

Pro Senectute: Professionelles IT-Service-Management mit Matrix42
Umsetzung des Service Desks im Rahmen einer IPA

Frankfurt a. M./Zürich, 28. Mai 2015 – Pro Senectute, die grösste Fach- und Dienstleistungsorganisation im Dienste der älteren Menschen in der Schweiz, setzt in Sachen IT-Service-Management auf Matrix42. Seit 2013 arbeiten die Verantwortlichen an der Umsetzung eines professionellen IT-Service-Managements. Der Matrix42 Service Desk, mit dem alle Störungen, Aufgaben, Änderungen und Probleme bearbeitet und dokumentiert werden und über den die Verwaltung der Inventar-, Vertrags- und Lizenzdaten erfolgt, ist bereits erfolgreich im Einsatz. Auch der Matrix42 Service Catalog ist in Betrieb; ab Sommer 2015 wird die interne Verrechnung darüber abgewickelt werden. Die Umsetzung des Matrix42 Hard- und Softwaremanagements ist für 2016 geplant. Und auch die Mobile Device Management Lösung von Matrix42 hat das IT-Team von Pro Senectute schon ins Auge gefasst.

Der Service Desk bei Pro Senectute bestand noch vor eineinhalb Jahren aus einer zentralen Hotline, welche Störungsmeldungen und Anfragen telefonisch oder per Mail entgegen nahm. Die Störungsmeldungen wurden in einem Ticketsystem erfasst; als IT-Service-Management wurde eine Access-Datenbank verwendet. Die Daten waren zwar in verschiedenen Datenbanken oder auf Fileshares vorhanden, konnten aber nicht zentral verwaltet werden. Es bestand zwar eine sehr komplexe Configuration Management Datenbank auf Basis von Microsoft Access 2003, diese zu pflegen und weiter zu nutzen war allerdings sehr aufwändig. Das Vertrags- und Lizenzmanagement war durch das Fehlen der richtigen Werkzeuge unübersichtlich. „Wir haben ein Pflichtenheft mit dem Schwerpunkt Incident und Problemmanagement erstellt und fünf Anbieter um Offerte gebeten. Die Kostenthematik war für uns eine sehr wichtige, da wir nur über ein limitiertes Budget verfügten“, erklärt Bernd Lienberger, Leiter IT Kompetenzcenter bei Pro Senectute.

Umsetzung im Rahmen einer IPA

Nach den Präsentationen von drei Anbietern fiel die Entscheidung auf Matrix42. „Matrix42 deckt viele Gebiete ab, die für uns wichtig sind, wie etwa das Mobility- und das Lizenzmanagement oder auch die Softwareverteilung. Der modulare Aufbau der Lösung erlaubt uns eine Umsetzung der einzelnen Bereiche in Etappen“, erläutert Lienberger. Die Installation der Lösung war inhouse geplant und wurde im Rahmen der IPA (Individuelle Praktische Arbeit) des IT-Lernenden bei Pro Senectute durchgeführt. „Matrix42 unterstützt ja Abschlussarbeiten von IT-Lernenden in der Schweiz. Auch wir haben dieses Angebot in Anspruch genommen und die Einführung des Matrix42 Service Desks hat so wunderbar geklappt“, sagt Lienberger.

Automatisierung durch Service Catalog

Anfang 2015 wurde bei Pro Senectute der Matrix42 Service Catalog eingeführt. Ab Mitte 2015 soll die Verrechnung der IT-Leistungen an die Standorte über den Service Catalog erfolgen. Lienberger: „Die Verrechnung erfolgt bei uns quartalsweise. Wenn etwa ein Standort einen neuen Mitarbeitenden einstellt und ein entsprechendes Service benötigt, werden sämtliche Daten zu diesem Benutzer im Service Catalog hinterlegt. Ich kann dann quartalsweise Auszüge aus dem System ziehen und sehen, wie viele Anwender welche Services in Anspruch nehmen. Dadurch können wir exakte Leistungsnachweise erstellen und ich habe auch einen besseren Kostenüberblick bzw. kann besser budgetieren.“

Zufriedene Anwender

Die Anwender bei Pro Senectute können über das Kundenportal des Service Catalog die benötigten Services selbst bestellen. Mit hinterlegtem Bewilligungsworkflow geht die Anforderung an den zuständigen Kostenleiter und nach dessen OK erfolgt die Realisierung. „Das Feedback der Anwender – sowohl zum Service Catalog als auch zum neuen Service Desk – ist sehr gut. Sie sind zufrieden mit dem Mehrwert, den wir generieren. Die Möglichkeit, Tickets, Aufgaben und Inventar anzusehen, bringt ja auch den Anwendern grössere Transparenz.“

Hard- und Softwaremanagement bereits in Arbeit, Mobility Management geplant

Mit dem Aufsetzen des Hard- und Softwaremanagements hat Pro Senectute bereits begonnen. Die Lösung wird auf allen Clients und Servern ausgerollt. 2016 steht eine Infrastrukturerneuerung und damit auch das Rollout von Windows 10 an. Die Einführung des Matrix42 Mobile Device Managements ist ebenfalls geplant. „Die Zusammenarbeit mit Matrix42 ist sehr konstruktiv. Für uns als Non-Profit-Organisation ist es schwierig, die Kapazitäten zu stellen. Matrix42 unterstützt uns sehr“, fasst Lienberger zusammen.

Pressekontakt

Harald Knapstein
Vice President Marketing
Tel.: +49 6102 816-0
Mobile: +49 172 6566258
Fax: +49 6102 816 100
harald.knapstein@matrix42.com
<http://www.matrix42.com>

Gabriela Mair
ProComm Progressive Communications
Tel.: +43 1 4085794
Mobile: +43 676 9083571
g.mair@procomm.biz
gabriela.mair@matrix42.com
<http://www.procomm.biz>

Über Matrix42

Matrix42 ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace“ bietet das Unternehmen zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Mehr als 3'000 Kunden – darunter BMW, Infineon und Carl Zeiss – verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 über 3 Millionen Arbeitsplätze weltweit.

Matrix42 ist in sieben Ländern erfolgreich aktiv – Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Grossbritannien, Schweden und Australien. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Frankfurt/Main. Das 1992 gegründete Unternehmen gehört seit 2008 zur Asseco Gruppe, einem der grössten europäischen Software Anbieter.

Die Produkte und Lösungen der Matrix42 sind darauf ausgerichtet, moderne Arbeitsumgebungen – physische, virtuelle oder mobile Arbeitsbereiche – einfach und effizient bereit zu stellen und zu verwalten.

Matrix42 fokussiert auf Anwenderorientierung, Automatisierung und Prozessoptimierung. Mit den Lösungen des Unternehmens werden sowohl die Anforderungen moderner Mitarbeitender in Unternehmen, die ortsungebunden und mit verschiedensten Endgeräten arbeiten wollen, als auch der IT-Organisation und des Unternehmens selbst optimal erfüllt.

Matrix42 bietet seine Lösungen branchenübergreifend Organisationen an, die Wert auf ein zukunftsorientiertes und effizientes Arbeitsplatzmanagement legen. Dabei arbeitet das Unternehmen auch erfolgreich mit Partnern zusammen, die die Matrix42 Kunden vor Ort beraten und betreuen; zu den führenden Partnern zählen TAP.DE Solutions GmbH, Consulting4IT GmbH und DSP IT Service GmbH. Weitere Informationen unter

<http://www.matrix42.de>
<http://www.matrix42.ch>
<http://www.matrix42.com>