

## Projekt-Reporting macht Service-Erfolg für Kunden der TÜV Business Services transparent



### Die Situation

Die TÜV Business Services gehören zum Geschäftsbereich Bildung und Consulting der TÜV Rheinland Group, einem der weltweit führenden Unternehmen für unabhängige und kompetente Zertifizierung von Produkten, Systemen und Personen. Mehr als 800 feste und über 3.000 freie Mitarbeiter beraten und qualifizieren in Deutschland sowie in vielen anderen Ländern weltweit. Mit einem Gesamtumsatz von ca. 100 Mio. Euro gehört der Geschäftsbereich zu den großen und etablierten Anbietern dieser Branche in Deutschland. Eine wichtige Kernaufgabe der TÜV Business Services ist Product Training & Support. Hierbei übernehmen die TÜV Business Services z.B. bei internationalen Markteinführungen erklärungsbedürftiger Produkte und Dienstleistung die komplette Konzeption, Planung, Koordination und Durchführung aller Trainingsmaßnahmen für die Händler und End-Kunden des Auftraggebers.

*„cundus hat unsere Prozesse verstanden und diese in einem System abgebildet, das unseren Anforderungen genau gerecht wird. Wir waren beeindruckt von der hohen Motivation und Flexibilität der cundus-Mitarbeiter. Nur so konnte der straffe Zeitplan des Projektes eingehalten werden. Wir können uns jetzt voll auf unsere fachlichen Aufgaben konzentrieren, da cundus den laufenden technischen Betrieb unserer Anwendung gewährleistet.“*

Sascha Papewalis, Senior Executive Manager, TÜV Business Services

### Die Aufgabe

Die Kunden der TÜV Business Services erwarten bei der Durchführung und Unterstützung Ihrer Projekte nicht nur eine sehr hohe Qualität, sondern ebenso wichtig ist eine effiziente Steuerung der Projekte. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, galt es, eine ganzheitliche Sichtweise über alle relevanten Kennzahlen, die für die erfolgreiche Durchführung und Steuerung der Projekte notwendig ist, zu gewährleisten. In der Vergangenheit wurden hierzu Dokumente in schriftlicher Form an eine Zentrale übermittelt, wo die Daten daraufhin manuell mit Excel aufbereitet und ausgewertet wurden. Um die Mitarbeiter der TÜV Business Services von Routine-Aufgaben zu entlasten und ein tagesaktuelles Reporting für die Kunden zu ermöglichen, wurde eine moderne Lösung gesucht. Die Lösung sollte dabei europaweit für Schulungsleiter und Auftraggeber nutzbar und offen für kontinuierliche Erweiterungen sein. Darüber hinaus wollte die TÜV Business Services die Lösung komplett extern betreiben, da intern keine technischen Ressourcen zur Verfügung standen und keine zusätzliche Hardware beschafft werden sollte.

### Die Lösung

**Portal:** In den Vorgesprächen mit cundus wurde deutlich, dass neben der Datenerfassung und dem Qualitätsreporting eine verbindende Kommunikationsplattform zwischen Trainern, Kunden und dem TÜV einen hohen Mehrwert bringen würde. cundus schlug daraufhin eine auf SharePoint basierende Portallösung vor, die es dem TÜV ermöglicht, Ankündigen und Termine zentral zu pflegen und auf diese Weise für alle Benutzer verfügbar zu machen. Diskussionsforen lassen sich projektbezogen einrichten und erlauben so einen Erfahrungsaustausch der Trainer untereinander. Über die Dokumentenbibliothek können die Benutzer jederzeit die aktuellste Version der Schulungsdokumentation herunterladen oder umgekehrt relevante Dokumente uploaden. Somit können sich die TÜV Business Services sowie ihre Kunden über den Status der Projekte durch aktuelle Reports und Monitoringmaßnahmen informieren- und dieses rund um die Uhr.



### Technologie

Als technologische Basis wurde der Windows Server 2003 gewählt. Die Portalfunktionalität wird von den darin enthaltenen Windows SharePoint Services zur Verfügung gestellt. Als Datenbank kommt der SQL Server 2000 zum Einsatz und die darauf aufbauenden Reporting Services für Auswertungen und Berichte. Individuelle

cundus  
Germany  
Duisburg  
Frankfurt  
Munich

cundus  
Switzerland  
Basel  
Zurich

cundus  
United Kingdom  
London

cundus  
United States of America  
Washington D.C.

cundus  
Canada  
Toronto

Discover more at:  
[www.cundus.com](http://www.cundus.com)

Erweiterungen wurden mit .NET entwickelt. Die Kombination dieser Produkte gewährleistet eine hohe Funktionalität und Flexibilität bei einem gleichzeitig hervorragenden Preis-/Leistungsverhältnis.

## Webbasierte Datenerfassung

Ein wesentlicher Bestandteil der Lösung ist die dezentrale Erfassung von Prüfungsergebnissen und Feedback-Bögen vor Ort. Es wurde klar, dass die in den SharePoint Services enthaltene Fragebogenerfassung nicht ausreichend ist, weil z.B. die Dateneingabe in mehreren Sprachen erfolgen muss. Weiterhin müssen die Eingaben durch umfangreiche Validierungsregeln überprüft werden, um die Anzahl der fehlerhaften Einträge zu minimieren. Entwickelt wurde daher ein auf .NET basierendes Webpart, das sich nahtlos in die SharePoint-Umgebung einfügt. Die erfassten Daten werden dabei direkt in die relationale Datenbank des SQL-Servers geschrieben und sind somit flexibel auswertbar.

The screenshot shows a web portal for 'Trainer' with a navigation menu (Home, TÜV Rheinland Group, Impressum, Feedback, Zurück). The main content area is titled 'Abnahmeprotokoll' and includes a 'Händler' (Dealer) section with fields for 'Händlernummer' (9764987), 'Name Händler' (Media Welt), 'Straße / Nr.' (Lichtenberger Straße 11), 'PLZ' (90384), 'Ort' (Konradsmark), 'Telefonnummer' (0 89/65 78 98 83), and 'Land' (Deutschland). Below this is an 'Inhalte' (Content) table with rows for 'Allgemeine Informationen; Kommunikationskonzept', 'Von der Terminvereinbarung bis zur Abrechnung', 'Überprüfungsprozess', 'Praktische Durchführung', 'Umgang im täglichen Werkstattablauf', 'Übersicht zur Kontrolle des Einbaus', and 'Wiederholung des Prüflaufes'. Each row has radio buttons for 'Ja' and 'Nein'.

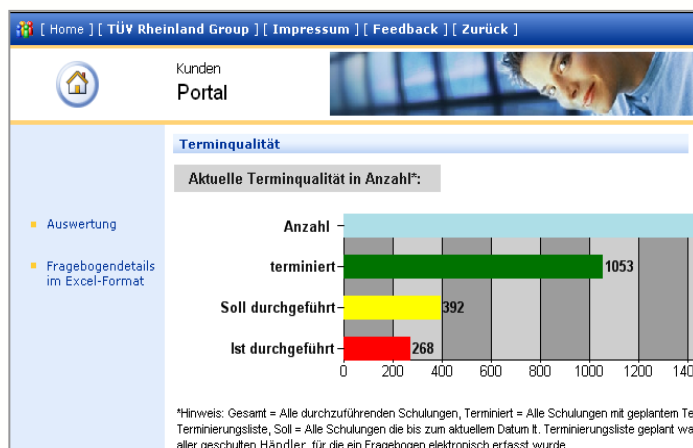
## Qualitätsreporting

Das Qualitätsreporting dient den Kunden der TÜV Business Services als Grundlage für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Vier mit den Reporting Services entwickelte Standardreports geben einen umfassenden Überblick über die Situation. In einem Detailbericht lässt sich durch eine Ampelfunktion sehr schnell erkennen, ob in einer Trainingsmaßnahme ggf. Qualitätsprobleme auftreten. Diese Trainings sind entweder gelb oder rot markiert. Durch eine Drillfunktion kann der Benutzer bei Bedarf von der zusammengefassten Sicht durch Doppelklick bis auf Ursache zu ermitteln.

Die Reports werden regelmäßig den Kunden der TÜV Business Services aufgerufen, die sich somit jederzeit über den Status der von ihm beauftragten Projekte informieren können. Der Zugriff erfolgt rein webbasiert, so dass kein E-Mail-Versand an den Kunden und auch keine Software-Installation notwendig ist. Ein Excel-Export der Berichte ermöglicht die individuelle Weiterverarbeitung und Aufbereitung der Ergebnisse. Durch die im Windows-Server hinterlegte Berechtigungsstruktur wird sichergestellt, dass jeder Benutzer nur die für ihn relevanten Portalbereiche und Daten sehen kann.

## Technik außer Haus

Als Grundvoraussetzung haben sich die TÜV Business Services für einen Dienstleister entschieden, der sowohl die Entwicklung als auch die laufende Betreuung und den technischen Betrieb aus einer Hand anbieten kann. cundus konnte hier auf langjährige Erfahrung in der Kundenbetreuung über Fernzugriff (Remote Access) verweisen. Der Vorteil für den Kunden ist, dass kein tiefgehendes technologisches Know-how vorgehalten werden muss. Verfügbarkeit und Reaktionszeiten werden über bindende Vereinbarungen (Service Level Agreements) geregelt. cundus arbeitet im technischen Betrieb eng mit der Döres AG zusammen, die als Infrastrukturdienstleister die notwendigen Komponenten wie Backup oder Firewall standardmäßig in ihrem Rechenzentrum zur Verfügung stellt.



cundus  
Germany  
Duisburg  
Frankfurt  
Munich

cundus  
Switzerland  
Basel  
Zurich

cundus  
United Kingdom  
London

cundus  
United States of America  
Washington D.C.

cundus  
Canada  
Toronto

Ausführliche Informationen unter:

[http://www.cundus.de/leistungen/referenzen/tuev\\_portal.html](http://www.cundus.de/leistungen/referenzen/tuev_portal.html)

**Microsoft**  
**GOLD CERTIFIED**  
Partner