

Weltweite „Efecte“ in der Marktforschung

CASE STUDY

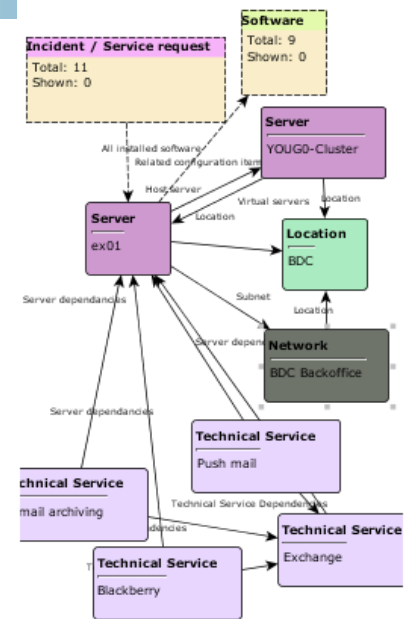
Durch einen Zusammenschluss von mehreren international tätigen Instituten für Marktforschung, Organisationsforschung und Beratung entstand 2007 die YouGov Gruppe mit Hauptsitz in London und Niederlassungen unter anderem in Deutschland, Österreich, USA, Dänemark und den Vereinigten Arabischen Emiraten.

Mit psychologisch fundierter Marktforschung und Organisationsforschung liefert sie seinen Auftraggebern hochwertiges Entscheidungswissen für Marketing, Vertriebssteuerung und Organisationsentwicklung.

Zu ihren Auftraggebern zählen viele namhafte nationale und internationale Unternehmen aus den Bereichen Dienstleistung, Handel und Industrie. Derzeit beschäftigt die YouGov Gruppe über 500 hoch qualifizierte Forscher und Berater weltweit.

EINFÜHRUNG DES IT SERVICEMANAGEMENTSYSTEMS „EFECTE“

Durch die Internationalität ergaben sich für YouGov die unterschiedlichsten Anforderungen an ein IT Servicemanagementsystem. Nicht nur die Verbesserung der Verwaltung in der IT Abteilung sollte hierbei ein Ziel sein, es sollte letztendlich ein echter Mehrwert für das gesamte Business entstehen. Für die Beherrschung der voneinander abweichenden Prozesse, Softwareumgebungen, Infrastrukturen und Erfahrungen brauchte YouGov ein System, das all diesen Ansprüchen gerecht wird und die Verwaltung all dieser Herausforderungen abbilden kann. Die über die Jah-



CASE STUDY

IT Servicemanagement bei YouGov

Ein Bericht über die erfolgreiche Einführung des IT Servicemanagementsystems Efecte bei der Marktforschungsgruppe YouGov.

Michel Floyd (CTO YouGov):
„Mein erster Blick im Büro ist immer auf das Efecte Dashboard gerichtet: es vermittelt mir einen globalen Überblick über den aktuellen Status der YouGov IT in dem Detailgrad wie ich es mir wünsche. Ich erkenne auf einen Blick, ob es ein guter oder schlechter Tag wird.“

Case Study „Efecte“ bei YouGov

re gewachsenen Strukturen der IT in den ehemals unabhängigen Einzelunternehmen mussten zu einem zentralen System zusammengeführt werden.

Unterschiedlich gehandhabte Prozesse und der Einsatz von verschiedensten Tools zum Management der IT Infrastruktur machten die Kommunikation untereinander extrem aufwändig und somit kostenintensiv. Es existierten kaum Schnittstellen und durch die umständliche Pflege von diversen Listen und Datenbanken waren die Informationen oft unvollständig oder nicht aktuell. Auch dem Business fehlte es an Transparenz und es war schwierig bis unmöglich die Kosten der IT in den Griff zu bekommen.

Mit Efecte wurde ein Tool eingeführt, welches leicht zu bedienen ist und alle gestellten Anforderungen hervorragend meistert. Die Kommunikation untereinander wurde enorm verbessert und durch eine zentrale Knowledge Base profitieren die Administratoren nun alle von dem Wissen der anderen. Durch die Einführung verschiedener Service Desks innerhalb Efecte für die einzelnen Niederlassungen wurde sichergestellt, dass die Endnutzer auch weiterhin in Ihrer Landessprache ihre Probleme kommunizieren können und trotzdem der globale Zugriff auf alle wichtigen Informationen für die Administratoren gewährleistet ist.

Auch auf Seiten des Business haben sich gravierende Verbesserungen eingestellt. Endlich ist es möglich gruppenweite Berichte zu erstellen, die den Entscheidern zeigen, wie die IT im Unternehmen zum Business beiträgt. Die Prozesse wurden an die Business Anforderungen angepasst und nicht umgekehrt.

„Mein erster Blick im Büro ist immer auf das Efecte Dashboard gerichtet: es vermittelt mir einen globalen Überblick über den aktuellen Status der YouGov IT in dem Detailgrad wie ich es mir wünsche. Ich erkenne auf einen Blick, ob es ein guter oder schlechter Tag wird.“ berichtet Mr. Floyd, welcher als CTO für die gesamte IT Infrastruktur und der Durchsetzung der Business Prozesse innerhalb der Gruppe verantwortlich ist.

Durch den modularen Aufbau von Efecte konnten die gewünschten Module nach und nach implementiert werden und somit die Einführung der einzelnen Prozesse unterstützen.

infokomm operations
GmbH & Co. KG

Michel Floyd (CTO YouGov):
„Durch die globale Sichtbarkeit der IT Service Desks und der CMDB wurde die Zusammenarbeit zwischen unseren weit verstreuten Experten stark verbessert.“

Volker Kurth (Geschäftsführer
infokomm):

„In enger Zusammenarbeit mit YouGov haben wir Efecte innerhalb kürzester Zeit im gesamten Unternehmen eingeführt. Wir waren sehr beeindruckt, als wir einen näheren Blick auf die Fähigkeiten, die Efecte bietet, warfen und die Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit haben YouGov schließlich davon überzeugt Efecte in der gesamten Gruppe zu verwenden.“

Case Study „Efecte“ bei YouGov

Mr. Floyd und sein Team zeigten sich nach auch nach einiger Zeit der Nutzung von Efecte begeistert: *„Durch die globale Sichtbarkeit der IT Service Desks und der CMDB wurde die Zusammenarbeit zwischen unseren weit verstreuten Experten stark verbessert.“*

Die gesamte IT Verwaltung der YouGov Gruppe entwickelte sich mit der Einführung von Efecte schnell von einem unbeherrschbaren Chaos mit vielen Insellösungen zu einem zentralen und einfach zu handhabenden System.

FAZIT

YouGov ist äußerst zufrieden mit der Flexibilität und Erweiterbarkeit von Efecte. Neue Module können jederzeit komfortabel und flexibel nach Bedarf hinzugefügt werden, je nachdem wann die Lösung im Unternehmen tatsächlich erst benötigt wird. Dies spart Kosten und bietet Transparenz für das Business.

Auch Volker Kurth, Geschäftsführer des IT Beratungsunternehmens infokomm, zeigt sich zufrieden: *„In enger Zusammenarbeit mit YouGov haben wir Efecte innerhalb kürzester Zeit im gesamten Unternehmen eingeführt. Wir waren sehr beeindruckt, als wir einen näheren Blick auf die Fähigkeiten, die Efecte bietet, warfen und die Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit haben YouGov schließlich davon überzeugt Efecte in der gesamten Gruppe zu verwenden.“*

infokomm operations
GmbH & Co. KG

Konrad-Adenauer-Str. 3
50389 Wesseling

Telefon: 02236-87187-0
Fax: 02236-87187-99
E-Mail: kontakt@infokomm.com
Web: <http://www.infokomm.com>


it excellence

