview PSA-Lösung.

Bell verfügt nun über eine einheitliche Datenbasis, ohne mehrere Datenquellen verwalten zu müssen – und damit über genau die skalierbare Lösung, die erforderlich war. Da Daten extrahiert werden können, die vorher schwer zu visualisieren waren, konnten wir den „Schleier der Unwissenheit" (so Khan) lüften. Das Unternehmen gewinnt klare, transparente Einblicke in die Projektverläufe und kann Projekte so verwalten, dass Risiken gemindert und eine konsistentere, profitablere Durchführung ermöglicht werden.

Viele Funktionen der Planview PSA-Lösung können automatisiert werden. „Das setzt Zeit für unser PMO-Team frei, die dann für umsatzgenerierende Aufgaben genutzt werden kann. Und das ist genau der Knackpunkt; davon profitiert das PMO und dessen Tätigkeiten am meisten", ergänzt Khan. Diese Effizienzsteigerung wurde auch von anderen Abteilungen bemerkt. Beispielsweise sieht die Finanzabteilung Nutzen darin, die Lösung einzusetzen, um den Zyklus von verrechenbaren Stunden hin zu bezahlten Rechnungen zu beschleunigen.

DIE ZUKUNFT: INTEGRATION VON RESSOURCENMANAGEMENT-CAPABILITYS ZUR STEIGERUNG DER BETRIEBLICHEN REAKTIONSFÄHIGKEIT

Bell Integration ist ein führender Dienstleister, der andere Unternehmen dabei unterstützt, ihre Effektivität und betriebliche Reaktionsfähigkeit zu verbessern. Im Hinblick auf sich selbst möchte das Unternehmen die Planview PSA-Lösung nun einsetzen, um intern kontinuierlich Verbesserungen voranzutreiben. Khan und sein Team erwägen aktiv, sich als Nächstes dem Ressourcenmanagement zu widmen.

„In unserem Tätigkeitsbereich betrachten wir Ressourcenmanagement als das weltweit größte Jenga-Spiel. Also freuen wir uns darauf, zu erkunden, wie wir die Einblicke in Bedarf und Kapazitäten verbessern sowie fundiertere Entscheidungsfindung und Planung ermöglichen können", verrät Khan.

Weitere Informationen zu den Vorteilen von Planview® Lösungen für Ihr Unternehmen finden Sie unter Planview.com/de.

planview®

WWW.PLANVIEW.COM/DE // +49 69 96759134 // INFO@PLANVIEW.COM // © 2023 PLANVIEW, INC. ALLE RECHTE VORBEHALTEN.