

IT Service Management – Aligning IT with Business

Deutschland 2010

.....
Unternehmensdarstellung und Fallstudie - gesponsert von Matrix42
.....

- ANGABEN OHNE GEWÄHR -

IDC Multi-Client-Projekt ▪ Juni 2010 ▪ Analyst: Matthias Kraus

METHODIK

Das nachfolgend dargestellte Unternehmensprofil sowie die Fallstudie basieren auf Informationen, die von Matrix42 zur Verfügung gestellt wurden. Für diese Angaben übernimmt IDC keine Gewähr.

MATRIX42

Unternehmensdarstellung Matrix42

Informationen zum Unternehmen

Die 1992 gegründete Matrix42 AG bietet integriertes IT Service und Client Lifecycle Management und hat ihren Hauptsitz in Neu-Isenburg; das Unternehmen besteht seit mehr als 15 Jahren im IT-Markt. Mit seinem Lösungsportfolio versetzt Matrix42 nach eigenen Angaben IT-Leiter und Administratoren in die Lage, ihr IT-Management optimal und kosteneffizient durchzuführen. Die miteinander integrierten Produkte sollen das Service Management zur betriebswirtschaftlichen Abbildung von IT Serviceaufträgen sowie die technische Durchführung von Systems Management Aufgaben abdecken. Weltweit beschäftigt das Unternehmen über 200 Mitarbeiter und ist in Europa und den USA vertreten. Seit Anfang 2008 ist Matrix42 ein Unternehmen der Asseco-Gruppe, die über 8.000 Mitarbeiter beschäftigt und eine Marktkapitalisierung von rund 1,2 Mrd. Euro aufweist.

Positionierung im ITSM-Umfeld

Bekannte E-Commerce-Plattformen sind das Vorbild: Von der Produktdarstellung im Web, der Bestellung des Kunden und der Auftragsabwicklung bis hin zur Logistik und zum Kundenservice sorgen reibungslose Prozesse dafür, dass die Kunden ihre Waren zeitnah und zuverlässig erhalten. Matrix42 überträgt nach eigenen Angaben dieses Muster auf die IT und möchte den Anwender so zum Kunden machen. Wie im E-Commerce soll der Anwender seine IT-Dienstleistungen inklusive Soft- und Hardware im Webshop bestellen können. Nach erfolgter Genehmigung wird automatisch die Auslieferung angestoßen und der Service der entsprechenden Kostenstelle zugebucht.

Darstellung des Portfolios im ITSM-Umfeld

Die Matrix42 Produkte bilden nach Angaben des Anbieters den gesamten IT-Commerce Prozess ab. Die einzelnen Module können in bestehende IT-Landschaften integriert werden und sollen schnell einsetzbar sein. Alle Lösungen arbeiten vernetzt und die automatisierten Prozesse sollen die IT-Verantwortlichen entlasten, was die Effizienz steigert, die Kosten senkt und den Anwender von der hohen Servicequalität profitieren lässt – so das Versprechen des Anbieters. Die Produkte von Matrix42:

- Matrix42 Service Catalog (Webshop)
- Service Office: Lizenz-, Asset- und Contract Management (Verwaltung)
- Matrix42 Service Desk (Kundenservice)
- Matrix42 Client Lifecycle Management (Automation)

Service Catalog

Zentrale Drehscheibe des IT-Commerce Modells des Anbieters ist der Matrix42 Service Catalog. Die Definition von Service-Leistungen für einen solchen Katalog kann für jedes Unternehmen unterschiedlich sein: In einigen Firmen sind es primär Hard- und Softwareprodukte, die über diesen Katalog angeboten werden können. In anderen Unternehmen können komplette Service-Leistungen abgebildet werden. Neben der Anforderung und Bestellung von Leistungen gibt es nach Angaben von Matrix42 auch eine Rückgabemöglichkeit dieser Leistungen.

Mit Hilfe des Matrix42 Services Catalogs sollen die unterschiedlichen Anforderungen der verschiedenen Unternehmensbereiche bedient werden. Der Anwender möchte vor allem wissen, wie er wann welche Service-Leistungen zu welchem Preis bekommen kann. Die IT-Abteilung ist an einem hohen Automationsgrad und möglichst wenigen Support-Tickets interessiert. Der Bereich Finance wiederum möchte Kostentransparenz.

Nach Angaben von Matrix42 können entsprechende Genehmigungsprozesse mit der Matrix42 Workflow Engine (Basierend auf der Microsoft Windows Workflow Foundation) entweder out of the box oder frei konfigurierbar aufgesetzt werden. Gemeinsam mit den Informationen des Katalogs wird so ein Genehmigungsverfahren mit automatischer Softwareverteilung und der Buchung auf die entsprechende Kostenstelle ermöglicht.

Durch eine übersichtliche Darstellung, erinnert die Präsentation der IT-Leistungen über die Intra- beziehungsweise Internetseite an einen Online-Einkauf, so Matrix42.

Der Aufbau eines Service Katalogs mit der Definition von Standards und Leistungen kann für eine höhere Zufriedenheit der Anwender sorgen und die IT-Abteilung gewinnt eine Übersicht über die Leistungen sowie die entstehenden Kosten. Die Verbrauchskostenanzeige ermöglichte zudem eine Trendanalyse über die zu erwartenden Kosten und Leistungen auf Basis der bisherigen Daten. So kann der Service Catalog laut Matrix42 eine Vielzahl von Vorteilen für IT-Administratoren, Anwender und die Finanzabteilung bieten:

- Der webbasierte IT-Warenkorb erleichtert die Zusammenarbeit zwischen User und IT-Abteilung.
- Mit dem Service Catalog kann der Anwender seine Arbeitsplatzkonfiguration – im Rahmen des IT-Standards – selbst gestalten.
- Das Antragsmanagement stößt einen Freigabe-Workflow ohne Medienbrüche an, der die Prozesse aller Beteiligten untereinander optimieren kann.
- Durch die automatische Berechtigungsvergabe können Anfragen und Bestellungen in kurzer Zeit abgewickelt werden.
- Bei Software-Bestellungen stößt das System automatisch die Auslieferung derselben an, so dass zwischen Auftragserteilung und Einsatzbereitschaft der Software nur wenige Minuten vergehen.
- Eine Leistungsverrechnung inkl. einer automatischen Kostenstellen-Zuordnung sorgt für Transparenz.
- Sämtliche Prozesse sind ITIL-konform

Referenz-Kunde im ITSM-Umfeld

- ☒ Infineon Technologies AG
- ☒ Georg Fischer AG
- ☒ R+V Versicherungen AG
- ☒ Knorr Bremse SfS GmbH
- ☒ Carl Zeiss AG
- ☒ T-Systems International GmbH, Service Line Desktop Services & Solutions
- ☒ Swisscom IT Services
- ☒ Die Schweizerische Post

Fallstudie: Infineon Technologies AG

Informationen zum Kunden

Infineon Technologies AG bietet Halbleiter- und Systemlösungen, die drei zentrale Herausforderungen der modernen Gesellschaft adressieren: Energieeffizienz, Kommunikation sowie Sicherheit. Mit weltweit rund 25.650 Mitarbeitern erzielte Infineon im Geschäftsjahr 2009 (Ende September) einen Umsatz von 3,03 Milliarden Euro.

Anforderungen des Kunden

Die IT-Abteilung von Infineon war mit der eigenentwickelten Service-Management-Lösung nicht zufrieden. Zum Beispiel war die Software so kompliziert, dass sie nur von speziellen Key-Usern zu bedienen war. Es wurde deutlich, dass Infineon an dieser Stelle viel Geld und Ressourcen einsparen konnte. Forciert wurde die Implementierung des IT-Shops durch die Einführung eines globalen IT-Service-Managements mit standardisierten Prozessen und Tools. Die Standardisierung sollte dabei helfen, Kosten zu senken, aber auch ein Interface zu haben, das selbst ungeübte User problemlos bedienen können.

Zu Beginn des Jahres 2009 wollte Infineon die Eigenentwicklung schnellstmöglich durch eine andere Lösung ersetzen. Infineon suchte dabei einen Software-Anbieter, mit dem auf Basis einer bestehenden Lösung diverse Anpassungen realisiert werden konnten.

Darstellung der Lösung durch Matrix42

Nach der ersten Ausschreibungsphase einigte sich Infineon und Matrix42 in einem „Memorandum of Understanding“, den Service Catalog bei Infineon einzuführen und über die offenen Schnittstellen verschiedene Anpassungen vorzunehmen.

Der Matrix42 Service Catalog wurde vollständig in die IT-Struktur von Infineon integriert und steht weltweit allen Clients zur Verfügung. Änderungen oder die Neuaufnahme von Arbeitsplätzen können jetzt automatisch abgewickelt werden und nehmen weniger Zeit und Manpower in Anspruch. Rechte und Zugriffsmöglichkeiten sind gemäß der Unternehmensrichtlinien hinterlegt und bei Hardware-Anfragen kann die gewünschte Bestellung sogar inklusive der Konfiguration und passend zur Stellenbeschreibung ausgeliefert werden. Der IT Service Catalog von Matrix42 hat bei Infineon großen Zuspruch gefunden – schon innerhalb der ersten Wochen wurden über 9000 IT-Bestellungen darüber abgewickelt.

Externe Systeme, wie z.B. das SAP Bestelltool mit über 40.000 Varianten von Zugriffsrechten, wurde an die Matrix42 IT-Commerce Plattform angebunden. Außerdem wurde ein generischer Workflow inkl. Interface entwickelt, damit weiterhin alle unternehmensinternen Freigabeprozesse Infineons automatisch unterstützt werden.

Projekthighlights

- ☒ Mit dem Matrix42 Service Catalog hat Infineon eine Service-Management-Lösung, die für alle User verständlich und einfach zu bedienen ist.
- ☒ Der Endanwender hat mehr Entscheidungsfreiheit, der Supportaufwand auf Seiten der IT wurde stark reduziert und die reportingfähigen Dokumentationen erlauben kaufmännische Analysen; das spart Zeit und Geld.
- ☒ Mit der Matrix42-Lösung kann Infineon jetzt erstmals Services bündeln und automatisiert ausliefern, was enorme Erleichterungen für IT und Anwender bedeutet.
- ☒ Wenn früher die Prozesse für die zahlreichen Endanwender weltweit nicht klar waren, Preise fehlten oder der Status der Auslieferung einer Hard- bzw. Software nicht klar war, so bildet die Matrix42 IT-Commerce Plattform heute alles übersichtlich ab: Angebot, Abwicklung und Auslieferung werden transparent und durch die Automatisierung von Standardprozessen schnell.

Zitate des Kunden zum Projekt

- ☒ „Matrix42 hat von Anfang an gepunktet und ca. 70 Prozent der Anforderungen von Infineon abgedeckt. Der Service Catalog traf unsere Erwartungshaltung und unsere Idee von IT.“
- ☒ „Die Akzeptanz des neuen IT Shops ist durchaus höher als erwartet und wir sind sicher, dass dies ein erster Schritt in die richtige Richtung ist“
- ☒ „Der Vor-Ort Support ließ sich seit Einführung des Service-Managements beträchtlich senken. 80 Prozent der Services sind bereits automatisiert. Die restlichen 20 Prozent sind Aufgaben, die mit komplizierten Integrationen und individuellen Anpassungen zusammenhängen.“

Hansjörg Sonnleitner,
Vice President, Operational Services, Infineon Technologies AG

- ☒ „Bei der alten Lösung war der Request-Prozess zu kompliziert und man benötigte Key-User, die das Tool bedient haben, weil es der normale Anwender nicht verstehen konnte“.

- ☒ „Die Zusammenarbeit mit Matrix42 ist eine Entwicklungs-Kooperation auf Augenhöhe: Gemeinsam entwickeln wir ein Produkt, das so auch als Standardprodukt angeboten wird; wir wollen kein Eigengewächs mehr“
- ☒ „Dokumentation und Reporting sind aus Managementsicht sehr wichtig. Dank Matrix42 sind wir nun jederzeit beispielsweise zu Besteller, Bestellzeitpunkt und Kosten aussagefähig. Frei nach meinem Motto „man kann immer etwas optimieren“ können dank der umfassenden Reportings Schwachstellen im Unternehmen rechtzeitig erkannt und Lösungen gesucht werden.“
- ☒ „Schon jetzt können wir sagen, dass sich die unternehmensweite Einführung des Matrix42 Service Catalogs für uns innerhalb von nur 12 Monaten gerechnet hat“
- ☒ „Wir wollten „One-point-of-Service“, d.h. der Anwender soll stärker im Fokus stehen und seine IT-Services so einfach beziehen können, wie er es von Online-Shoppingportalen gewohnt ist. Das erwarten wir von einem professionellen Service-Management. Bisher sind wir sehr zufrieden.“

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

Copyright Hinweis

Die externe Veröffentlichung von IDC Information und Daten – dies umfasst alle IDC Daten und Aussagen, die für Werbezwecke, Presseerklärungen oder anderweitige Publikation verwendet werden, setzt eine schriftliche Genehmigung des zuständigen IDC Vice Presidents oder des jeweiligen Country-Managers bzw. Geschäftsführers voraus. Ein Entwurf des zu veröffentlichenden Textes muss der Anfrage beigelegt werden. IDC behält sich das Recht vor, eine externe Veröffentlichung der Daten abzulehnen.

Für weitere Informationen bezüglich dieser Veröffentlichung kontaktieren Sie bitte: Katja Schmalen, Marketing Manager, +49 (0)69/905020 oder kschmalen@idc.com.

Urheberrecht: IDC, 2010. Die Vervielfältigung dieses Dokuments ist ohne schriftliche Erlaubnis strengstens untersagt.