



Anwenderbeispiel: Semikron GmbH

Think global – act local

Wie ein Global Player in drei Monaten seinen nationalen Service Desk fit für einen weltumspannenden Rollout macht und ein zentrales Systems-Management einführt, das exotische Sprachen spricht.

Die Nürnberger Semikron GmbH produziert weltweit mit rund 3.600 Mitarbeitern Chips und Halbleiter. An Standorten in Deutschland, Brasilien, China, Frankreich, Indien, USA und der Slowakei entsteht jeden Tag innovative Leistungselektronik u.a. für Anwendungen in Industrieantrieben, Wind und Solar oder Hybrid- und Elektrofahrzeugen. In rund der Hälfte aller Windkraftanlagen der Erde steckt Semikron-Technologie. Für ein reibungsloses IT Systems- und Service-Management der eng verzahnten Produktions- und Vertriebsstandorte hat TAP bei Semikron Lösungen von Matrix42 implementiert.

Vom selbst programmierten Workflow-System zur globalen IT-Lösung

In der Nürnberger Firmenzentrale erfüllte man die IT-Aufgaben zunächst mit einem selbst programmierten Workflow-System, das nach einigen Jahren jedoch an seine Grenzen stieß. Als dann eine Umfrage auch noch ergab, dass die Mitarbeiter mit dem aktuellen IT-Service unzufrieden waren und vieles verbessert werden könnte, wurde schnell reagiert: Jürgen Möhrenschrager, IT-Service-Manager bei Semikron, und sein Team begannen, sich nach einer neuen Lösung umzusehen. „Je intensiver wir uns mit dem Thema befassten, desto klarer wurde: Was wir brauchen, ist eine Lösung aus einer Hand. Eine Lösung mit einem zentralen Asset-Management, auf dem unser Lizenzmanagement aufbauen kann. Eine Lösung, die mit dem Service Desk verzahnt werden kann, aber auch zur Software-Verteilung, OS-Installation und natürlich auch dem Workplace-Management genutzt werden kann. Am wichtigsten war für uns jedoch: Wir wollten eine Lösung haben, die sich an unsere Prozesse anpasst und keine, an der wir unsere Prozesse orientieren müssen.“

SEMIKRON
innovation+service

Seit der Gründung vor 60 Jahren ist das Nürnberger Technologie-Unternehmen konstant gewachsen, baute Produktions- und Vertriebsstandorte in vier Erdteilen auf. Dabei bildeten sich lokale IT-Service-Standorte, das heißt, einige Auslandstandorte hatten ein eigenes IT-Management; von der Nürnberger Zentrale aus kümmerte man sich z.B. direkt um die IT der Kollegen ohne eigene IT in den Niederlanden und Skandinavien. Große Produktionsstandorte wie Brasilien oder die Slowakei hatten ihr eigenes IT-Service-Management.

„Nicht wir mussten unsere Prozesse an das Tool anpassen. Sondern wir haben die Matrix42-Lösungen an unsere Prozesse angepasst.“

Jürgen Möhrenschrager,
IT-Service-Manager,
Semikron GmbH

Herausforderung

3.600 Mitarbeiter, Standorte in vier Erdteilen – das IT-Management des Halbleiter-Herstellers Semikron war ein Fleckerteppich aus voneinander unabhängigen bzw. selbstgestrickten Workflow-Systemen. In nur drei Monaten sollte die lokal am Standort Nürnberg eingesetzte IT-Lösung ausgebaut und als globale IT-Lösung mit einem zentralen Service Desk, Lizenz-Asset- und OS-Management implementiert werden.

Lösung

Semikron entschied sich für die Matrix42 IT-Lösungen und führte das neue IT-Management mit Hilfe des Solution-Partners TAP im gewünschten Zeitraum weltweit ein. Heute verfügt Semikron über ein IT-Management, das sich nahtlos in die Semikron-Prozesse einbinden ließ und bei den IT-Mitarbeitern wie den Usern gleichermaßen beliebt ist.

Semikron entwickelte einen umfangreichen Anforderungskatalog, der als Grundlage für die Marktanalyse diente. Nach einer groben Sondierung lud man sich mehrere Anbieter ins Haus, schließlich wurden einige Testsysteme installiert – man entschied sich für die Lösungen von Matrix42. „Diese Entscheidung war leicht“, so Möhrenschrager. „Matrix42 konnte uns genau das bieten, was wir suchten: eine flexibel an unsere Prozesse anpassbare Lösung aus einer Hand, mit einer ganz sauberen Datenbasis.“

Heute sind in der Nürnberger Zentrale die Workplace Automation Empirum und die IT Service-Management-Lösung von Matrix42 im Einsatz. Module wie Lizenz-, Asset- oder OS-Management greifen alle auf die Inventory-Daten in Empirum zu, von wo aus auch der Service Store und Service Desk mit den benötigten Daten versorgt werden.

So weit, so gut – am Standort Nürnberg. Schnell aber reifte in der Firmenzentrale der Wunsch nach einem einheitlichen Service Desk für das gesamte Unternehmen. Auch andere IT-Aufgaben wollte man zentral am Standort Nürnberg bündeln bzw. von dort aus steuern. Zudem versprach man sich von einer einheitlichen, weltumspannenden Lösung den Aufbau einer entsprechenden Wissensbasis und die Möglichkeit, Spezialisten für bestimmte IT-Service-Themen im Unternehmen weltweit zu identifizieren und entsprechend international einzusetzen.

Das beste Kompliment: „Wir wollen das auch!“

Neue Ideen von der Firmenzentrale sind in den Niederlassungen manchmal nicht so gern gesehen, nicht aber in diesem Fall. „Bei unseren regelmäßig stattfindenden internationalen IT-Meetings haben wir immer wieder von der Einführung der Matrix42-Lösungen in der Zentrale berichtet. Das kam gut an, sowohl inhaltlich als auch unsere Herangehensweise. Inzwischen ist es sogar so, dass die Töchter und Niederlassungen Druck machen, wann sie endlich Matrix42 bekommen“, schmunzelt Möhrenschrager.

Gleichwohl stellte der internationale Roll-out für das IT-Team in der Zentrale eine enorme Herausforderung dar. Angesichts der Größe des Unternehmens und der vielen Standorte weltweit, war man sich nicht sicher, das Projekt stemmen zu können. Zudem mussten für den internationalen Einsatz diverse Anpassungen durchgeführt werden: So sollten etwa Mailbenachrichtigungen oder OS-Verteilungen in unterschiedlichen, bislang nicht unterstützten Sprachen, wie z.B. Slowakisch, erfolgen. Bei Matrix42 wusste man Rat und stellte den Kontakt zwischen Semikron und TAP her, dem exklusiven, langjährig erfahrenen und erfolgreichsten Solution Partner für die Matrix42 Lösungen. „TAP hat uns von Anfang an überzeugt“, erzählt Möhrenschrager. „Die Lösungskompetenz und die Erfahrung der Berater haben uns sehr beeindruckt.“

Gemeinsam mit der TAP wurden in einem initialen Kick-off die groben Anforderungen geklärt, um das Potenzial eines internationalen Rollouts zu ermitteln. Schließlich wurde vereinbart, dass Semikron und die TAP gemeinsam ein Pilotprojekt umsetzen, welches die TAP bis zum Rollout nicht nur begleitet, sondern auch leitet. Nach der Einführung am „Pilotstandort“ Slowakei wollte man bei Semikron dann in der Lage sein, den Rollout in den anderen Standorten selbstständig durchzuführen.

Nicht die Prozesse an die Software anpassen, sondern das Tool an die Prozesse

Mit nur drei Monaten war der Projektzeitraum kurz bemessen. „Umso wichtiger war das hervorragende Projektmanagement der TAP-Berater“, sagt der IT-Service-Manager. „Gemeinsam mit TAP haben wir die hervorragenden Anpassungsmöglichkeiten der Matrix42-Software genutzt und konnten eine Lösung designen und implementieren, die genau auf unsere Bedürfnisse abgestimmt ist.“ Dazu zählen beispielsweise die sprachlichen Anpassungen oder aber auch eine Vielzahl eigener Filter, um die Tickets optimal auf Rollen und Nutzer kanalisieren zu können. „So etwas geht nur mit einem sauberen Rollen- und Rechtekonzept und einem konsistenten Daten Inventory“, betont Möhrenschrager. „Und genau das ist es, was die Matrix42-Lösungen uns bieten: Eine runde Anwendung mit allen benötigten Grundfunktionalitäten, die es uns aber auch erlaubt, Anpassungen in beliebigen Richtungen vorzunehmen. Nicht wir mussten unsere Prozesse an das Tool anpassen. Sondern wir haben die Matrix42-Lösungen an unsere Prozesse angepasst.“

Mit TAP ein Kinderspiel: weltweiter Rollout der Matrix42-Software

Wie gut die Prozesse aufgesetzt und in der IT-Lösung abgebildet wurden, zeigte sich beim ersten Rollout in der Slowakei. Nach nur zwei Wochen Vorbereitungszeit am Standort Nürnberg und einer Woche Implementation und Mitarbeiterschulungen vor Ort ging die Matrix42-Software problemlos an den Start. Wie schon bei der Einführung in der Firmenzentrale, sind nun auch die Mitarbeiter in der Slowakei sehr zufrieden mit dem neuen ITSM. Die Lösung ist deutlich performanter und strukturierter, die Arbeit der IT-Administratoren wird sehr erleichtert durch den stabilen Import von Anwender- und Asset-Daten, für den die Matrix42-Software sorgt.

Aber auch die Anwender sind mit dem neuen System rundherum zufrieden. Immer weniger greifen bei IT-Problemen zum Telefon, sondern generieren sich ein Ticket via Portal oder Email. Im Portal haben sie heute eine transparente Übersicht über ihre Tickets und deren Status.

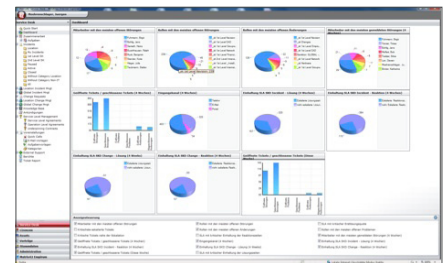
„Nach der sehr erfolgreichen und intensiven Zusammenarbeit mit TAP fühlen wir uns nun sehr gut in der Lage, den Rollout an den anderen internationalen Standorten selbst durchzuführen“, sagt Möhrenschrager. Bis Mitte 2012 sollen die größeren IT-Standorte in Italien, Frankreich, Indien, China, USA und Brasilien mit der Matrix42-Software live gehen. In jeweils einer Woche vor Ort und zwei bis drei Wochen Vorbereitung in der Zentrale werden die einzelnen Standorte umgestellt. Kleinere Standorte lassen sich problemlos remote von Nürnberg aus in die neue weltweite ITSM- und Workplace Automation-Lösung integrieren.

Fazit

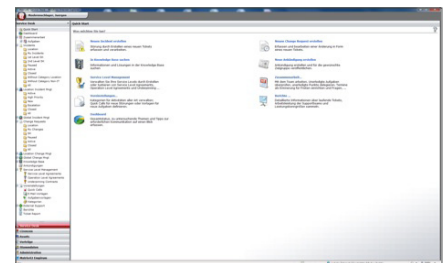
Das Beispiel Semikron zeigt, wie mit der richtigen Software und einem kompetenten Lösungspartner auch weltweit agierende Großunternehmen die komplexen Aufgaben Workplace Automation und ITSM hervorragend gelöst werden können. „Die Flexibilität der Matrix42-Lösungen und die hochkompetenten TAP-Berater haben uns in die Lage versetzt, eine hoch performantes und rundes IT Service-Management zu etablieren, das genau unseren speziellen Anforderungen entspricht.“

„Die Flexibilität der Matrix42-Lösungen und die hochkompetenten TAP-Berater haben uns in die Lage versetzt, eine hoch performantes und rundes IT Service-Management zu etablieren, das genau unseren speziellen Anforderungen entspricht.“

Jürgen Möhrenschrager,
IT-Service-Manager,
Semikron GmbH



Angepasste Dashboardübersicht



Angepasste Strukturfilter zur besseren Übersicht aller INC/CHN (im Hinblick auf internationale Bearbeitung). Hier die Sicht des Internationalen Service Desk Managers.

TAP Desktop Solutions GmbH

Die TAP Desktop Solutions GmbH hat es sich zur Aufgabe gemacht, Konzepte und Lösungen zu allen Anforderungen rund um den Client und den Anwender zu erarbeiten und zu implementieren. Im Vordergrund des Handelns steht die Effizienz- und Produktivitätssteigerung. Nach dem Motto „die Lösung ist immer einfach, man muss sie nur finden“, erstellen die IT Spezialisten der TAP individuelle Lösungskonzepte, die sich nahtlos in die Unternehmensprozesse der Kunden integrieren. Mehr denn je, müssen die Unternehmen in ihrer IT Transparenz schaffen und Kommunikationsbrüche reduzieren. Die Mission des Unternehmens ist die Spezialisierung und Fokussierung auf Lösungen und Abläufe rund um Desktop und Anwender. Durch die Spezialisierung ist sie der kompetente Berater, Systemintegrator und Dienstleister für den Bereich Desktop Infrastruktur, Endpoint Security, IT Service & Finance Management sowie Process Consulting (BPM).



Die TAP Desktop Solutions GmbH hat ihren Hauptsitz in Straubing und ist mit Niederlassungen in Karlsruhe und Berlin sowie dem österreichischen Graz vertreten. Namhafte Unternehmen wie Magna, IBC Solar, Software AG, die Vorarlberger Illwerke AG uvm. Lassen sich von den Consultants der TAP beraten. Neben Matrix42 ist TAP auch Partner von Citrix, Cynapspro, Kaviza und Lumen-sion.

Weitere Informationen unter:
www.tap.de