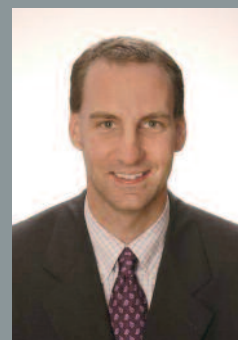


Service Management nach ITIL bei SCHWARZ PHARMA

Für den Arzneimittelhersteller ist das moderne Service Management durch Computacenter ein wirksames Mittel zur Belebung der eigenen Geschäftsprozesse.



Michael Hinz
SCHWARZ PHARMA AG

tom sprach mit Michael Hinz, Head of Corporate Service Management der SCHWARZ PHARMA AG, über die Bedeutung eines zentralen Asset Managements und den Betrieb durch Computacenter.

tom: Herr Hinz, was gibt es über das Unternehmen SCHWARZ PHARMA zu sagen?

Hinz: SCHWARZ PHARMA ist eine börsennotierte Aktiengesellschaft mit ca. 4.200 Mitarbeitern weltweit. Wir entwickeln innovative Medikamente zur Therapie von Erkrankungen des zentralen Nervensystems. Zudem vermarkten wir moderne Arzneimittel, vor allem in den Indikationsbereichen Herz-Kreislauf- und Magen-Darm-Erkrankungen. Im Jahr 2005 erwirtschaftete die SCHWARZ PHARMA-Gruppe einen Umsatz von knapp einer Milliarde Euro.

tom: Welche Rolle spielt die IT für Ihre Arzneimittelproduktion?

Hinz: Für SCHWARZ PHARMA ist es entscheidend, Businessprozesse schnell auf innere und äußere Veränderungen anpassen zu können. Da heute nahezu alle Businessprozesse von IT-Systemen unterstützt werden, liegt in der IT ein wesentlicher Schlüssel für unseren Geschäftserfolg. Dazu muss man wissen, dass unsere Produkte patentgeschützt sind, was uns die alleinigen Vermarktungsrechte für normalerweise 20 Jahre sichert. Davon muss man aber noch acht bis zehn Jahre abziehen, die bis zur endgültigen Marktreife des Medikaments vergehen. Um die hohen Entwicklungskosten von weltweit durchschnittlich etwa 850 Millionen Euro pro Medikament wieder einzuspielen, bleiben uns also nur rund zehn Jahre. Danach kommen bereits die ersten Generika auf

den Markt. Time-to-Market ist also ein ganz entscheidender Erfolgsfaktor für SCHWARZ PHARMA.

tom: Was bedeutet das für das Management Ihrer Endbenutzersysteme?

Hinz: Unsere Mitarbeiter arbeiten alle in einem sehr dynamischen Umfeld. Lange Wartezeiten auf Lösungen für IT-Probleme können wir uns daher nicht leisten. Für den Vor-Ort-Einsatz von Technikern ist das Wissen über Art und Standort der vom User verwendeten Hardware wesentlich. Diese Hardware wollten wir darum über den gesamten IT-Lifecycle in einem zentralen Asset Management erfassen. Zur größeren Zufriedenheit unserer internen Kunden war es uns außerdem wichtig, einen Single-Point-of-Contact für alle IT-Anfragen rund um den PC und seine Applikationen zu haben.

tom: Und wie haben Sie das erreicht?

Hinz: Wir haben mit Computacenter Lösungen implementiert, die dem ITIL-Standard entsprechen und unsere Desktop-services sowie die Leistungen des Service-desks an Computacenter outgesourct.

tom: Welche Leistungen umfasst das Outsourcing?

Hinz: Praktisch alle Leistungen für die rund 2.600 Assets an unserem Hauptstandort Monheim: von der Ticketerstellung über den Remote Support für

unsere Standardapplikationen bis hin zu den IMAC-Services und der vollständigen Leasingabwicklung.

tom: Warum haben Sie dafür Computacenter als Partner gewählt?

Hinz: Aus verschiedenen Gründen. Der erste ist sicher das professionelle Auftreten von Computacenter zusammen mit einem starken Renommee als Infrastrukturanbieter und sehr guten Referenzen. Außerdem bietet uns Computacenter wettbewerbsfähige Preise sowie die internationale Aufstellung, um auch in Zukunft bei konzernweiten Projekten als Partner fungieren zu können. Der Kreis der Ausschreibungsteilnehmer war deutlich größer, allerdings fehlte vielen Unternehmen am Ende doch die für uns so wichtige internationale Aufstellung.

tom: Dann war es also eine richtige Entscheidung – mit Zukunft?

Hinz: Unbedingt! Derzeit konzentrieren wir uns beispielsweise auf das Thema Innovationsmanagement und profitieren auch hierbei von den vielen guten Vorschlägen, die Computacenter einbringt. Vor allem das Engagement der Service Manager von Computacenter möchte ich als vorbildlich bezeichnen.

SCHWARZ
P H A R M A