



*„Die gelungene Verknüpfung von Helpdesk und Systemmanagement sowie der ganzheitliche Ansatz helfen uns, die Ausfallzeiten im Produktionsprozess so gering wie möglich zu halten. Die DeskCenter Management Suite hat sich in der Praxis bewährt.“*

Holger Rozanski  
Volkswagen AG

## Volkswagen AG

Was motiviert Menschen zu Höchstleistungen? Welche Kraft steckt unter einer Motorhaube? Und wer bewegt die Wirtschaft der Zukunft? Der Volkswagen Konzern ist einer der führenden Automobilhersteller weltweit und der größte Automobilproduzent Europas. In 15 Ländern Europas und in sechs Ländern Amerikas, Asiens und Afrikas betreibt der Konzern insgesamt 61 Fertigungsstätten. Im Werk Wolfsburg, dem Hauptsitz des Unternehmens, wird neben den Modellen Golf, Golf Plus und Touran seit kurzem auch der Tiguan gebaut. Die Volkswagen AG verwaltet am Standort Wolfsburg bereits 1.350 Clients und 28 Helpdesk-Arbeitsplätze mit der DeskCenter Management Suite.

Kontakt:  
Volkswagen AG  
Berliner Ring 2  
38440 Wolfsburg  
Hotline: 0800 8655792436  
vw@volkswagen.de

**DeskCenter**<sup>®</sup>  
Management Suite



## Einführung der DeskCenter Management Suite

Allein 2500 Microsoft Windows-basierte Computersysteme steuern den Produktionsablauf im Dreischichtsystem. Schon der Ausfall eines Systems unterbricht den Produktionsprozess und verursacht einen erheblichen finanziellen Verlust. Um Ausfallzeiten zu minimieren, ist es wichtig, u.a. durch lückenlose Dokumentation, eine schnelle Wiederherstellung der Systeme zu gewährleisten. Um die Mitarbeiter der Volkswagen AG zu koordinieren, ist ein optimales Service- und Helpdeskmanagement die Voraussetzung. So musste in puncto System- und Servicemanagement eine Softwarelösung gefunden werden, die zwar modular aufgebaut ist, dennoch aber einen ganzheitlichen Ansatz für alle Problemstellungen bietet.

Die Produkte mehrerer Hersteller wurden geprüft und die Leistungsmerkmale verglichen. Im Ergebnis entsprach keines der Produkte den Anforderungen, insbesondere in den Bereichen Systemdokumentation und Servicemanagement, optimal. In der DeskCenter Management Suite fanden die Mitarbeiter der Volkswagen AG den besten Lösungsansatz. So standen Module zur Inventarisierung von Hard- und Software, Asset- und Lizenzmanagement, Vertragswesen, Systemmanagement, Softwareverteilung und Helpdesk zur Verfügung. Die Bereiche Servicemanagement und Dokumentenverwaltung wurden durch die DeskCenter Management Suite bislang nicht abgedeckt, gehörten aber zu den Anforderungen im Werk Wolfsburg.

Gemeinsam wurde eine Neuentwicklung der fehlenden Module vereinbart. Um den Anspruch an eine Standardlösung nicht zu verlieren, wurden die neuen Module nahtlos in die DeskCenter Management Suite integriert und stehen seitdem allen Anwendern in der Standardversion zur Verfügung.

Die Rekordbilanz: innerhalb von sechs Wochen war der Automobilhersteller aus Wolfsburg mit der DeskCenter Management Suite vollständig produktiv. Nach nur fünftägiger Schulung der Mitarbeiter. Die Projektnebenkosten konnten auf ein Minimum reduziert werden. Mittlerweile setzt die Volkswagen AG alle Module der DeskCenter Management Suite erfolgreich ein.

### DeskCenter<sup>®</sup> Management Suite

#### Module im Einsatz:

- Hardwareinventarisierung
- Softwareinventarisierung
- Lizenzmanagement
- Assetmanagement
- Dokumentation
- Systemmanagement
- Remotesteuerung
- Softwareverteilung
- OS-Deployment
- Patchmanagement
- ITIL Helpdesk
- Servicemanagement
- Integriertes Reporting
- DeskCenter .Web

DeskCenter<sup>®</sup>  
Solutions

DeskCenter Solutions AG  
Grassstraße 20  
D-04107 Leipzig

Telefon +49 (0) 341 308 54 50  
Telefax +49 (0) 341 308 54 529  
www.deskcenter.net