

SIEMENS

Siemens erreicht mit ServiceNow seine Ziele zu Automatisierung und Digitalisierung



Automation im gesamten IT-Betrieb



Onboarding für neue Mitarbeiter in ein paar Tagen



Geschwindigkeit - Bereitstellung für globale IT-Services

Industrie: Technologie und Ingenieurwesen

Hauptsitz: München, Deutschland

Größe: 377.000 Mitarbeiter

Siemens IT will eine End-to-End-Lösung für das Management seines Multi-Provider-Netzwerks, die Innovationen unterstützt

Siemens ist ein globaler Player für Innovationen in den Bereichen Energie, Automatisierung und Digitalisierung – von Smart-Grid-Systemen bis hin zu medizinischen Bildgeräten. Das Unternehmen ist bekannt für Innovationen und erhält jedes Jahr Tausende von neuen Patenten.

Das IT-Team bei Siemens umfasst 6.500 Mitarbeiter und spielt eine wichtige Rolle bei der Unterstützung des Geschäftsbetriebs in 10 Abteilungen und 200 Ländern. Dennoch stand das Team aufgrund der Komplexität seines Ansatzes vor großen Herausforderungen, wie Dr. Matthias Egelhaaf, Program Director bei Siemens, erklärt: „Uns fehlte die End-to-End-Kontrolle in unserer Multi-Provider-Umgebung. Wir haben unsere Anbieter in Silos verwaltet, wobei wir manuelle Prozesse und verschiedene Tools für jedes Land und jede Geschäftseinheit einsetzten.“

Das Ergebnis war ein hoher manueller Arbeitsaufwand für Siemens und die Anbieter sowie mangelnde Transparenz. Das Potential neuer Anbieter konnte nicht vollständig genutzt werden, was die Markteinführung neuer Dienste verzögerte. Die Verträge wurden separat verwaltet und es gab keine einheitliche Schnittstelle für die anbieterübergreifende Service-Integration. Darüber hinaus gab es noch unerwünschte Abhängigkeiten mit einigen Anbietern.

Ziel war es für Siemens, die Digitalisierung und Automatisierung im gesamten Betrieb voranzutreiben und die Bereitstellung von Enduser-Services deutlich zu verbessern.

Herausforderung

Die Komplexität bei der Verwaltung mehrerer Lieferanten reduzieren und IT-Erfahrungen für Mitarbeiter verbessern

Produkte

- The Now Platform®
- ServiceNow® IT Service Management

Lösung

ServiceNow IT Service Management integriert das Lieferantenmanagement bei Siemens, steigert die Servicequalität und senkt die Kosten. Es unterstützt die Vision des Unternehmens, indem es die Transformation vorantreibt und den Mitarbeitern einen One-Stop-Shop für IT-Services bietet



“

ServiceNow ist unsere Wahl für die Digitalisierung. Es ermöglicht der IT, besseren Support zu bieten und einen Mehrwert für das Unternehmen zu schaffen.

Dr. Matthias Egelhaaf, Program Director,
Siemens

Siemens nutzt ServiceNow zur Integration eines komplexen Netzwerks von Anbietern, um die Markteinführung globaler IT-Services zu beschleunigen und Kosten zu senken

Siemens nutzt ServiceNow, um zu einem Service Integration and Management (SIAM)-Framework überzugehen und eine einzige Service-Integrationsplattform einzurichten. Diese soll Silos beseitigen, die Komplexität des Multi-Anbieter-Netzwerks reduzieren und eine durchgängige Transparenz und Berichterstattung gewährleisten.

„ServiceNow hat uns eine Cloud-basierte Integrationsschicht zur Unterstützung der Digitalisierung unseres Unternehmens zur Verfügung gestellt. Die Plattform ermöglichte es uns, alte Plattformen zu konsolidieren, unsere Abhängigkeit von Einzellösungen zu reduzieren und die Effizienz deutlich zu verbessern“, sagt Dr. Egelhaaf.

Siemens hat mehrere IT-Service-Management-Tools stillgelegt sowie IT-Infrastruktur-Services und Anwendungen (über 600 Resolvergruppen) auf einer einzigen Plattform für das Vorfall- und Problemmanagement konsolidiert. Dies hat die Art und Weise, wie das Unternehmen IT-Services bereitstellt und mit seinen Anbietern zusammenarbeitet, grundlegend verändert.

Dr. Egelhaaf erklärt: „Um einen neuen globalen IT-Service im Bereich IT-Infrastruktur einzuführen, müssen wir nur noch eines statt 15 Tools verwenden, wodurch wir globale IT-Services deutlich schneller bereitstellen können. Wir haben die Art und Weise, wie wir mit unseren Anbietern zusammenarbeiten, neu definiert, indem wir die Servicequalität verbessert und gleichzeitig unsere Kosten gesenkt haben. Vollautomatisierte Schnittstellen ermöglichen es uns auch, neue Anbieter einfach hinzuzufügen oder zu entfernen.“

Auch für die Anbieter von Siemens ergeben sich Vorteile, wie Dr. Egelhaaf betont: „Wir erweitern unsere umfangreichen Automatisierungsfunktionen für unsere Anbieter. Dadurch können sie das manuelle Fulfillment umgehen und eine Win-Win-Situation schaffen.“

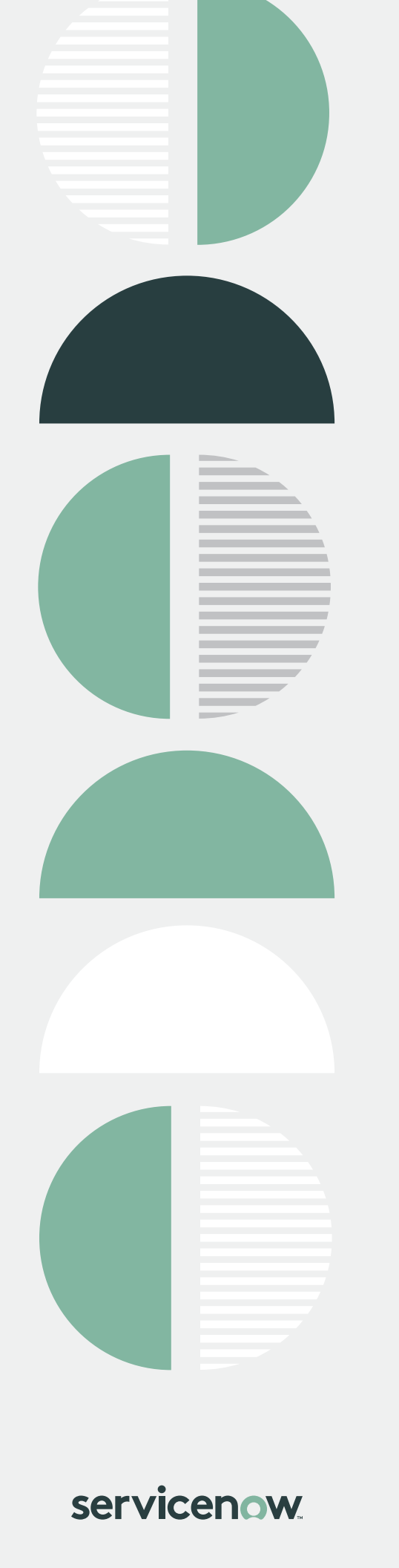
Self-Service von ServiceNow strafft Onboarding-Prozesse und bietet Siemens-Mitarbeitern eine One-Stop-Lösung für IT-Services

Das neue myIT von Siemens bietet Self-Service für die Mitarbeiter. Als One-Stop-Shop für IT-Produkte und -Dienstleistungen ermöglicht myIT mehr als 300.000 Mitarbeitern die Bestellung und Verwaltung von IT-Produkten und -Dienstleistungen sowie die Abgabe von Helpdesk-Tickets über eine benutzerfreundliche Oberfläche. Früher mussten die Mitarbeiter wissen, wie man eine Anfrage bearbeitet und die richtige Reihenfolge einhält – zum Beispiel ein Smartphone anfordern, bevor man eine SIM-Karte anfordert.

Wie Dr. Egelhaaf erklärt, waren Mitarbeiter bei der Einrichtung ihrer IT nur dann erfolgreich, wenn sie wussten, wen sie fragen sollten: „Je nachdem, welchem Geschäftsbereich sie angehören, in welcher Abteilung sie gearbeitet haben oder sogar wo sie gesessen haben, war der Prozess für die Anforderung neuer Hard- oder Software völlig anders.“ Jetzt sind alle Workflows in die Serviceplattform integriert, mit einem einheitlichen Ansatz für jeden Benutzer.

Das Onboarding-Erlebnis wurde deutlich verbessert.

Das Onboarding wurde deutlich verbessert. Jeden Monat steuert myIT das Onboarding von über 1.000 Mitarbeitern und 100 bis 200 Mitarbeitertransfers zwischen Ländern und Geschäftsbereichen.



„Wir haben einen sehr frustrierenden und langwierigen Prozess in eine schnelle und sehr zufriedenstellende Erfahrung für unsere Mitarbeiter verwandelt“, sagt Dr. Egelhaaf. „Neue Mitarbeiter, die in eine andere Abteilung oder in ein anderes Land wechseln, mussten manchmal wochenlang warten, bevor sie ihre Arbeit aufnehmen konnten. Jetzt sind sie in ein paar Tagen einsatzbereit. Für die Produktivität ist das ein großer Gewinn.“

Die IT-Abteilung ist im Einklang mit den Geschäftszielen von Siemens zur Digitalisierung und Automatisierung und erreicht mit ServiceNow 98% Automatisierung

Basierend auf dem Erfolg bei der Konsolidierung und Verwaltung von IT-Services, ist Dr. Egelhaaf bestrebt, neue Wege zu gehen, um einen echten Mehrwert für das Unternehmen zu erzeugen: „Es gibt so viel mehr, was wir mit ServiceNow tun können, um die Geschäftsgeschwindigkeit über die IT hinaus zu erhöhen.“

Ein solcher Bereich ist die Verwendung der Now Platform® für den Betrieb von geschäftsorientierten Anwendungen, um externe Kunden mit Self-Service-Lösungen enger an Siemens zu binden. „Das Volumen der Anfragen wird nicht riesig sein, aber der Wert, den wir durch diesen Ansatz generieren werden, wird extrem hoch sein“, sagt Dr. Egelhaaf.

Siemens hat einen grundlegenden Wandel in der Bereitstellung von IT-Services vollzogen, der den IT-Betrieb mit der Geschäftsvision in Einklang bringt.

„Die Ziele des Unternehmens, Digitalisierung und Automatisierung, sind für die IT selbstverständlich“, sagt Dr. Egelhaaf. „ServiceNow ist unsere Wahl für die Digitalisierung, und bereits 98% der Transaktionen sind automatisiert. Die IT ist ein geschätzter Partner des Unternehmens, der dafür bekannt ist, Veränderungen voranzutreiben.“