

**ams AG**

# QUALITÄT IST DIE „WICHTIGSTE WÄHRUNG“.



## Über ams

Die ams AG wurde 1981 in Unterpenns (Österreich) gegründet. Kerngeschäft ist die Entwicklung und Produktion von analogen Halbleitern und Sensoren. Das Produktportfolio umfasst Sensoren, Sensorschnittstellen, Power-Management-ICs und Wireless ICs für Kunden in den Märkten Consumer, Mobilkommunikation, Medizintechnik und Automotive. Mit 1800 Mitarbeitern in 20 Ländern betreut sie über 8000 Geschäftskunden. 2003 hat ams den IT-Betrieb an T-Systems übertragen. Der Vertrag wurde vorzeitig bis 2023 verlängert. Ab 2018 soll T-Systems auch eine hochverfügbare IT am neuen Produktionsstandort in den USA bereitstellen.

Keiner nimmt sie noch wahr, doch jeder nutzt sie. Sie stecken in Mobiltelefonen, Autos und Computertomografen. Sie sind sogar schon mit „Deep Space 2“ zum Mars geflogen. Die Produkte der ams AG verrichten ihren Dienst im Verborgenen. Der österreichische Halbleiterhersteller aus der Nähe von Graz entwickelt und produziert seit fast 35 Jahren Mikrochips und Sensoren für die Konsumelektronik, Medizintechnik und Automobilbranche. Und das sehr erfolgreich: Allein in den vergangenen vier Jahren hat sich der Umsatz der ams AG auf 464 Millionen Euro mehr als verdoppelt.

<Text> Thorsten Rack

„IN DER CHIPPRODUKTION IST EINE HOCHVERFÜGBARE IT UNERLÄSSLICH“, erklärt Reinhard Brantner, IT Director der ams AG. Die Systeme müssen stabil laufen – 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr. „Das sicherzustellen ist mit hohem Aufwand verbunden und erfordert ein umfassendes Expertenwissen. Weil das nicht unsere Kernkompetenz ist, haben wir früh einen verlässlichen Partner gesucht und 2003 in T-Systems gefunden.“

Seither ist die Geschäftskundensparte der Deutschen Telekom für die IT des Halbleiterunternehmens verantwortlich. Mitarbeiter von T-Systems Austria kümmern sich um den Betrieb des ams-Rechenzentrums, den zentralen User-Helpdesk für 1800 Mitarbeiter weltweit, die Betreuung von etwa 2800 Endgeräten an 25 Standorten in Europa, Asien und den USA sowie sämtliche LAN- und WAN-Netzwerkverbindungen des Konzerns.

Doch parallel zum – auch strategischen – Wachstum des Unternehmens steigen auch die Herausforderungen an den IT-Dienstleister ständig. „Nach Firmenübernahmen – und davon gab

es einige – müssen wir die neuen Standorte zügig ans Unternehmensnetzwerk der ams anschließen. Auch die Zahl der administrierten Nutzerprofile und Endgeräte sowie der benötigte Speicherbedarf sind enorm gewachsen“, sagt Ingo Witzmann, Service Delivery Manager T-Systems Austria. „Wenn man die IT nicht von Anfang an mit absoluter Gründlichkeit aufbaut, kann man später nicht die Verfügbarkeit garantieren, die der Kunde verlangt.“

### MIT ZERO OUTAGE GROSSEN SCHRITT GEMACHT

Rund 1100 reguläre IT-Changes hat es in Summe beim österreichischen Chiphersteller gegeben. Dazu gehörten neben der Anbindung weiterer Standorte auch der Austausch von Komponenten und die Implementierung neuer Produkte. Und trotz der Komplexität und des Risikos vieler Changes liegt die letzte große IT-Störung mehr als vier Jahre zurück. Damals sorgte ein Software-Bug für einen Datenbankfehler.

Witzmann: „Zwei- bis dreimal pro Woche treffen wir uns persönlich mit dem Kunden. Durch regelmäßige Abstimmungen, enge Wartungsfenster und redundante Technik stellen wir die größtmögliche Verfügbarkeit unserer Services sicher. Nicht zuletzt im Zuge unserer konzernweiten Qualitätsinitiative Zero Outage haben wir so einen großen Schritt nach vorn gemacht.“ Mit einem speziellen Capex-Budget, das ohne große Freigabeprozesse zur Verfügung steht, wurden zudem die Bestellprozesse – etwa für neue Hardware – deutlich beschleunigt.

„T-Systems erfüllt in den meisten Bereichen unsere Kundenerwartungen voll und ganz“, so ams-IT-Chef Brantner. „Die Service Level Agreements werden immer eingehalten oder sogar übertroffen.“ Dass ams mit ihrem IT-Dienstleister zufrieden ist, kann man auch am hohen Kundenzufriedenheitswert (TRI\*M) von 90 Punkten und der vorzeitigen Vertragsverlängerung ablesen. „Ende 2013 haben wir T-Systems unsere IT für weitere zehn Jahre anvertraut“, bestätigt Brantner. „Denn die Zuverlässigkeit der IT steht und fällt mit dem Personal. Die Mitarbeiter von T-Systems haben großes Fachwissen und sind sehr engagiert. Sie verstehen, was wir benötigen, und wissen, dass Stabilität und Qualität für uns extrem wichtig sind.“

### IT-SERVICE-QUALITÄT GEWINNT AN BEDEUTUNG

Das hat vor allem zwei Gründe: Zum einen hat die ams AG sich selbst größtmögliche Qualität in der Halbleiterherstellung verordnet. So kommt das Unternehmen auf eine extrem niedrige „Field Return Rate“ von 0,1 ppm (parts per million). Das bedeutet: Nur jeder zehnmillionste Chip, den die Österreicher produzieren, ist fehlerhaft. Zum anderen gilt es, etwaige Störungen und damit finanzielle Verluste zu vermeiden. „Eine Sekunde nach einem IT-Ausfall würde unsere gesamte Produktion zum Erliegen kommen. Das hätte fatale Folgen für unser Geschäft“, so Brantner. „Insofern ist unser wirtschaftlicher Erfolg maßgeblich an die IT-Qualität geknüpft.“

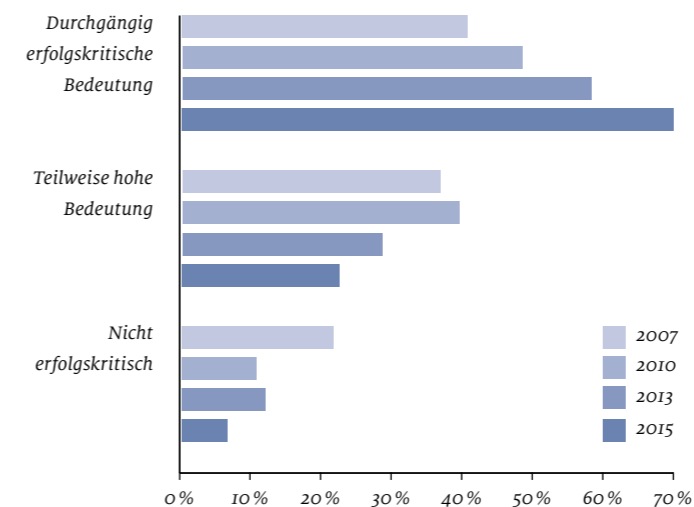
Wie sehr Geschäftsprozesse heute generell von hoher IT-Service-Qualität abhängen, bestätigt eine Erhebung der ITSM Group. Während 2007 nur knapp 40 Prozent der IT-Entscheider Qualität als „durchgängig erfolgskritisch“ einstufen, sind es heute bereits 70 Prozent (siehe Infografik). Die Zahlen verdeutlichen, dass immer mehr Unternehmen ihre Geschäftsmodelle digitalisieren und somit auf eine leistungsfähige und verlässliche IT angewiesen sind. Dazu passt, was die Analysten von PwC jüngst ermittelt haben: Qualität ist inzwischen Entscheidungskriterium Nummer eins bei der Auswahl eines IT-Dienstleisters – noch vor dem Preis.

„Die Kosten spielen für unsere Kunden natürlich noch immer eine Rolle. Sie sehen Investitionen in Qualität aber zunehmend als Investition in Sicherheit und Zuverlässigkeit“, weiß Regional Sales Manager Dietmar Taurer. Weil auch für ams Qualität die wichtigste Währung in der IT ist, möchte das Unternehmen seine Zusammenarbeit mit T-Systems weiter ausbauen. Im US-Bundesstaat New York errichtet der Halbleiterhersteller derzeit eine neue Fabrik – mit dreimal so großen Kapazitäten wie die der österreichischen Fertigungsanlage. Wenn Anfang 2018 die Produktion anläuft, soll auch hier T-Systems mit seiner amerikanischen Tochtergesellschaft die gesamte IT-Infrastruktur bereitstellen und managen.

<Kontakt> [dietmar.taurer@t-systems.com](mailto:dietmar.taurer@t-systems.com)

<Links> [quality.t-systems.de](http://quality.t-systems.de)  
[ams.com](http://ams.com)

## WIE SEHR SIND DIE GESCHÄFTSPROZESSE VON EINER HOHEN UND MESSBAREN IT-SERVICE-QUALITÄT ABHÄNGIG?



(n = 321 / 308 / 317 / 305 Unternehmen über 50 Mio. Euro Umsatz) Quelle: ITSM Group