



nexthink

# Toyota Motor Europe

## Auf der Überholspur, dank optimierter Digital Employee Experience

---

Wie die IT-Erfahrung der Mitarbeiter entscheidend zu Toyotas Ziel beiträgt, der weltweit erfolgreichste Fahrzeughersteller mit dem besten Ruf zu werden.

Bereits seit Jahrzehnten verfolgt Toyota in Fertigung und Verwaltung einen eigenen Ansatz, der bekannt ist unter dem Akronym „TBP“ (Toyota Business Practice). Dank der Partnerschaft mit Nexthink kann diese grundlegende Unternehmensphilosophie seit kurzem auch voll und ganz auf die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter angewandt werden.

Durch den gezielten Abbau von Störungen der Mitarbeiterproduktivität und die Unterstützung der Mitarbeiter mit den besten Tools und Erfahrungen, kann das IT-Team von Toyota Motor Europe einen wertvollen strategischen Beitrag für das gesamte Unternehmen leisten.

Nexthink konnte Toyota dabei unterstützen, ein Kompetenzzentrum für Experience Management ins Leben zu rufen und so die Produktivität aller End-User zu steigern.

Und dies ist die Geschichte dazu...

## TOYOTAS WEG ZUM EXPERIENCE MANAGEMENT

In der „Toyota Business Practice“ bedeutet das Konzept „Genchi Genbutsu“ wörtlich übersetzt „geh‘ und schau nach“. Es geht dabei darum, Daten und Fakten am tatsächlichen Ort des Geschehens oder Problems zu erfassen. Dieses Konzept bestimmte die Problemlösungsstrategien des Unternehmens in vielerlei Richtungen; gerade im IT-Bereich war es jedoch kaum möglich, wirklich Einblick in die End-User-Experience, die IT-Erfahrung der Mitarbeiter zu erhalten.

Bis vor Kurzem unterschied sich Toyota in diesem Punkt nicht von zahlreichen anderen Großunternehmen.

„Unsere End-User haben uns ständig ihre Wahrnehmung geschildert: dies ist langsam, jenes funktioniert nicht, dort stürzt etwas ab“, erläutert Arnaud Pire (Senior Manager IT, Service Delivery And Operations, Toyota Motor Europe). „Den tatsächlichen Zustand der Computer konnten wir jedoch nie erfassen.“

“  
Vor Nexthink wusste niemand, was auf einem Mitarbeiter-Computer wirklich vor sich ging. So gab es zum Beispiel keinerlei belastbare Zahlen zu Bluescreens oder Abstürzen, so etwas war für uns nicht sichtbar.”

– Mitarbeiter von Toyota Motor Europe

Mit anderen Worten: Die IT-Erfahrung der Mitarbeiter von Toyota Motor Europe blieb im Dunkeln. Was man wusste, beruhte auf unvollständigen Daten und Einzelberichten. In einer Branche, die davon lebt, ihren Kunden hochmoderne Technik zu liefern, haben derartige Defizite jedoch Konsequenzen für das gesamte Unternehmen.

Ein weiterer Eckpfeiler der Toyota Business Practice (TBP) ist Kaizen, die „kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsweise“. Das bedeutet, dass jede Verbesserung im professionellen Umfeld von Toyota nachhaltig sein muss.

Ohne die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter messen, vergleichen und managen zu können, war es aber kaum möglich, diese zu beeinflussen – und erst recht nicht, auf der etwaigen Einflussnahme aufzubauen.

## Hauptprobleme bei Toyota Motor Europe



Nicht sichtbare und unbekannte Assets



Keine Möglichkeit zur Messung der digitalen IT-Erfahrung der Mitarbeiter



Unvollständige Implementierung von Patches



Überlastete Helpdesk-Mitarbeiter



Prozess Abweichung



Kostspielige Software-Ressourcen

## DER WENDEPUNKT

2017 begann sich das Blatt positiv zu wenden.

Toyota Motor Europe plante eine umfassende Umstrukturierung und wies die IT-Abteilung an, alle 14.000 Geräte und 10.000 Softwarelizenzen in einer einzigen Supportzentrale zusammenzuführen. Arnaud Pire, Senior Manager of IT bei Toyota Motor Europe, hatte den Plan, die Serviceteams des Unternehmens zu vereinheitlichen und ihre unterschiedlichen Hardware-, Bilddaten-, Verpackungs-, Software- und Management-Supportteams zusammenzuführen. Außerdem beschlossen Pire und sein Team, einige wichtige Anwendungen für Technologieunternehmen, die die Produktivität der Mitarbeiter steigern und die Sicherheitsanstrengungen zum Schutz vor Cyberangriffen und Ransomware (wie das berüchtigte WannaCry) verbessern sollten, einzuführen.

Die Zielsetzung der IT-Abteilung war klar formuliert und der Drang, große Verbesserungen herbeizuführen. Nun fehlte nur noch eine Plattform für die Umsetzung dieser Visionen.

## KLARE TECHNISCHE ERGEBNISSE, KLARE UNTERNEHMERISCHE VORTEILE

Nexthink schloss eine Partnerschaft mit Toyota Motor Europe, um die IT-Abteilung bei spezifischen technologischen Herausforderungen zu unterstützen, welche unternehmerische Ziele behinderten.

Die folgende Liste zeigt einige der wichtigsten Erfolge:

### Eindeutige Signale im täglichen Rauschen identifizieren

Eines der ersten Ziele von Toyota Motor Europe bestand darin, den Mitarbeitern die aufgrund schwerfälliger und langsamer Anmeldeprozesse vergeudete Zeit zurückzugeben. Mithilfe des Nexthink Portals konnte Pires Team rasch mehrere Active Directories (AD) identifizieren, bei denen Verbindungsversuche fehlschlagen. Bei genauerer Analyse stellte sich heraus, dass konkret 18 Active-Directory-Server für viele Geräte nicht erreichbar waren. Da diese Verbindungen ausfielen, waren viele Geräte gezwungen, den nächsten verfügbaren Active-Directory-Server zu suchen, weswegen die Anmeldung für viele End-User recht lange dauerte. Angesichts dieser von Nexthink bereit gestellten Informationen ist Pires Team zuversichtlich, die durchschnittliche Anmeldedauer um mehrere Prozentpunkte senken und auf einen akzeptableren Wert bringen zu können.

“Wenn wir von Toyota auch nur 1% Verbesserung erzielen, versuchen wir dies nachhaltig zu gestalten, um ständigen Fortschritt zu gewährleisten.“



**Arnaud Pire,**  
Senior Manager IT,  
Toyota Motor Europe

## Wiederherstellung des Asset-Managements von Toyota Motor Europe

Einige der wichtigsten Anwendungsprogramme bei Toyota Motor Europe (SCCM, SNOW, TRAPS usw.) liefen nicht zuverlässig und konnten auf Mitarbeitergeräten teilweise nicht korrekt ausgeführt werden. Dies wurde zu einem wichtigen Thema für Pires Team, da jede Software ein zentraler Bestandteil ihres CMDB-Projekts war. Um Abhilfe zu schaffen, setzte Pires Team auf die Nexthink Plattform, damit die Fehler nachverfolgt und für die fraglichen Anwendungen Remote-Aktionen für ein Self-Healing initiiert werden konnten. In weniger als drei Monaten konnte Pire die Anzahl der Client- und Agent-Störungen drastisch reduzieren und den Anteil störungsfrei funktionierender IT-Tools bei Toyota Motor Europe auf 97% steigern.

## Zielerfüllung bei Patches und Sicherheitsupdates

Mit dem Ziel einer 100%igen Compliance für Patches, welche Sicherheitslücken oder Störungen adressieren, nutzte Toyota Motor Europe die Nexthink Plattform zur Stabilisierung der Leistung ihrer Geräte. Nach nur wenigen Wochen konnte Pires Team die Verteilung der Patches auf 96% Compliance der in ihrer Wissensdatenbank als kritisch definierten Probleme steigern. Mit anderen Worten, Pires Team konnte dank Nexthink fast alle bekannten Probleme mit der IT-Architektur beheben, indem das Team mittels Nexthink ausstehende Patches identifizierte und diese Lücke schloss.

Zudem war es Pires Team in kürzester Zeit gelungen, einige Toyota-Standorte zu identifizieren, welche über Fehlermeldungen beim Verbindungsaufbau zu ihren CCM-Servern geklagt hatten, und diese Probleme kurzfristig zu lösen. Von hier an ist nun das IT-Team von Toyota in der Lage, Fortschritte bei der Einhaltung der Compliance zu verfolgen und sicherzustellen, dass sie nicht von ihrer Baseline abweichen.

## IT-Erfahrung der Mitarbeiter präzise messen und optimieren

Der Digital Experience Score (der „Score“) von Nexthink war für Toyota Motor Europe der Beweis dafür, dass man anhand einer einzigen, globalen Kennzahl präzise entnehmen kann, was an einem digitalen Arbeitsplatz vor sich geht. Dieser eine Index wird auf einer Skala von 1 bis 10 angegeben und umfasst Informationen aus 6 Hauptbereichen der digitalen IT-Erfahrung: Business-Applikationen, Geräte-Informationen, Produktivität und Zusammenarbeit, Sicherheit, Web-Applikationen sowie Mitarbeiterzufriedenheit.

Arnaud Pire, Senior Manager IT bei Toyota, konnte mit dem Score wesentliche technische Schwachstellen identifizieren,

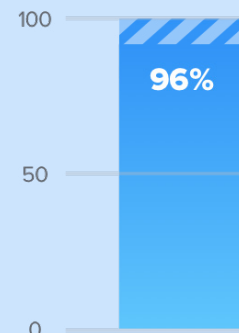
## In Zahlen



**Abdeckung von 14.000  
Geräten und 10.000  
Softwarelizenzen**



**14% Steigerung des  
Digital Employee  
Experience Score ...  
6,29 auf 7,14**



**96% Patch-Compliance  
auf Geräten**

Probleme beheben und die täglichen Fortschritte seiner Abteilung nachverfolgen. Nach nur wenigen Monaten konnte Pires Team, dank der Remote-Actions von Nexthink, sowie Analysemöglichkeiten, den Digital Experience Score bei Toyota Motor Europe um 14% steigern (von 6,29 auf 7,14)!

Da die IT-Abteilung nun Fortschritte nachverfolgen und den Erfolg ihrer Arbeit in Echtzeit sehen konnte, war sie schließlich in der Lage, den Toyota-eigenen Weg umzusetzen.

## EIN UNTERSCHIED WIE TAG UND NACHT

Seit 2017 hat die IT-Abteilung von Toyota Motor Europe so enorme Fortschritte gemacht, dass sie kaum wiederzuerkennen ist. Nexthink unterstützte diese Entwicklung und vermittelte tiefe Einblicke in kritische Geräte-, Anwendungs- und End-User Probleme, die zuvor nicht einmal bekannt gewesen waren. Diese Probleme hatten die Mitarbeiter viel Zeit gekostet und sich störend auf wichtige Geschäftsvorgänge und Projekte ausgewirkt. Dank Nexthink kann die IT-Abteilung nun technische Probleme identifizieren und beseitigen, bevor diese ernsthaften Schaden anrichten können. Die Mitarbeiter von Toyota Motor Europe sind produktiver als je zuvor und können darauf vertrauen, dass die IT-Umgebung an jedem Unternehmensstandort hervorragend funktioniert.

## ÜBER NEXTHINK:

Nexthink ist führender Softwareanbieter für das Digital Employee Experience Management. Das Unternehmen bietet IT-Führungskräften einen noch nie dagewesenen Einblick in die tägliche IT-Erfahrung der Mitarbeiter auf ihren Endgeräten – so kann die IT von der reaktiven Problemlösung zu einem proaktiven IT-Service übergehen. Nexthink ermöglicht seinen mehr als 1.000 Kunden, mehr als 10 Millionen Mitarbeitern eine bessere Digital Experience zu bieten. Nexthink hat zwei Hauptsitze in Lausanne, Schweiz, und Boston, Massachusetts, und verfügt weltweit über 11 Niederlassungen.

“Die Möglichkeit etwas messen zu können, ist in der Unternehmenskultur von Toyota extrem wichtig: Wir möchten wissen, dass wir tatsächlich Verbesserungen erzielen und dass die End-User einen Unterschied wahrnehmen.”



**Arnaud Pire,**  
Senior Manager IT,  
Toyota Motor Europe

Möchten Sie weitere  
derartige Beiträge lesen?

[KONTAKTIEREN SIE UNS](#)