

Anwenderbeispiel: Infineon Technologies AG

# Infineon setzt auf IT-Commerce

Erfolgreiche Optimierung der internen IT-Services mit dem Matrix42 Service Catalog - ROI nach einem Jahr erreicht

Als Dax-Konzern und international tätiges Unternehmen weiß Infineon Technologies, wie wichtig es ist, als Konzern mit über 25.000 Mitarbeitern, schnell und flexibel auf veränderte Rahmenbedingungen zu reagieren. Infineons Ziel ist es, Wettbewerbern immer einen Schritt voraus zu sein. Dadurch ist Infineon nicht nur führendes Unternehmen in der Halbleiterindustrie, sondern in vielen Bereichen sogar Trendsetter. So auch hinsichtlich der IT-Struktur innerhalb des Konzerns und der interdisziplinären Betrachtungsweise von IT-Dienstleistungen: Mit der erfolgreichen Einführung eines IT Shops als wesentlichem Bestandteil der IT-Service-Management-Lösungen von Matrix42 gehört Infineon zu den ersten Unternehmen, die einen wesentlichen Schritt in Richtung IT-Commerce – der Zukunft in der IT – gemacht haben.

## IT-Commerce: der Anwender im Mittelpunkt



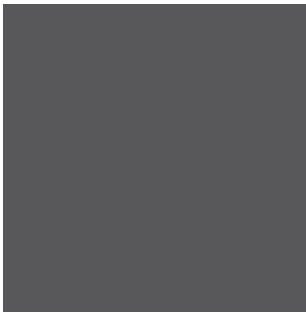
Bekannte E-Commerce-Plattformen machen es vor: Von der Produktdarstellung im Web, der Bestellung des Kunden und der Auftragsabwicklung bis hin zur Logistik und zum Kundenservice sorgen reibungslose Prozesse dafür, dass die Kunden ihre Waren zeitnah und zuverlässig erhalten.

Matrix42 überträgt dieses Erfolgsmuster auf die IT: Informieren, bestellen, vollautomatisch ausliefern. Effizienter und bequemer kann IT nicht sein. IT-Commerce macht den Anwender zum Kunden. Wie im E-Commerce kann der Anwender seine IT-Dienstleistungen inklusive Soft- und Hardware im Webshop bestellen. Nach erfolgter Genehmigung wird die Auslieferung angestoßen und der Service der entsprechenden Kostenstelle zugebucht. Und das alles voll automatisiert.



### ► Infineon Technologies AG

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.



## Standardlösung ersetzt Eigengewächs

Noch bis ins Jahr 2009 setzte Infineon für das Zusammenspiel der Unternehmens-IT weltweit eine eigenentwickelte Plattform ein. Sie sollte den Austausch der zahlreichen Endanwender mit der zentralen IT-Abteilung optimieren, scheiterte letztendlich jedoch daran, dass die Software, die vor Jahren eingeführt wurde, für die User nicht handhabbar war. „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“, erinnert sich Infineon-CIO Michael Schmelmer.

So sah man sich zu Beginn des Jahres 2009 gezwungen, die Eigenentwicklung schnellstmöglich durch eine professionelle Lösung zu ersetzen. Forciert wurde die Implementierung des IT-Shop auch durch die Einführung eines globalen IT-Service-Managements mit standardisierten Prozessen und Tools. Die Standardisierung soll dabei helfen, Kosten zu senken, aber auch ein Interface zu haben, das selbst ungeübte User problemlos bedienen können.

Während des ausführlichen Evaluierungsprozesses zeichnete sich schnell ab, dass der Markt nur Lösungen zu bieten hatte, die Infineons Anforderungen höchstens zu 60 Prozent gerecht wurden. Folgerichtig erwog man, entweder weiter auf eine Eigenentwicklung oder auf einen Anbieter zu setzen, dessen IT-Service-Management-Lösung die beste Voraussetzung für eine Integration bot. „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“, erklärt Hansjörg Sonnleitner, Vice President, Operational Services IT Systems bei Infineon.

Da das Matrix42 IT Service Portal bereits in der ersten Ausschreibungsphase überzeugt hatte, nahm Michael Schmelmer, Corporate Vice President IT und CIO von Infineon persönlich Kontakt zu Herbert Uhl, CEO der Matrix42 AG, auf. Mit einem „Memorandum of Understanding“ einigte man sich, den Matrix42 IT Service Catalog bei Infineon einzuführen und über die offenen Schnittstellen verschiedene Anpassungen vorzunehmen. „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“, sagte Schmelmer. Das war im Sommer 2009.



### Transparentes Service-Angebot

Der Matrix42 Service Katalog präsentiert alle Serviceangebote: Von ganzen Arbeitsplätzen bis hin zu Zugangsrechten - mit anwenderfreundlicher Sprache, kompletter Beschreibung und Preisinformation - zum einfachen Bestellen.



► „Schon jetzt können wir sagen, dass sich die unternehmensweite Einführung des Matrix42 Service Catalogs für uns innerhalb von nur 12 Monaten gerechnet hat.“

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

### ► Herausforderung

Infineons IT-Abteilung 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. Im Zuge der Konsolidierung, wurde deutlich, dass Infineon an dieser Stelle viel Geld und Ressourcen einsparen konnte. Recherchen im Service-Management-Markt zeigten schnell, dass es keine passende Standardlösung gibt. Deshalb suchte man einen Software-Anbieter, mit dem auf Basis einer bestehenden Lösung diverse Anpassungen realisiert werden konnten.



## Die Technik im Griff

Mittlerweile wurde der Matrix42 Service Catalog 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.

Auch externe Systeme, wie z.B. das SAP Bestelltool mit über 40.000 Varianten von Zugriffsrechten, wurde inzwischen an die Matrix42 IT-Commerce Plattform angebunden. Außerdem wurde ein generischer Workflow inkl. Interface entwickelt, damit weiterhin alle unternehmensinternen Freigabeprozesse Infineons unterstützt werden – und zwar automatisch. Mit der Matrix42-Lösung kann Infineon jetzt erstmals Services bündeln und automatisiert ausliefern, was enorme Erleichterungen für IT und Anwender bedeutet.

Auch für die individualisierten, sogenannten „required databoxes“ wurde ein generischer Prozess entwickelt, um die Bestellprozesse und deren Daten abzubilden. „Viele Features, die wir in der Zusammenarbeit mit Infineon entwickelt haben, sind heute fester Bestandteil unserer IT-Commerce Plattform“, sagt Herbert Uhl. „Es ist gut zu sehen, wie die konkreten Kundenanforderungen vor Ort sind, denn nur so können wir unser Tool kontinuierlich weiterentwickeln und nicht nur auf Höhe der Zeit sein – sondern einen Schritt voraus.“

### ► Lösung

Mit dem Matrix42 Service Catalog hat Infineon heute eine Service-Management-Lösung, die für alle User leicht verständlich und einfach zu bedienen ist. Jetzt hat der Endanwender mehr Entscheidungsfreiheit, der Supportaufwand auf Seiten der IT wurde stark reduziert und die reportingfähigen Dokumentationen erlauben kaufmännische Analysen; das spart Zeit und Geld.



Der Anwender erhält einen kompletten Überblick über die bezogenen Leistungen...



... und ist jederzeit über den Status seiner Bestellung informiert.



## Anwender glücklich – alle glücklich

Der moderne IT Service Catalog von Matrix42 hat bei Infineon großen Zuspruch gefunden – schon innerhalb der ersten Wochen wurden über 9000 IT-Bestellungen darüber abgewickelt – und zwar problemlos. 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 auch noch schnell. Dadurch steigert Infineon Effizienz und Endanwenderzufriedenheit gleichermaßen.

„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“, beurteilt Sonnleitner die Lösung. „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.“ Ziel sei es, dass der Anwender in Zukunft alles selbst machen könne, ergänzt Sonnleitner.

Doch nicht nur aus der IT-Perspektive ist die Einführung des Matrix42 Service Managements ein voller Erfolg - auch aus kaufmännischer Sicht: Durch die automatische Dokumentation der Prozesse gibt es nun ein aussagekräftiges Reporting - und das wiederum erlaubt eine Menge „Learnings“.

„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“, erklärt Infineon-CIO Schmelmer.

## Benefits nach 12 Monaten

„Schon jetzt können wir sagen, dass sich die unternehmensweite Einführung des Matrix42 Service Catalogs für uns innerhalb von nur 12 Monaten gerechnet hat“, sagte CIO Michael Schmelmer. „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.“



► „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.“

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

Matrix42 AG  
Dornhofstraße 44-46  
63263 Neu-Isenburg  
Tel.: +49 (0) 6102/816-0  
Fax: +49 (0) 6102/816-100  
info@matrix42.de

[www.matrix42.de](http://www.matrix42.de)