



## IT-Transformation mit ServiceNow: QIAGEN stärkt Führungsrolle in molekularer Diagnostik & Life Sciences



Verbesserung von Geschäftsagilität, Flexibilität und Geschwindigkeit



weniger Service-Tickets dank Self-Service



40% Mehr unterstützte Nutzer mit 30% weniger Ressourcen

### QIAGEN-Technologien unterstützen die Forschung und Diagnose im Bereich der kritischen Gesundheitsfragen weltweit

Wissenschaftler entdecken immer mehr über die biologische Aktivität auf molekularer Ebene: DNA, RNA, Proteine sowie die Interaktion zwischen ihnen. Die Auswirkungen für die Gesellschaft sind dabei enorm.

Mit den aus biologischen Proben gewonnenen Informationen auf molekularem Level können Ärzte Krankheiten früher und präziser erkennen. Pharmaunternehmen können neue, effektivere Therapien entwickeln und Strafverfolgungsbehörden können jahrzehntealte Fälle lösen und sogar die zu Unrecht Verurteilten neu verteidigen.

Mehr als 500.000 Kunden weltweit vertrauen auf die „Sample to Insight“-Lösungen von Qiagen, um Informationen von biologischen Proben wie Blut, Knochen oder Gewebe zu gewinnen.

Von Probenentnahmen, Testsätzen und Automationslösungen für das Labor bis hin zu Bioinformatik-Software und kuratierten Wissensdatenbanken, die QIAGEN Technologien ermöglichen weltweit kritische Forschung und Diagnostikkunden nutzen diese Technologien, um viele bahnbrechende Innovationen voranzutreiben, wie zum Beispiel:

- der Kampf gegen Krebs und globale gesundheitliche Notfälle wie Zika oder Ebola
- die lebensrettende Lebensmittelversorgung
- die Identifizierung von Kriegsopfern
- die Senkung des Tuberkuloseinfektionsrisikos

**Branche:** Biotech  
**Hauptsitz:** Hilden, Deutschland  
**Mitarbeiter:** 5.000 Angestellte

#### Herausforderung

Steigerung der geschäftlichen Effizienz Produktivität und Innovation durch zu einem zeitgenössischen migrieren, Cloud-basiert, ausgelagert Servicebereitstellungsmodell

#### Produkte

- ServiceNow® IT Service Management

#### Lösung

ServiceNow liefert kritische IT und Facility Services für Global Mitarbeiter durch moderne Selbstbedienung und automatisiert Arbeitsabläufe



“

ServiceNow war zuvorkommend und präsentierte uns immer wieder neue, auf unsere Bedürfnisse zugeschnittene Funktionen. Die Partnerschaft war sehr effektiv.

Theo Baum, Head of Global Applications Services, QIAGEN

Kunden verlassen sich auf QIAGEN und ihre Unterstützung durch Sample to Insight, die nahtlose und kostenbewusste molekulare Testabläufe gewährleistet.

## **QIAGEN sieht in der kosteneffizienten, serviceorientierten IT den Schlüssel zu Wachstum und Innovationsgeschwindigkeit**

Molekularbiologie wird für den menschlichen Fortschritt genauso wichtig wie die Informationstechnologie. Doch es braucht immer noch viel IT-Technologie, um Molekularanalysen zu realisieren. Um von Proben zu Erkenntnissen (Sample to Insight) zu gelangen, müssen zunächst viele biologische Daten ausgewertet werden und diese Datenmengen nehmen schneller denn je zu. QIAGEN ist in einer unerwarteten Geschwindigkeit Markt- und Technologieführer in Sequenzierungssystemen geworden, das führte aber auch zu Unmengen an Daten.

„In der Biotechnologie-Branche ist IT entscheidend“, erklärt Sotirios Siozos, Head of Global IT Workplace, QIAGEN. „Ohne schnelle, hochleistungsfähige IT-Services wären unsere Mitarbeiter nicht in der Lage, unseren Kunden zu helfen, die gewünschten Ergebnisse zu erreichen. Aber IT muss auch kosteneffizient sein, damit Unternehmen ihre Geschäftsziele erreichen können. Wir haben die Gelegenheit gehabt, IT serviceorientierter aufzustellen, Geschäftsinnovationen schneller voranzutreiben und unseren Marktanteil zu erhöhen.“

Um zunehmende Datenmengen skalieren zu können und gleichzeitig der internen IT-Abteilung zu ermöglichen, sich stärker auf Business Enablement und Compliance zu konzentrieren, entschied QIAGEN, grundlegende IT-Funktionen auf einen bekannten Cloud- und Managed-Service-Anbieter auszulagern.

Nichtsdestotrotz wollte QIAGEN die Service-Management-Funktionen In-House behalten, damit Service-Level-Agreements eingehalten werden.

„Die IT von einem Biotechnologie-Unternehmen auszulagern ist wie eine Operation am offenen Herzen“, sagt Siozos. „Es ist eine große Sache. Für QIAGEN war dies ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer serviceorientierten, cloudfähigen Strategie. Für unseren Erfolg benötigten wir das richtige Werkzeug, um unseren Outsourcing-Partner sinnvoll zu managen und zu leiten.“

## **ServiceNow bietet eine sofort einsatzbereite, anpassbare Lösung zur Verwaltung der ausgelagerten IT-Funktionen von QIAGEN**

QIAGEN hatte ein Standard-Ticketing-System im Einsatz, das jedoch nicht über die nötige Leistung und Funktionalität für die Umstellung auf ein Outsourcing-Modell verfügte. Auf der Suche nach einer funktionsreichen, benutzerfreundlichen Zentralplattform evaluierte das Unternehmen die IT Service Management-Lösungen von ServiceNow und BMC aus. „Wir entschieden uns für ServiceNow wegen der Flexibilität und der Benutzerfreundlichkeit, die uns die Lösung direkt von Anfang an bot“, kommentiert Sotirios Siozos. „Andere Lösungen waren zu massiv und hätten so viel Personalisierung erfordert, dass wir am Ende nicht den gewünschten Mehrwert erreicht hätten.“

## **QIAGEN setzte mit Hilfe von ServiceNow Professional-Service-Beratern, die eng mit den Outsourcing-Partnern**

zusammenarbeiteten, Ereignis-, Problem-, und Veränderungsmanagement für ein nahtloses Ticketing-System ein. Alle Assets sowie Geschäftsanwendungen wurden dann in die ServiceNow Configuration Management Database verlagert, ein einzelnes IT-Aufzeichnungssystem, die mit der ServiceNow Orchestration Geschäftsprozesse und Servicekataloganfragen automatisiert.

„Mit ServiceNow haben wir die Anzahl der Tickets um ca. 10.000 pro Jahr reduziert, denn mit Automatisierung und Self-Service können die Menschen vieles selbst machen“, sagt Sotirios Siozos, Head of Global IT Workplace.

„Nachdem wir die ServiceNow Lösung einsetzten, haben wir erst erkannt, was alles möglich ist“, kommentiert Siozos weiter. „Das hat sich im gesamten Unternehmen schnell herumgesprochen. Unser Facility-Team war mit der ServiceNow Facility Management-Lösung sofort mit an Bord.“

Theo Baum, Head of Global Application Services bei QIAGEN fügt hinzu: „Die ServiceNow Lösung bietet viele nützliche Funktionen gebündelt in Standardpaketen und ist gleichzeitig flexibel anpassbar.“

## **Automatisierung und Self-Service mit ServiceNow steigern die Produktivität der QIAGEN-Mitarbeiter**


Mit ServiceNow werden Routine-Aufgaben wie das Zurücksetzen des Passwortes automatisiert. So können Mitarbeiter effektiver arbeiten und Kosten gespart werden. Früher war die einzige Möglichkeit, ein Passwort zurückzusetzen über die Telefonhotline. Dazu musste der Auftrag erst einmal eingeloggt werden, um danach das Passwort in weiteren 5 bis 10 Minuten zurückzusetzen. Jetzt können Mitarbeiter Passwörter über ein Self-Service-Portal innerhalb von Sekunden zurücksetzen. Zudem können sie Laptops und Smartphones bestellen, Zugangsrechte zu SharePoint oder SAP beantragen, Drucker installieren oder etwa eine Software bestellen.

„Alles, was die IT betrifft, kann sowohl in Englisch als auch in Deutsch über das Self-Service-System bestellt werden. So wird die Produktivität weiter verbessert“, sagt Siozos. „Es ist einfach in der Nutzung und gleichzeitig einfach für uns zu sehen, wie unser Outsourcing-Partner arbeitet. Mit ServiceNow konnten wir durch Automatisierung und Self-Service die Anzahl von Tickets um ungefähr 10.000 im Jahr reduzieren, weil Mitarbeiter vieles selbst erledigen können.“

## **ServiceNow beschleunigt das Onboarding der Mitarbeiter und generiert Erkenntnisse, die die Entscheidungsfindung unterstützen**

Da QIAGEN schnell wächst, werden auch kontinuierlich neue Mitarbeiter eingestellt. Früher dauerte es zwei bis vier Wochen, bis ein Account und ein Microsoft-Exchange-Postfach für den neuen Mitarbeiter eingerichtet wurden. Mit ServiceNow kann ein neuer Account sowie ein neues Postfach innerhalb von Sekunden erstellt werden, nachdem es freigegeben wurde. „Das bedeutet enorme Zeit- und Kostenersparnis“, so Sotirios Siozos.

Mit detaillierten, aktuellen Berichten über Einrichtungen in 25 Ländern kann der Betrieb besser Entscheidungen über Heizung, Reparaturen und Reinigungsdienste treffen und so weltweit die Hausverwaltungskosten erheblich senken. Sogar Büroräume können automatisiert und



Mitarbeiterumzüge schneller umgesetzt werden, so dass diese schnell wieder produktiv arbeiten können. „Der Betrieb begrüßt die Transparenz bei ServiceNow und die Berichte, die wir jetzt generieren können“, sagt Sizos.

## **ServiceNow unterstützt QIAGEN, seine Marktführerschaft durch Innovation auszubauen und gleichzeitig die Kosten zu senken**

Seit dem Einsatz von ServiceNow hat QIAGEN die gesamte Anwenderbasis deutlich erweitert und wertvolles Forschungs- und Entwicklungspersonal hinzugewonnen, während rund 30% der IT-Mitarbeiter mit einer zweijährigen Beschäftigungsgarantie an seinen Outsourcing-Anbieter übergeben werden. Mit einer starken Service-Management-Basis kann das Unternehmen jetzt:

- Kunden helfen, Durchbrüche in Lebenswissenschaften, Pharmazeutika und Kriminologie zu erzielen
- Mit schnellem Zugriff zu IT-Diensten Mitarbeiter- und R&D-Produktivität steigern
- Den Outsourcing-Partner besser koordinieren mit Visibilität in SLAs und Metrik
- IT- und Facility-Kosten weiter reduzieren

„ServiceNow hat wesentlich dazu beigetragen, das Outsourcing-Service-Modell erfolgreich zu implementieren“, sagt Theo Baum. „ServiceNow war zuvorkommend und präsentierte uns immer wieder neue, auf unsere Bedürfnisse zugeschnittene Funktionen. Die Partnerschaft war sehr effektiv.“

Jonathan Davis, Head of Global IT Operations und Cyber Security, QIAGEN, fasst zusammen: „Der Wandel von einer Global-IT-Operations und Cyber-Security-Organisation zu einer zweistufigen Business-Consulting-Organisation erfordert Flexibilität in allen Bereichen der IT- und Geschäftsprozesse. Mit ServiceNow konnten IT Operations und Cyber Security flexible, digitalisierte Prozesse liefern und eine Verschiebungs-Links-Shift-Down-Strategie durchführen. Dadurch konnten die wichtigsten Ressourcen auf die Kernkompetenzen von Prozessberatung, -optimierung und -automatisierung ausgerichtet werden, während die Digitalisierung im gesamten Unternehmen vorangetrieben wurde.“