Service Katalog und Automatisierung

Praxisbericht

Team Service Portfolio & Catalogue Management, Hamburg, 26 Feb 2018

HAMBURG SÜD

Agenda

- Vorstellung
- Warum Services?
- Service Katalog & Automatisierung

Vorstellung

- *Manager "Service Portfolio & Catalogue Management"*
- *Gründungsmitglied des Arbeitskreises „Service Katalog für den Mittelstand“ in Hamburg*
- *Zuständig für das weltweite Service Portfolio und Service Katalog Management*
- *Ratgeber und Berater interner Managementgremien, Lenkungsausschüsse und des Betriebsrats*
- *IT Service Management, IT Governance, ITIL Expert, Projektleiter*
- *Erfahrungen aus den Branchenbereichen Mobilfunk, IT Service Provider, Wirtschaftsprüfung und Logistik*

- *Geschäftsführer der Tisson & Company GmbH, Gründungsmitglied der Digitalisierungsallianz und des Arbeitskreises „Service Katalog für den Mittelstand“ in Hamburg.*
- *Arbeitsgebiete:*
  - *Einfluß der Digitalisierung auf die Organisations- und Zusammenarbeitsformen in Unternehmen*
  - *Aufbau von Servicestrukturen und service-orientierten Teams in Unternehmen.*
  - *Einführung und Schulung von Projektmanagement*
- *Zertifizierter Projektleiter (GPM Level B) und ausgebildeter Personal Coach (Mitglied im ICF).*

Hamburg Süd – Kurzüberblick

5,637 Mrd. Euro Umsatz

Die Hamburg Süd-Gruppe hat im Geschäftsjahr 2016 einen Umsatz in Höhe von 5,637 Mrd. Euro erzielt – den überwiegenden Teil hiervon in der Container-Linienschifffahrt mit den Marken Hamburg Süd, Aliança und CCNI.

177 Schiffe

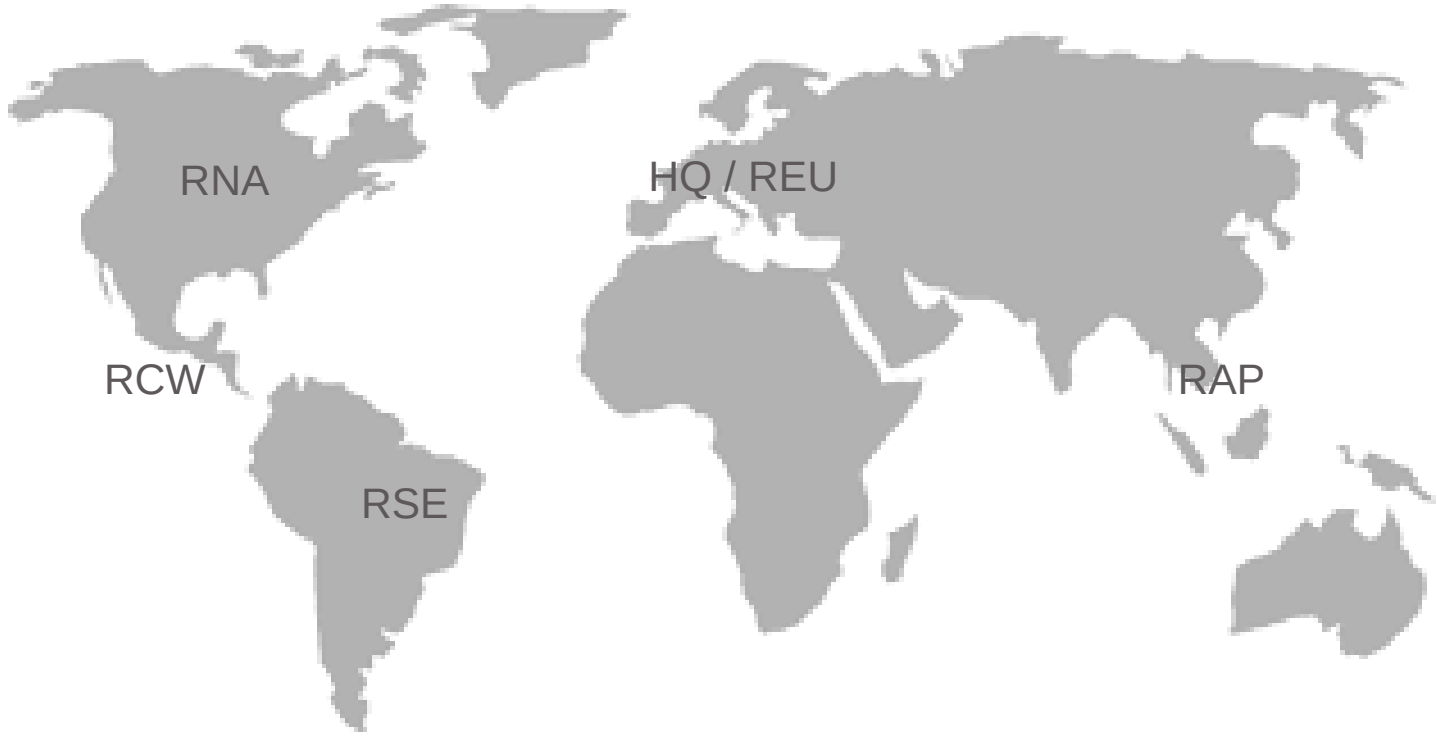
Insgesamt 177 Schiffe sind für die Hamburg Süd-Gruppe weltweit unterwegs. Davon 48 eigene und 68 gecharterte Containerschiffe sowie weitere 61 Charterschiffe, die in der Trampschifffahrt eingesetzt werden.

583.000 Container

Mit insgesamt 583.000 Containern (Stand Ende 2016) bringen wir die Ladung unserer Kunden sicher ans Ziel. Zur Containerflotte der Hamburg Süd gehören Trockencontainer, modernste Reefer-Container für den Transport von temperaturempfindlicher Ladung sowie verschiedenste Spezialcontainer für den Transport überdimensionierter oder besonders schwerer Ladung.

4.395.000 TEU Ladungsvolumen

Die Hamburg Süd-Gruppe hat im Jahr 2016 Ladung mit einem Volumen von 4.395.000 TEU transportiert. Neben containerisierter Trockenladung auch Stück-, Kühl- und Gefahrgut. Die Stellplatzkapazität liegt bei 590.000 TEU.



6.300 Mitarbeiter

Die Hamburg Süd-Gruppe beschäftigt 6.300 Mitarbeiter (Stand Ende 2016) – rund ein Viertel davon auf See. Allen gemeinsam ist die Leidenschaft für Logistik.

Hamburg Süd – Kurzüberblick

Container-Linienschifffahrt

Mit den Marken **Hamburg Süd**, **Aliança** und **Compañía Chilena de Navegación Interoceánica** (CCNI) ist die Hamburg Süd-Gruppe in der internationalen Container-Linienschifffahrt aktiv.

Trampschifffahrt

In der Trampschifffahrt orientieren sich die Abfahrtszeiten und Zielhäfen der Schiffe an den spezifischen Anforderungen der Kunden. Unter den Namen **Rudolf A. Oetker** (RAO), **Aliança Bulk** (Aliabulk) und **Furness Withy Chartering** transportiert die Hamburg Süd-Gruppe mit mehr als 50 Bulkern und Produktentankern trockene und flüssige Massengüter – etwa Getreide, Kohle, Diesel oder Pflanzenöle.

Schiffsmanagement

Die Columbus Shipmanagement GmbH (CSG) betreut das technische Management, das Crewing sowie die Schiffsneu- und -umbauten nicht nur für die Hamburg Süd-eigene Flotte, sondern auch für fremde Eigner.

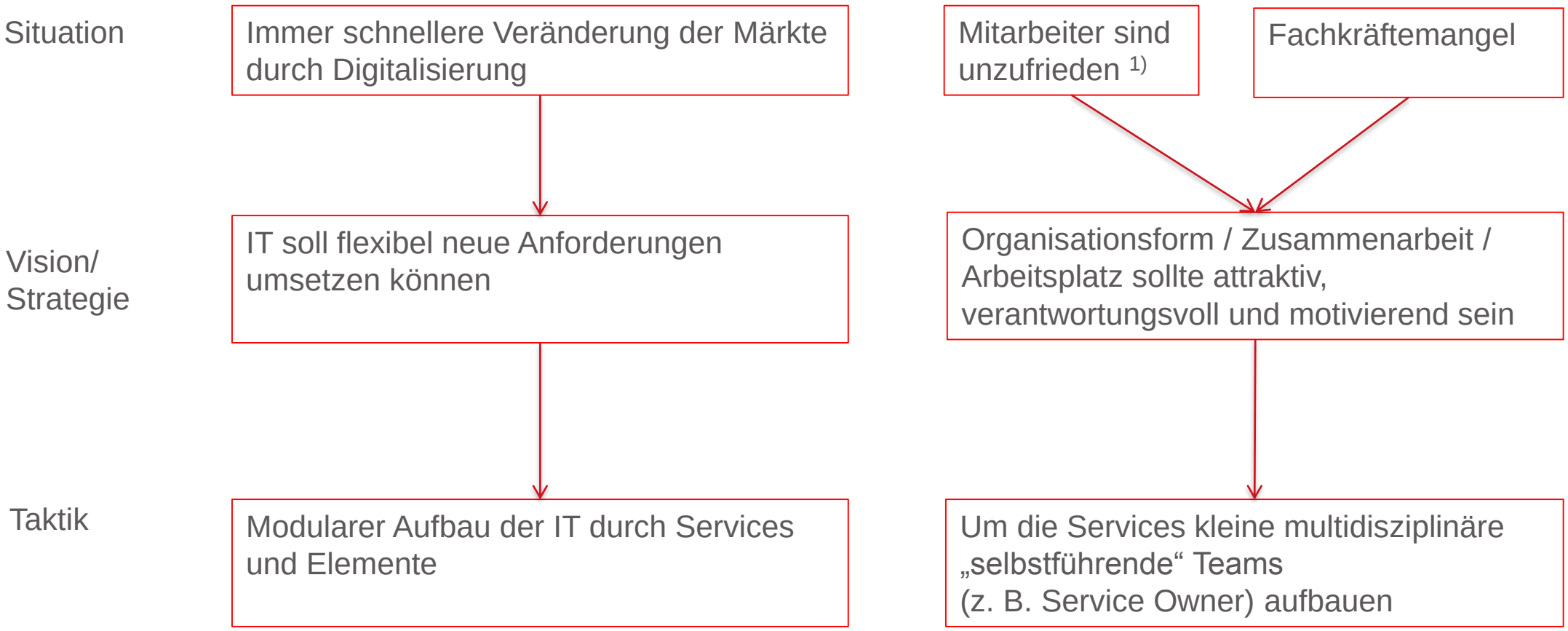
Reisen und Events

Die **Hamburg Süd Reiseagentur** ist ein Spezialanbieter für Geschäftsreisen. Doch auch Privatreisende können hier zum Beispiel exklusive Frachtschiffreisen und Kreuzfahrten buchen. Die Eventagentur **columbus tours** komplettiert das Angebot mit der Organisation von Tagungen, Incentives und Firmenveranstaltungen.

Agenda

- Vorstellung
- Warum Services?
- Service Katalog & Automatisierung

Warum Services?



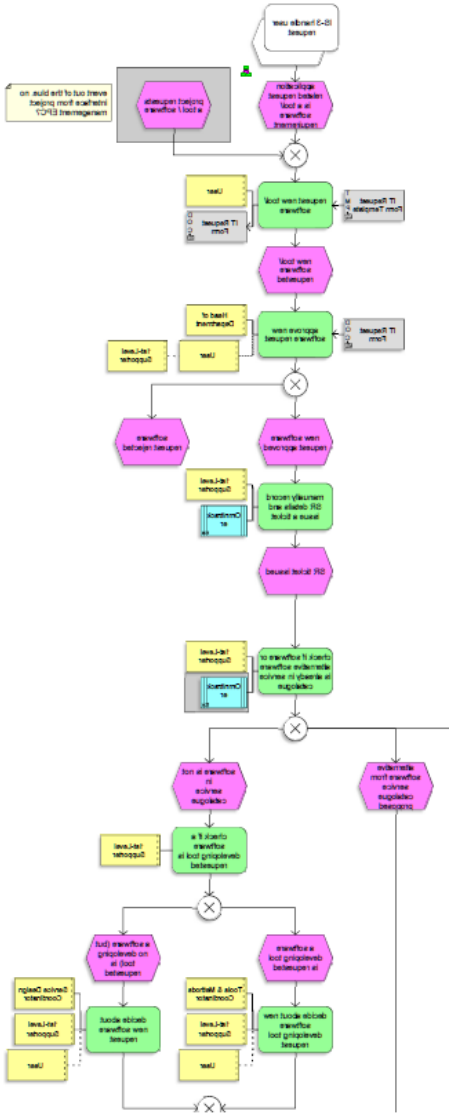
[1] McKinsey Studie: *https://www.cio.de/a/beim-digital-mindset-hapert-es-am-meisten,3560381*

Warum Automatisierung bei Services?

- Definition Automatisierung (DIN V 19233) „Das Ausrüsten einer Einrichtung, so dass sie ganz oder teilweise ohne Mitwirkung des Menschen bestimmungsgemäß arbeitet“

- Abruf eines Services läuft in beschriebenen Vorgängen ab
  - Entscheidung über die Ausprägung des Services nach z. B. Ort, Zugehörigkeit, Rolle werden getroffen
  - Genehmigung/Ablehnung werden getroffen und führen zu Verzweigungen

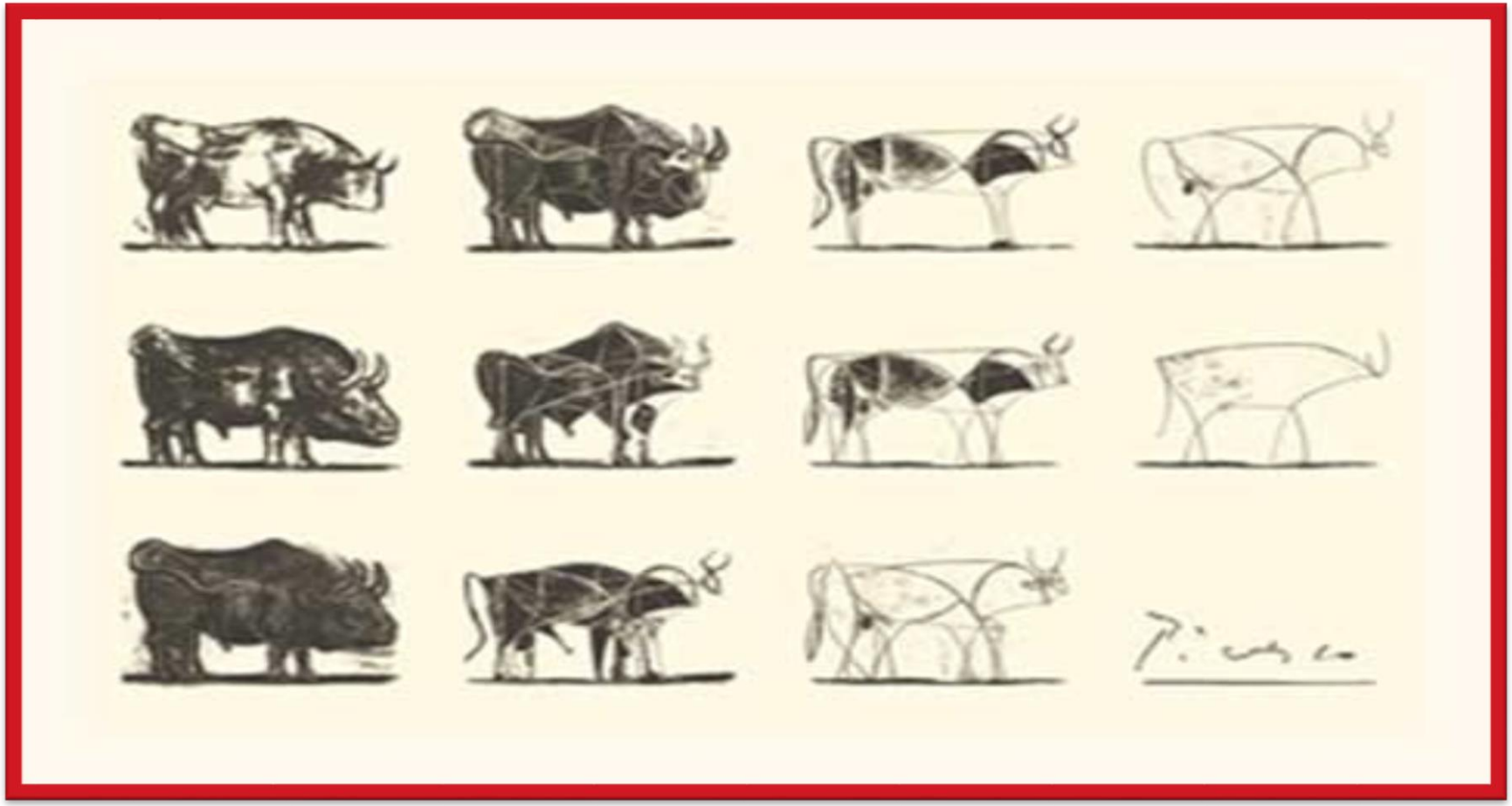
- Nutzen
  - Erhöhung der Durchlaufgeschwindigkeit
  - Vereinheitlichung der Qualität
  - Entlastung der Menschen von monotoner Arbeit



Agenda

- Vorstellung
- Warum Services?
- **Service Katalog & Automatisierung**

Picasso und der Service Katalog - Konzentration auf das Wesentliche



Picasso

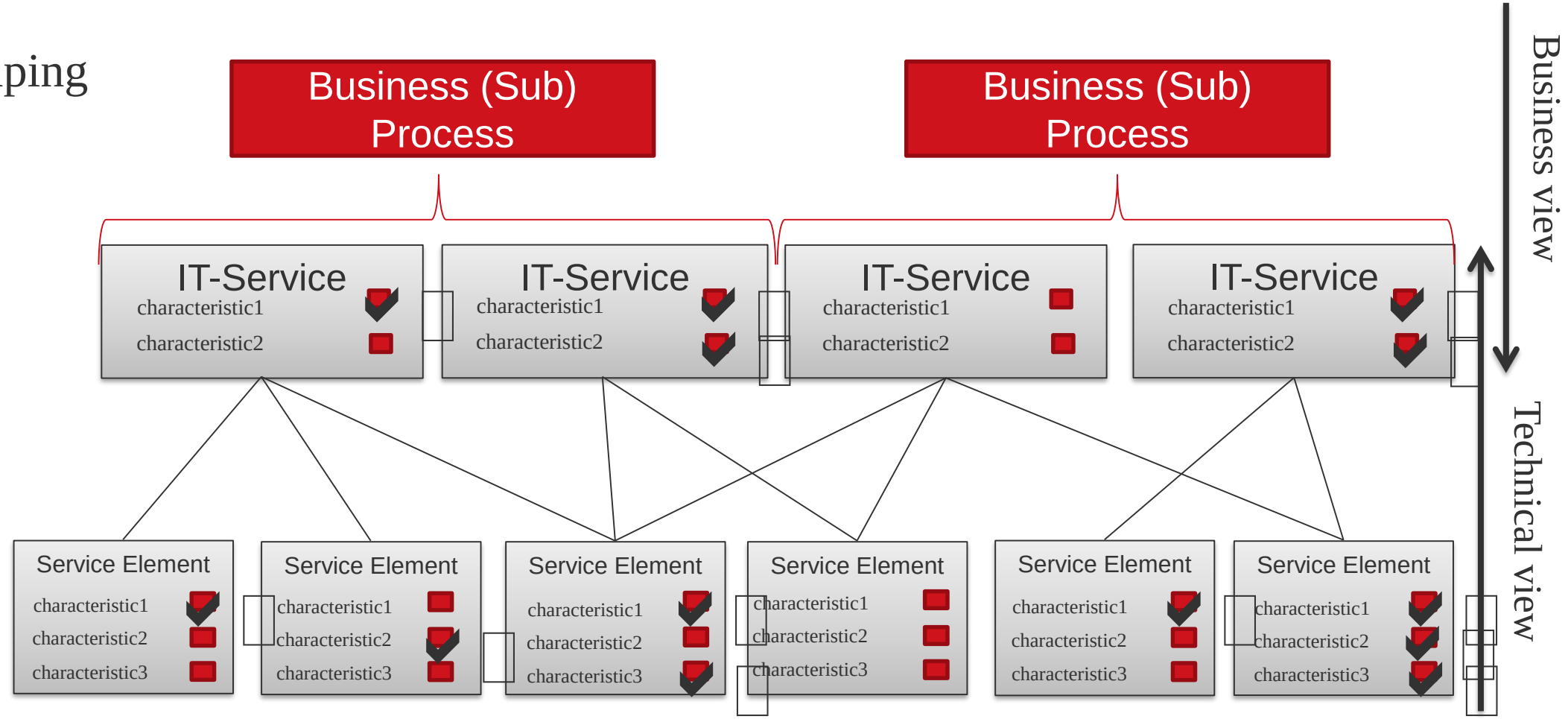
Quelle: http://ecx.images-amazon.com/images/I/41Yg8e-vCxL.jpg

Modell und Verantwortlichkeiten

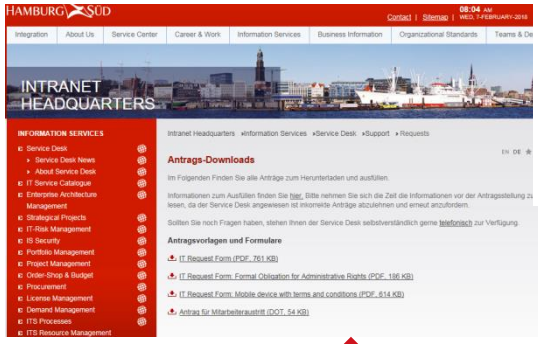
1. Level Grouping

2. Level

3. Level



Service Bestellvorgang (Vergangenheit)

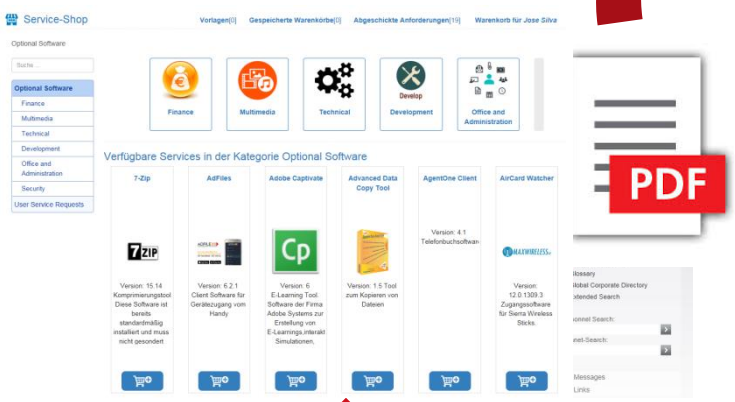


SERVICE DESK

! 2-4 Werktage !

- hohe Kosten
- lange Lieferzeit
- unzufriedene Kunden

Service Bestellvorgang (Heute)

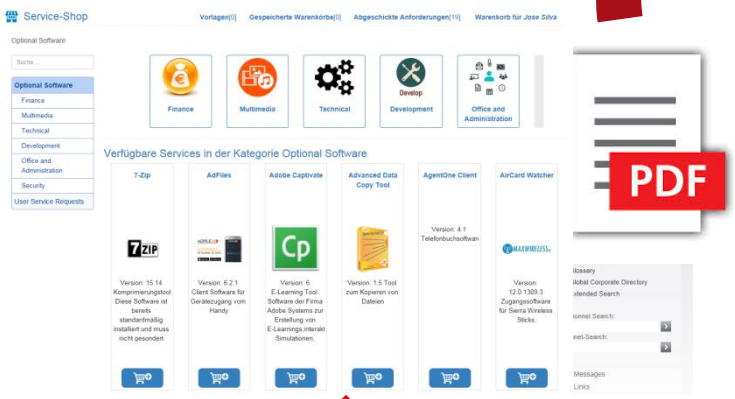


SERVICE DESK

! ~~1-2~~ Werktage !

- Einsparung
- kürzere Lieferzeit
- zufriedenere Kunden

Service Bestellvorgang (Zukunft)



PDF

! ca. 60 Minuten !

- hohe Einsparungen
- sehr kurze Bereitstellungszeit
- sehr zufriedene Kunden

Ihre Fragen

Disclaimer

All rights reserved, especially those of duplication and distribution as well as translation. No part of the contents is allowed to be reproduced in any form without written consent of Hamburg Südamerikanische Dampfschifffahrts-Gesellschaft ApS & Co KG; nor may it be processed, reproduced or distributed using electronic systems.

© 2018 Hamburg Süd