

# Case Study Viessmann Gruppe

»Dank DeskView Load von Fujitsu können wir den individualisierten Client direkt an den Arbeitsplatz des Mitarbeiters liefern – und dies weltweit an allen unseren Standorten, inklusive Logistik- und Zollabwicklung.«

Falk Engelbrecht, Leiter Systemtechnik Client/Server, Viessmann IT Service GmbH



## Logistikvorteile sichern

Die Viessmann Unternehmensgruppe ist einer der international führenden Hersteller von Heiztechnik-Systemen. Die Internationalität führt dazu, dass unter einem organisatorischen Dach gleich mehrere Vertriebsgesellschaften, Gesellschaften am Stammsitz in Allendorf/Eder und verbundene Unternehmen geführt werden – dies gilt vor allem auch in Bezug auf den Einsatz von Informationstechnologie. Um diese anspruchsvollen und verantwortungsvollen Aufgabe kümmert sich bei Viessmann ein zentraler IT-Dienstleister, der seit dem Jahr 2008 eine eigenständige Gesellschaft ist: die Viessmann IT Service GmbH. Das Unternehmen beschäftigt 116 Mitarbeiter und unterstützt mit seinen IT-Dienstleistungen insgesamt 45 Gesellschaften und ca. 8.000 Anwender. Diese „Kunden“ erhalten nach Bedarf Standardleistungen, die in einem Katalog zusammengefasst sind. Projekte werden separat und nach Aufwand abgewickelt. IT-Strategie und IT-Projekte sind fein aufeinander abgestimmt und halten den IT-Betrieb für die Viessmann Unternehmensgruppe sicher und zuverlässig am Laufen. Bei einer IT-Landschaft dieser Größenordnung mit der durch die Internationalität bedingten Vielsprachigkeit stellt gerade ein Technologie-Refresh eine Herausforderung dar. Individualisierung der Hardware und zielgenaue Auslieferung an den Ort der Verwendung binden Personal und Kosten Zeit und Geld. In diesem Punkt waren die Verantwortlichen des IT-Dienstleisters bestrebt, bei der Hardware-Beschaffung neue Wege einzuschlagen und das Bestell- und Auslieferungswesen zu optimieren.

## Der Kunde

Die Viessmann Unternehmensgruppe ist einer der international führenden Hersteller von Heiztechnik-Systemen. Das Familienunternehmen wurde 1917 gegründet. [www.viessmann.com](http://www.viessmann.com)



## Das Projekt

Entwicklung einer unternehmensweiten Einkaufsstrategie mit dem Ziel, die Hardware-Vielfalt gering zu halten, Softwarebetankung zu vereinfachen und die Auslieferungslogistik zu optimieren.

## Die Lösung

Quickscan-Workshop;  
Rollout von 6.000 Clients (LIFEBOOK, CELSIUS und ESPRIMO) mit individueller Softwarebetankung durch DeskView Load und weltweiter Auslieferung an mehr als 40 Unternehmensstandorte sowie Sicherstellung der Logistikkette und Zollabwicklung durch Fujitsu.

## Schlüssel zu mehr Effizienz: DeskView Load von Fujitsu

Die Viessmann IT Service GmbH sicherte sich das Beratungs-Know-how von Fujitsu und nutzte einen Quickscan-Workshop zur Entwicklung einer neuen Beschaffungsstrategie. Als Lösung, die das Betanken neuer Hardware vereinfacht und Kosten einspart, wählte der Kunde DeskView Load. Diese Softwarebetankungsmethode bietet ein Höchstmaß an Flexibilität und verkürzt den Rollout-Prozess beträchtlich. Gab es bis dato beim Hardwareaustausch die Arbeitsschritte „auspacken – anschließen – installieren – einpacken – verschicken“, so konnten durch den Einsatz von DeskView Load die bestellten Clients direkt ab dem Fujitsu-Werk an ihren Bestimmungsort geschickt werden – ohne Rollout-Center. Eine Einfachheit, die sich mehr als bezahlt macht.

### Kundennutzen

- Internationaler, fest definierter „Warenkorb“ fördert homogene Client-Landschaft
- Reibungsloser Rollout mit schneller Softwarebetankung
- Individualisierung der bestellten Clients ab Fujitsu-Werk
- Effizienz in der Abwicklung, reduzierter Aufwand der Auslieferungslogistik, Übernahme der Zollverfahren durch den Dienstleister
- Enorme Zeitersparnis und Kostenvorteile

### Produkte und Services

- Sukzessiver Hardwareaustausch von Clients der Modellreihen LIFEBOOK, CELSIUS und ESPRIMO
- Bestellvolumen: ca. 6.000 Endgeräte, Projektdauer: 36 Monate
- Softwarebetankung: DeskView Load
- Services: Quicksan-Workshop für Strategieentwicklung

### Client-Individualisierung auf Bestellung

Bei Unternehmen mit globaler Ausrichtung und weltweiten Dependancen ist eine zentral gesteuerte Hardware-Beschaffung eine herausfordernde Aufgabe. Vor allem dann, wenn mit jeder Neuanschaffung zahlreiche Arbeitsschritte einhergehen, noch bevor der Anwender produktiv sein kann. Bei Viessmann stellte sich ein derartiges Szenario noch zu Projektbeginn äußerst umfangreich dar. Bei einem Gerätewechsel-Volumen von ca. 300 bis 400 Einheiten pro Jahr fällt die Kette der erforderlichen Handlungen besonders ins Gewicht. Zunächst musste das bestellte Gerät ausgepackt und angeschlossen werden. Es folgte der anwenderspezifische Installationsvorgang. Danach musste die Hardware erneut eingepackt und abschließend an den Empfänger im Unternehmen verschickt werden. Das alles müsste viel straffer gehen, dachten sich die Entscheider des IT-Dienstleisters von Viessmann. Aufgrund von guten Erfahrungen mit Fujitsu aus früheren Projekten vertraute der Kunde auch bei dieser Aufgabenstellung auf die Expertise des Herstellers. Die Ziele lauteten:

- Erhalt einer weitgehend homogenen Client-Landschaft
- Standardisierter Bestellprozess
- Vereinfachte Softwarebetankung
- Optimierte Auslieferungslogistik

In einem gemeinsam durchgeführten Quicksan-Workshop konnten die Anforderungen herausgearbeitet und eine Strategie entwickelt werden. Im Mittelpunkt der gefundenen Lösung steht DeskView Load. Diese intelligente Form der Softwarebetankung für Endgeräte überzeugte den Kunden. Fujitsu sicherte die weltweite Auslieferung an über 40 Standorte in gleicher Qualität zu und übernahm die Verantwortung für die Verzollung der Geräte. Viessmann IT Service beauftragte Fujitsu mit der Realisierung eines „internationalen Warenkorbs“ für alle Viessmann-Töchter. Vereinbart wurde die Auslieferung von mobilen LIFEBOOK Systemen, CELSIUS Workstations und ESPRIMO PCs in einem Zeitrahmen von 36 Monaten. Unter Einsatz von DeskView Load werden

die Endgeräte von Fujitsu ab Werk betankt – mit Betriebssystem, Anwendungen und den erforderlichen Treibern. Darüber hinaus profitiert Viessmann noch von einem weiteren Vorzug durch DeskView Load: Mit der Beauftragung im Bestellportal wird jedes einzelne Gerät für den Kunden sofort inventarisiert und in seinem Bestandssystem mit einer Equipment-Nummer angelegt. Viessmann hat also auch hier Aufwand gespart und den Warenbestand seines Geräteparks immer auf dem Stand der tatsächlichen Auslieferung. Per Workflow lässt sich dieser Prozess in Echtzeit nachvollziehen.

### Ohne Umwege direkt zum Nutzer

Mit dem von Fujitsu für alle Viessmann-Töchter bereitgestellten „internationalen Warenkorb“ unter Einbeziehung von DeskView Load fallen für den Kunden gleich mehrere Rollout-Schritte weg. Ein eigenes Rollout-Center ist künftig ebenso wenig erforderlich wie das ressourcenintensive Treiberqualifizieren, da die Treiber bereits in DeskView Load integriert sind. Wie signifikant die positiven Veränderungen durch DeskView Load sind, beschreibt Michael Bergen, der bei der Viessmann IT Service GmbH als Projektmanager für den DeskView Load-Prozess verantwortlich ist:

*„Mit DeskView Load von Fujitsu kommen bestellte Endgeräte auf dem kürzesten Weg an den Ort ihrer Bestimmung. Das erleichtert uns die Einführung neuer Hardware und macht sie wesentlich wirtschaftlicher. Wir sparen Personal, Arbeitszeit und Geld.*

*Sehr überzeugend ist für uns der Vorteil eines weltweiten Standards der Auslieferungsqualität und der Zollabwicklung. Hier macht sich die Zusammenarbeit mit einem Global Player, wie wir es ja auch sind, bezahlt: Fujitsu ist ein echter globaler Hersteller.“*

→ Mehr Informationen zur Lösung DeskView Load von Fujitsu:  
<http://www.ts.fujitsu.com/deskviewload>

### Kontakt

Fujitsu Technology Solutions  
Customer Interaction Center  
Mo. – Fr.: 08:00 – 18:00 Uhr  
E-Mail: [cic@ts.fujitsu.com](mailto:cic@ts.fujitsu.com)  
Tel.: +49 (0) 1805-372 100

(14 Ct./Min. aus dem deutschen Festnetz, maximal  
42 Ct./Min. aus dem deutschen Mobilfunknetz)

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere gewerbliche Schutzrechte. Änderung von technischen Daten sowie Lieferbarkeit vorbehalten. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen Daten und Abbildungen ausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.

Weitere Einzelheiten unter [ts.fujitsu.com/terms\\_of\\_use.html](http://ts.fujitsu.com/terms_of_use.html)

Copyright © 2011 Fujitsu Technology Solutions