



Anwenderbeispiel: **Magna International Inc.**

## “Solve Problems – don’t manage them”

Magna Exteriors & Interiors zentralisiert im Headoffice und den Engineering Bereichen eigene IT, steigert die Anwenderzufriedenheit und spart Geld

Im Krisenjahr 2009 haben weltweit zahlreiche Unternehmen in den verschiedensten Branchen Federn lassen müssen. In Deutschland hat es neben den Banken als Verursachern der Weltwirtschaftskrise, vor allem die Automobilbranche getroffen. Infolge dessen hatten auch die Zulieferbetriebe schwer zu kämpfen. In dieser Zeit tauchte ein Name in den Medien auf, der bis dato weniger bekannt war: Magna. Das Unternehmen bot sich an, beim angeschlagenen Opel-Konzern als Investor einzusteigen. Ein solches Angebot konnte Magna nicht zuletzt deshalb machen, weil sich die Unternehmensführung sicher sein konnte, ein solches Projekt sowohl finanziell als auch strukturell erfolgreich zu managen.

### Die Automobilkrise wird zum Innovationstreiber

In der Vergangenheit wurde die IT im Headoffice und den Engineering Bereichen bei Magna Exteriors & Interiors sowie in der Europazentrale in Oberwaltersdorf von unabhängigen Teams an den verschiedenen Standorten betreut. Im Zuge der Wirtschaftskrise 2009 wollte die Konzernleitung die Kosten für IT Leistungen reduzieren und dabei die Leistungsfähigkeit erhalten bzw. steigern. Es folgte eine Zentralisierung sowie die Entwicklung einer einheitlichen Strategie. Daraus ergab sich eine völlig neue Situation: Weniger Administratoren mussten eine zusätzliche Anzahl neuer, interner Kunden betreuen, über deren Hard- und Software bisher allerdings keine Informationen vorlagen.

Für die IT-Abteilung war es eine enorme Herausforderung, mit angepassten Ressourcen einen zusätzlichen Betreuungsaufwand zu bewerkstelligen. Weshalb sich Joachim Koch, Direktor Service - Information Technology bei Magna Exteriors & Interiors Management GmbH, damit auseinandersetzte, inwieweit die Einführung eines professionellen IT Management-Tools eine zielführende Unterstützung sein könnte. Gleichzeitig wusste Koch, dass durch ein solches Tool auf keinen Fall die Kundennähe verloren gehen durfte. Außerdem sollte die einzuführende Software die Administratoren nachhaltig in ihrer Arbeit unterstützen und auf keinen Fall zusätzlichen Verwaltungsaufwand erzeugen.

Das Anforderungsprofil, das Koch mit seinem Team für das zu findende Tool infolge dessen definierte, machte deutlich, dass Magna eine Lösung benötigte, die sowohl Service als auch Systems Management beinhaltet. Bevor Koch mit seiner vielschichtigen Marktanalyse anfangen konnte, wurden die Business Requirements der Bereiche ermittelt. „Die Erwartungshaltung war: Probleme lösen und nicht verwalten und das selbstverständlich zu einem attraktiven Preis“, erinnert sich Koch. Schlussendlich überzeugte Matrix42 vor



Magna zählt mit 17 Mrd. Umsatz und weltweit 92.000 Angestellten in 245 Produktionsstätten sowie 80 Entwicklungs- und Salesstandorten zu den führenden Anbietern der Automobilzulieferbranche. Das Unternehmen teilt sich in die Betriebsbereiche Seating, Exterieurs & Interieurs, Mirrors & Closures, Cosma International, Steyr, und Powertrain bis hin zur Fertigung kompletter Fahrzeuge.

„Think global, act local“ ist das elementare Grundprinzip bei Magna. Das hat sicherlich historische Gründe, konnte aber zusammen mit Matrix42 für unsere IT wiederum erfolgreich umgesetzt werden.“

Joachim Koch, Direktor Service - Information Technology  
bei Magna Exteriors & Interiors Management GmbH

#### ► Herausforderung

Bis zum Jahr 2009 wurde die IT bei Magna Exteriors & Interiors Management GmbH von unabhängigen Teams an den verschiedenen Standorten betreut. Dann – ausgelöst durch die Wirtschaftskrise – wollte die Konzernleitung die Kosten für IT Leistungen reduzieren und dabei die Leistungsfähigkeit erhalten bzw. steigern.

#### ► Lösung

Magna führt das System- und Service Management von Matrix42 ein. So können auch bei wechselnden Anforderungen und angepassten Ressourcen alle IT-Prozesse zuverlässig gesteuert werden.

allein durch die Vielschichtigkeit seiner Lösungen und das perfekte Zusammenspiel von Service- und Systems Management Aufgaben.

### Mit Vollgas gegen die Wand

Da Magna in verschiedenen Bereichen der Automobilindustrie aktiv ist, gehört auch die Entwicklung von Fahrzeugsicherheit zum Portfolio des Konzerns. Um überhaupt marktfähige und sichere Autos produzieren zu können, müssen Prototypen im Auftrag der Hersteller an die Wand gefahren werden – sprich Crashtests durchgeführt werden. Dass die durch diese Tests ermittelten Daten von außerordentlicher Wichtigkeit sind und dabei nichts schiefgehen darf, versteht sich von selbst. Das liegt nicht zuletzt an den enormen Kosten für einen solchen Prototyp.

„Auch Magna war von der schweren Krise in der Automobilindustrie betroffen und musste auf die Einbrüche bei den Produktionsstückzahlen reagieren. Gleichzeitig durfte aber keiner der sensiblen Prozesse – wie beispielsweise die Entwicklung oder die Crashtests – davon tangiert werden“, sagt Koch. Er erinnert sich gut, dass die IT vor der Krise zuverlässig funktioniert hat, während der Krise aber durchaus heikle Situation auftraten. War es in der „guten alten Zeit“ beispielsweise so, dass die IT-Mitarbeiter persönlichen und engen Kontakt zu den Anwendern hatten und viele Situation direkt vor Ort lösen konnten, änderten sich die Anforderungen grundlegend: Es kamen zahlreiche neue Systeme dazu, das Kundenumfeld wurde erweitert und auf einmal konnte die IT nicht mehr alles alleine steuern; der Bedarf nach einer Unterstützung durch Tools war nicht länger zu leugnen.

### Learning by Doing

So kam es, dass man nach der Entscheidung zugunsten von Matrix42 die Idee entwickelte, gemeinsam mit dem Consulting-Partner TAP, zunächst die System Management Lösung Empirum einzuführen und in direkter Kombination den Service Desk zu realisieren. In gemeinsamen Workshops wurden Anforderungen und Milestones definiert, aber auch Ist-Analysen durchgeführt sowie ein Projekt- und Zeitplan entwickelt. „Wir wollten von Anfang an eng in alles eingebunden werden, denn „Learning by Doing am eigenen Projekt“ ist wesentlich effizienter als die beste Standard-Schulung“, ist Koch überzeugt. So haben er und seine Mitarbeiter von Anfang an jeden Schritt von Matrix42 und der TAP begleitet. Das Projekt wurde dadurch zwar etwas langsamer, aber die Effekte waren greifbar: „Die partnerschaftliche Zusammenarbeit – mit der TAP und Matrix42 – war ein Erfolgsrezept“.

### Hohe Erwartungen

Aber nicht nur diese Besonderheit hatte Koch bei der Einführung seines Service- und Systems Managements zu meistern. Auch intern galt es Widerstände zu überwinden und individuellste Rahmenbedingungen irgendwie zu integrieren. Standortübergreifende Teams mussten zusammengeführt werden, ein Wechsel der Ansprechpartner beim Lieferanten ausgeglichen und insbesondere die besonderen hohen Erwartungen aus der Automobilindustrie vermittelt werden.



Und obwohl zahlreiche Prozesse automatisiert und Support-Tickets über ein Service Desk abgewickelt werden sollten, war zu berücksichtigen, dass bestimmte kritische Situationen im Supportfall wie gewohnt innerhalb kürzester Zeit persönlich von einem IT-Mitarbeiter vor Ort gelöst werden müssen. „Es macht schließlich keinen Sinn, wenn bei einem Anlagenstillstand eine automatisch generierte Ticketnummer per Mail versendet wird“, verdeutlicht Koch. Deshalb hat er in enger Abstimmung mit TAP und Matrix42 verschiedenen Ausnahmefälle und entsprechende Prozesse definiert und problemlos in sein IT-Management integriert.

## Fazit

Magna hat sich den geänderten Rahmenbedingungen während der Automobilkrise proaktiv gestellt und konnte deshalb gestärkt aus dieser Situation hervorgehen. Für die IT bedeutet das eine völlig neue Struktur, zahlreiche Automatisierungen und ein erhöhter Servicecharakter. Mit weniger Personal wird heute ein höherer IT-Standard garantiert und die Anwenderzufriedenheit ist ebenfalls gestiegen. Auch gegen attraktive Outsourcing-Projekte konnte sich die IT deshalb schon gut behaupten und sogar verschiedene Bereiche wieder effektiv Insourcen.

## 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 Lumension.

Weitere Informationen unter: [www.tap.de](http://www.tap.de)

„Mit Matrix42 haben wir es geschafft, mit weniger IT-Personal unsere Kundennähe zu erhalten unsere Kundenzufriedenheit zu steigern und dies auch noch zu einem unschlagbaren Kostensatz. Anstatt arbeits- und zeitintensiver Problemlösungen mit erheblichem Abstimmungsaufwand können wir uns nun sehr gut behaupten und lösen tatsächlich unsere Probleme, anstatt sie zu verwalten.“

Joachim Koch, Direktor Service -  
Information Technology bei Magna  
Exteriors & Interiors Management GmbH

## Über Matrix42

Matrix42 Workplace Management verbindet Client Lifecycle-, Cloud-, SaaS-, Virtualisierungs-, und Service Management zu einer neuen, revolutionären Lösung. Diese ganzheitliche Lösung erlaubt es Anwendern an jedem Ort, von jedem virtuellen oder physischen Device und zu jeder Zeit auf benötigte Daten und Dienste – intern oder cloudbasiert – transparent zuzugreifen. Benötigte Dienste können einfach auf einem zentralen Marktplatz ausgewählt und auf Basis der Firmenrichtlinien verrechnungsfähig On-Demand bereit gestellt werden. Standards und Automation werden bei gleichzeitiger Erhöhung der Eigenständigkeit der Anwender forciert.

Matrix42 Workplace Management erhöht die Produktivität der Anwender, steigert die Effizienz der IT und ermöglicht die Nutzung neuer Technologien wie Cloud Computing und Virtualisierung.

Matrix42 ist führender Anbieter für Workplace Management Lösungen. Matrix42 Workplace Management ermöglicht das nahtlose Management von physischen und virtuellen Umgebungen. Es verbindet Client Lifecycle, Cloud, SaaS, Virtualization und Service Management zu einer ganzheitlichen Lösung, mit der Anwender transparenten Zugang zu ihren Daten und Services haben – unabhängig von Ort, Zeit und Endgerät.

Gegründet 1992 ist Matrix42 mit Hauptsitz in Neu-Isenburg bei Frankfurt am Main seit mehr als 15 Jahren im dynamischen IT-Markt aktiv. Das Unternehmen beschäftigt weltweit mehr als 220 Mitarbeiter und ist in Europa und den USA vertreten. Mit den Matrix42 Workplace Management Lösungen werden mehr als 3 Millionen Clients bei über 1.500 Kunden weltweit gemanaged. Marktführende Unternehmen wie Infineon, Magna, Lufthansa Systems und Puma sowie Integratoren wie T-Systems, Raiffeisen IT, msg systems und Bechtle vertrauen auf Matrix42-Lösungen. Seit Anfang 2008 ist Matrix42 ein Unternehmen der Asseco-Gruppe. Mit über 8.000 Mitarbeitern und einer Marktkapitalisierung von rund 1,2 Mrd. Euro zählt Asseco zu den größten europäischen Software-Konzernen.



Matrix42 AG  
Dornhofstraße 44-46  
63263 Neu-Isenburg

Tel.: +49 (0) 6102/816-0  
Fax: +49 (0) 6102/816-100  
info@matrix42.de



TAP Desktop Solutions GmbH  
Europaring 4  
D - 94315 Straubing

Tel.: +49 (0) 9421/929 88 10  
Fax: +49 (0) 9421/929 88 11  
kontakt@tap.de

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