



Anwenderbericht

Infineon Technologies AG

Enterprise Service Management (ESM)

”

Wir wollten unsere alte, interne Lösung nicht weiter nutzen. Gemeinsam mit Matrix42 haben wir ein Produkt entwickelt, das auch als Standardlösung verfügbar ist. Matrix42 hat es geschafft, alle unsere Anforderungen zu erfüllen.

Michael Schmelmer, Corporate Vice President IT und CIO, Infineon Technologies AG

Kurzüberblick Infineon Technologies AG

Die Infineon Technologies AG bietet Halbleiter- und Systemlösungen für die drei anspruchsvollen Bereiche Energieeffizienz, Kommunikation und Sicherheit an.

Herausforderung

Die IT-Abteilung von Infineon war mit der internen Service-Management-Lösung nicht mehr zufrieden. Die Software war so kompliziert, dass sie nur von erfahrenen Mitarbeitern genutzt werden konnte. Im Zuge der Konsolidierungsinitiative von Infineon wurde klar, dass sich der Zeit- und Arbeitsaufwand in diesem Bereich deutlich reduzieren ließe. Bei der Sichtung des Marktes für Service-Management-Lösungen erkannte das Unternehmen schnell, dass es keine perfekt passende Standardlösung geben würde. Aus diesem Grund suchte Infineon nach einem Softwareanbieter, der seine Lösung an die spezifischen Anforderungen des Unternehmens anpassen konnte.

Lösung

Mit dem Service Catalog von Matrix42 nutzt Infineon eine Service-Management-Lösung, die anwenderfreundlich und für alle Benutzer leicht bedienbar ist. Endbenutzer haben mehr Freiheit, der Supportaufwand durch die IT-Abteilung ist spürbar gesunken, und für Finanzanalysen stehen ausführliche Berichte zur Verfügung. So konnte Infineon nachweislich Zeit und Geld sparen.





Infineon Technologies AG

Mit dem Service Catalog von Matrix42 konnte die interne IT-Investitionsrendite innerhalb von 12 Monaten spürbar optimiert werden.

Bei einem im DAX gelisteten, internationalen Unternehmen mit über 25.000 Mitarbeitern wie Infineon Technologies sind rasche Reaktionen auf Veränderungen entscheidend für den geschäftlichen Erfolg.

Infineon ist der Konkurrenz in der Halbleiterbranche immer einen Schritt voraus und hat sich als Marktführer in weiteren Bereichen behauptet – Beispiele hierfür sind die Unternehmens-IT und interdisziplinäre IT-Dienstleistungen. Mit der erfolgreichen Implementierung einer IT-Service-Management-Lösung von Matrix42 konnte Infineon seine Marktführerschaft weiter ausbauen und ist bereit für die Zukunft des Workspace-Management.

”

Die unternehmensweite Implementierung des Service Catalogs von Matrix42 hat sich schon nach 12 Monaten gerechnet. Wir wünschten uns, einen Servicepunkt, d.h. ein Serviceangebot mit Fokus auf den Benutzer und einer IT-Servicebereitstellung, die genauso einfach ist, wie ein Online-Shopping-Portal. Das ist es, was wir von einer professionellen Service-Management-Lösung erwarten. Und bislang sind wir mehr als zufrieden.

Michael Schmelmer; Corporate Vice President IT und CIO, Infineon Technologies AG

Standardlösung statt interner Lösung

Infineon nutzte eine intern entwickelte IT-Service-Plattform zur vollständigen Integration aller IT-Ressourcen des Unternehmens und für die verbesserte Kommunikation zwischen Endbenutzern und zentraler IT-Abteilung.

Die vor vielen Jahren implementierte Software war in der Praxis jedoch zu kompliziert. „Der Anforderungsprozess war bei der alten Lösung viel zu umständlich. Für die Verwaltung des Tools wurden speziell qualifizierte Mitarbeiter benötigt, da normale Benutzer die Lösung nicht verstanden“, erinnert sich Michael Schmelmer, CIO von Infineon. Aus diesem Grund plante Infineon, das interne Tool so schnell wie möglich durch eine Standardlösung zu ersetzen. Es wurde ein umfassendes IT-Service-Management-System mit standardisierten Prozessen und Tools eingerichtet, um die Implementierung des IT-Shops voranzutreiben. Per Standardisierung sollten Kosten reduziert und eine anwenderfreundliche Oberfläche bereitgestellt werden, die auch für nicht geschulte Benutzer geeignet ist.

Im Rahmen des Evaluierungsverfahrens zeigte sich, dass die auf dem Markt verfügbaren Lösungen höchstens 60 % der Anforderungen von Infineon erfüllen konnten. Also musste sich das Unternehmen entscheiden: zwischen der Weiternutzung der internen Lösung oder der Zusammenarbeit mit einem Anbieter, der IT-Service-Management-Lösungen reibungslos integrieren kann.

Infineon konnte sich von den Vorteilen des IT-Service-Portals von Matrix42 bereits in der ersten Phase des Angebotsverfahrens überzeugen. Michael Schmelmer, Corporate Vice President IT und CIO von Infineon, traf mit dem CEO von Matrix42 eine Grundsatzvereinbarung („Memorandum of Understanding“). Matrix42 und Infineon einigten sich auf die Implementierung des Service Catalogs von Matrix42 und die Nutzung offener Schnittstellen zur Anpassung der Lösung.



”

Matrix42 hat uns von Beginn an überzeugt und konnte rund 70 % der Anforderungen von Infineon erfüllen. Der Service Catalog wird unseren Vorstellungen hinsichtlich der Bereitstellung von IT-Services rundum gerecht.

Hansjörg Sonnleitner, Vice President, Operation Services, IT Systems bei Infineon

Technologie unter Kontrolle

Der Service Catalog von Matrix42 wurde inzwischen vollständig in die IT-Infrastruktur von Infineon integriert und steht sämtlichen Kunden zur Verfügung.

Änderungen an vorhandenen Systemen oder das Hinzufügen neuer Workstations sind nun automatisch möglich, sodass der Zeit- und Personalaufwand besonders gering ausfällt. Berechtigungen und Zugriffsoptionen werden anhand von Unternehmensrichtlinien verwaltet. Bei der Bestellung von Hardware kann das angeforderte Element inklusive Konfigurationseinstellungen bereitgestellt und an die jeweilige Mitarbeiterposition angepasst werden.

Auch externe Systeme wie das SAP-Einkaufstool mit mehr als 40.000 Berechtigungsvarianten wurden bereits in die Digital Workspace Management Platform (DWP) von Matrix42 integriert. Außerdem wurde ein generischer Workflow inklusive Oberfläche eingerichtet, um eine kontinuierliche und automatische Unterstützung aller unternehmensinternen Genehmigungsprozesse bei Infineon zu gewährleisten. Mit der Lösung von Matrix42 kann Infineon Services erstmals gebündelt und automatisch bereitstellen – eine enorme Erleichterung für IT-Mitarbeiter und Endbenutzer.

Für die individuell „erforderlichen Datenfelder“ wurde ein generischer Prozess erarbeitet, der die einkaufsbezogenen Prozesse und Daten abbildet. „Viele mit Infineon gemeinsam entwickelte Funktionen sind zu einem integralen Bestandteil unserer IT-Commerce-Plattform geworden“, erklärt der CEO von Matrix42. „Nur wenn wir die Anforderungen unserer Kunden vor Ort kennen, haben wir die Möglichkeit, unsere Tools kontinuierlich weiterzuentwickeln. So sind wir der Konkurrenz immer einen Schritt voraus.“

Zufriedene Benutzer machen alle glücklich

Der moderne Matrix42 Service Catalog hat bei Infineon viel Anklang gefunden – in den ersten Wochen wurden mit dem Tool bereits mehr als 9.000 IT-Aufträge reibungslos verarbeitet.

Während die Prozesse in der Vergangenheit für viele Endbenutzer unverständlich blieben, Preise nicht verfügbar waren oder der Bereitstellungsstatus von Hardware- und Softwareelementen unklar war, liefert die IT-Commerce-Plattform von Matrix42 eine umfassende Übersicht: Angebote, Auftragsbearbeitung und Bereitstellung basieren auf automatisierten Standardprozessen, die für hohe Transparenz und Geschwindigkeit sorgen. Das Ergebnis: Die Effizienz und Zufriedenheit von Endbenutzern sind bei Infineon spürbar gestiegen. „Die Akzeptanz des neuen IT-Shops ist deutlich höher als erwartet. Dies war ganz sicher ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung“, meint Sonnleitner.

Laut Sonnleitner sollen die Benutzer in Zukunft alle Aufgaben selbst erledigen können. Die Implementierung der Service-Management-Lösung von Matrix42 ist sowohl aus der IT- als auch der Business-Perspektive ein voller Erfolg. Die automatisierte Prozessdokumentation ermöglicht die Erstellung hilfreicher Berichte und ähnlicher Informationen. „Aus der Sicht eines Managers sind umfassende Dokumentationen und Berichte extrem wichtig. Mit Matrix42 können wir essentielle Informationen über Käufer, Datum und Uhrzeit von Aufträgen sowie verbundene Kosten bereitstellen. Nach dem Motto, irgendetwas lässt sich immer optimieren, können wir mithilfe umfassender Berichte Schwachstellen im Unternehmen rasch erkennen und nach passenden Lösungen suchen“, erläutert Schmelmer, CIO von Infineon.

”

Seit der Implementierung der Service-Management-Lösung ist der Support-Aufwand vor Ort stark gesunken. 80 % der Services sind bereits automatisiert. Die verbleibenden 20 % der Aufgaben hängen mit komplexen Integrationsfragen und Anpassungen zusammen.

Hansjörg Sonnleitner, Vice President, Operation Services, IT Systems bei Infineon

IT-Commerce: Fokus auf den Kunden

IT-Commerce orientiert sich am Erfolg von E-Commerce.

Von Produktlisten im Internet über die Bestellung und Auftragsverarbeitung bis hin zur Lieferung und zum Kundendienst – vollständig automatisierte Prozesse sorgen für eine rasche und zuverlässige Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen. Das gleiche Muster wendet Matrix42 auf die IT an: Mit automatischem Browsen, Bestellen und Bereitstellen. So entsteht eine einfache und effiziente IT. Dank IT-Commerce werden Benutzer zu Kunden. Genau wie beim Einkaufen im Internet können Benutzer IT-Services inklusive Software und Hardware im Onlineshop bestellen. Nach Genehmigung der Bestellung wird die Bereitstellung initiiert und der Service automatisch der entsprechenden Kostenstelle berechnet.



MATRIX42

Simplify and Secure Digital Work

Über Matrix42

Matrix42 unterstützt Organisationen dabei, die Arbeitsumgebung ihrer Mitarbeiter zu digitalisieren und sicherer zu machen. Die Software für Digital Workspace Experience verwaltet Geräte, Anwendungen, Prozesse und Services einfach, sicher und konform. Die innovative Software integriert physische, virtuelle, mobile und cloudbasierte Arbeitsumgebungen nahtlos in vorhandene Infrastrukturen.

www.matrix42.com

Follow us