



CoServ

Digital Workspace Management

”

„Es spricht für die Qualität, Leistungsfähigkeit und Benutzerfreundlichkeit von Matrix42, dass ein Unternehmen unserer Größe innerhalb weniger Jahre ein vollständiges und einheitliches Endpoint- und Service Management implementieren kann.“

David Castillo, Client Services Manager, CoServ

Kurzüberblick CoServ

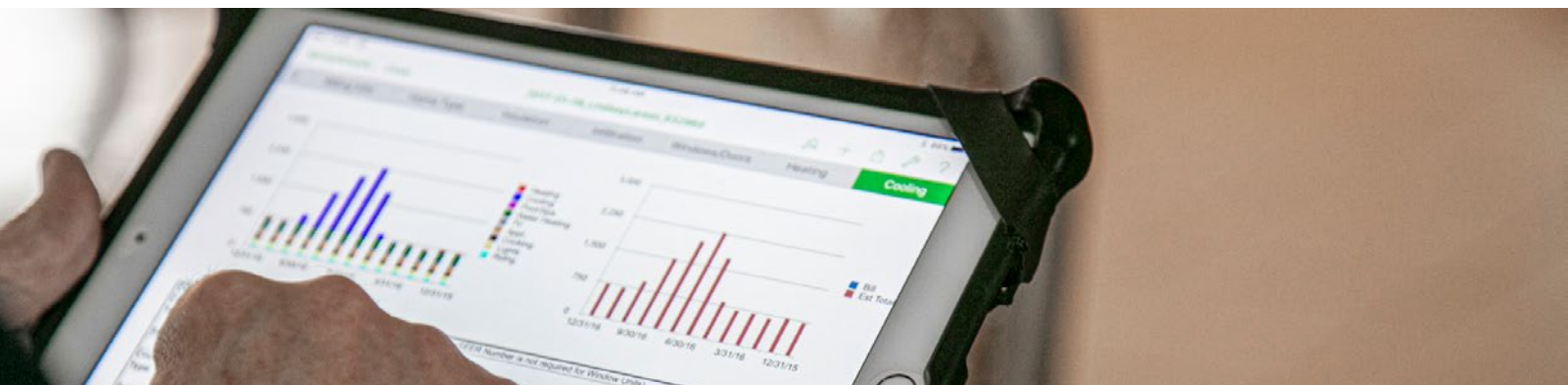
CoServ wurde 1937 in Nordtexas als Denton County Electric Cooperative gegründet. Das gemeinnützige Energieversorgungsunternehmen ist seit 1998 als CoServ Electric tätig und verfügt über fast 17.000 Kilometer an elektrischer Infrastruktur, an die mehr als 245.000 Stromzähler in Denton, Collin, Cooke, Grayson, Tarrant und Wise County angebunden sind. Die Erdgastochter des Unternehmens, CoServ Gas, wurde 1998 gegründet und versorgt mehr als 128.000 Gaszähler in Denton, Collin und Kaufman County.

Die Herausforderung

CoServ wollte vom manuellen IT Asset Management, das von Excel-Tabellen und Access-Datenbanken abhängt, zu einem zentralisierten und automatisierten IT Service Management wechseln. Es war wichtig, dass die Lösung den unmittelbaren Anforderungen des Unternehmens mit nur geringen oder keinen Anpassungen gerecht wird und gleichzeitig für die Zukunft skalierbar ist.

Lösung

CoServ hat sich aufgrund der Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit für Matrix42 Digital Workspace Management (DWM) entschieden. Das Unternehmen hat den Einsatz der Module kontinuierlich erweitert – vom Patch- und Asset Management über die Verwaltung mobiler Geräte bis hin zum Self-Service Portal und Service Desk – und konnte unterschiedliche Anforderungen in einem einzigen integrierten System erfüllen.

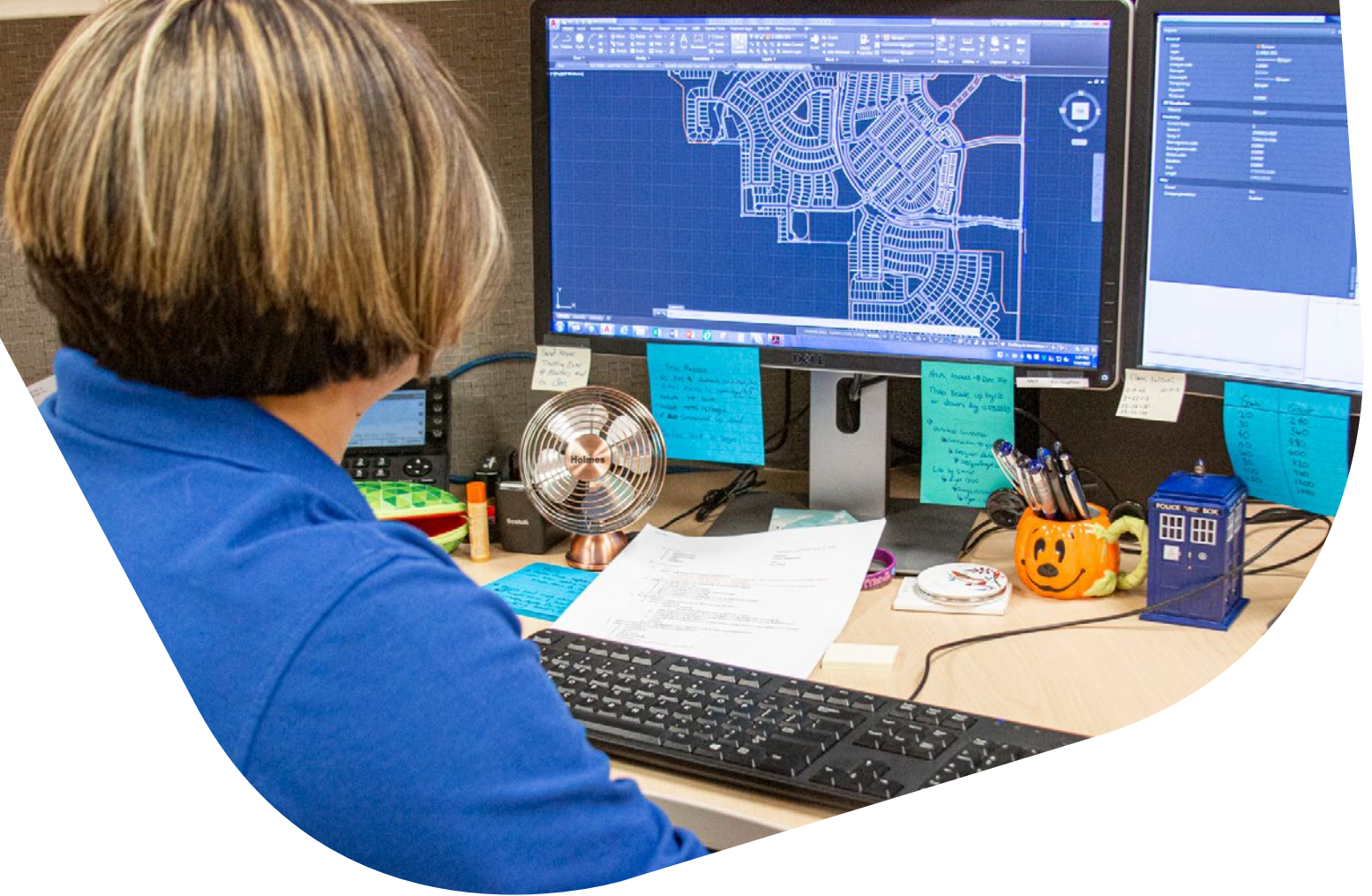




CoServ

Neue Maßstäbe für Qualität und Effizienz von -Services

Als Strom- und Erdgasversorger für ländliche und vorstädtische Gebiete 50 Kilometer nördlich des Ballungszentrums Dallas-Fort Worth bietet CoServ seinen lokalen Gemeinden einen wichtigen Service. Automatisierung spielt bei der Energieversorgung eine große Rolle, und dennoch hat das Unternehmen bis 2016 einen Großteil seiner internen IT manuell verwaltet. Der Leiter des Kundenserviceteams, Conan Tearney, erinnert sich: „Wir hatten kein Systemmanagement oder irgendeine Form von zentralisiertem Endpoint Management. Die von uns verwendete Software-Patching-Lösung war nicht voll funktionsfähig, sodass wir ein ernstes Sicherheitsproblem hatten. Und wir haben alles manuell gemacht – von der Dateneingabe bis zu manuellen Überprüfungen der Software.“ Aus diesem Grund wurde Anfang 2016 ein Projekt gestartet, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. „Sobald wir uns entschieden hatten, dieses Problem zu lösen, wollten wir das Gesamtbild betrachten und Endpoint Management als Ganzes in Angriff nehmen, statt nur die Bereitstellung von Software auf Laptops zu automatisieren“, fügt Tearney hinzu.



Bewertung und Erfahrung

David Castillo, Client Services Manager, erklärt, wie er und seine Kollegen eine Lösung ausgewählt haben: „Wir wussten, dass wir unsere IT-Assets nicht mehr mithilfe von Microsoft Excel und Access verwalten, sondern ein professionelles Backend Service Management einsetzen wollten. Wir haben mehrere Optionen in Betracht gezogen, mussten jedoch feststellen, dass die meisten für unsere Ziele zu groß waren und zu viel Arbeit erforderten. Conan erwähnte, dass er Erfahrung in der Verwendung von Matrix42 Empirum hatte. Deshalb haben wir uns die Lösung genauer angeschaut. Wir erkannten sofort, dass sie einerseits skalierbar war, jedoch auch die richtige Größe für unsere aktuellen Anforderungen bot. Letztendlich fiel uns die Entscheidung für Matrix42 leicht.“

Klein anfangen, schnell wachsen

Mitte 2016 begann das Implementierungsteam von CoServ mit der Einführung von Patch Management und Asset Management von Matrix42. Ein Beratungsteam aus dem Hauptsitz von Matrix42 in Deutschland war bei der Implementierung vor Ort behilflich. David Castillo sagt über den Bereitstellungsprozess: „Wir haben sofort gemerkt, wie einfach sich die Lösung implementieren lässt, insbesondere Patch Management. Von Anfang an war es unser Ziel, so viele gebrauchsfertige Funktionen wie möglich zu nutzen, um das Potenzial des Produkts voll auszuschöpfen, ohne dass etwas angepasst werden muss. Die Lösung von Matrix42 erwies sich in dieser Hinsicht als unglaublich vielseitig. Wir haben sofort Ergebnisse gesehen.“ Dies war wichtig, da Castillo und sein Team unter dem Druck des Informationssicherheitsteams standen, die Patch-Situation schnell und drastisch zu verbessern. Und die Lösung von Matrix42 hat sich bewährt. „Anfangs funktionierten Tausende von Patches und andere Softwareinstallationen nicht richtig. Diese Probleme konnten wir innerhalb weniger Wochen um etwa 90 % reduzieren. Das war eine enorme Verbesserung. Alle waren äußerst beeindruckt.“

Die Vorteile wirken sich auch auf die Software-Verteilung aus. Dank Matrix42 Unified Endpoint Management (UEM) konnte die Zeit für die Durchführung umfangreicher Software-Bereitstellungen von Tagen auf Stunden verkürzt werden. Und mit Matrix42 Silverback für die Verwaltung von Mobilgeräten wurden schnell ähnliche Verbesserungen sichtbar.

Seitdem arbeitet das CoServ-Team an den Vorbereitungen für die Implementierung des Matrix42 Self-Service Portal und Service Desk, um das manuelle Ticketing für Service Requests um Jahresende zu ersetzen. Incident-, Change- und Contract Management sollen 2020 hinzugefügt werden. David Castillo erklärt: „Anfangs wollten wir mit dem Tool einige spezifische Probleme lösen. Nach der Implementierung entdeckten wir jedoch andere Servicelücken, die mit den wertvollen Funktionen ebenfalls behoben werden konnten. Mit dem Produkt sind wir gewachsen und konnten unseren Service weiterentwickeln, da wir es proaktiv einsetzen, um andere Probleme zu lösen. Beispielsweise können wir jetzt dank Matrix42 mit ein paar Klicks eine Liste der implementierten Hardware erstellen, für die innerhalb der nächsten 30 Tage die Garantie abläuft. Insgesamt spricht es für die Qualität, Leistungsfähigkeit und Benutzerfreundlichkeit von Matrix42, dass ein Unternehmen unserer Größe innerhalb weniger Jahre ein vollständiges und einheitliches Endpoint- und Service Management implementieren kann.“

Erhebliche Serviceverbesserungen und hervorragender Support

Über den Gesamteindruck von der Arbeit mit Matrix42 sagt David Castillo: „Es war eine sehr positive Erfahrung. Aus unserer Sicht als IT-Dienstleister haben wir weniger Ausfallzeiten, sind produktiver und konnten unsere Dienstleistungszuverlässigkeit und -stabilität steigern. Dadurch haben unsere Benutzer mehr Sicherheit und Vertrauen in unsere Fähigkeit, einen zuverlässigen Service bereitzustellen. Zusätzlich zur hervorragenden Qualität und der Benutzerfreundlichkeit der Tools selbst waren die Mitarbeiter von Matrix42 überdurchschnittlich engagiert. Wir hatten uns Sorgen gemacht, dass es aufgrund der Entfernung zwischen Deutschland und Texas eine Lücke bei der Servicebereitstellung geben könnte. Doch diese Sorge war unberechtigt. Der Service ist nahtlos verfügbar. Letztendlich hat Matrix42 die Verwaltung der 650 Computer und 200 Mobilgeräte in dem Unternehmen grundlegend geändert. Die Lösung bietet zahlreiche Vorteile, die jeden Tag einen Mehrwert schaffen. Und dank der Qualität des Supports, den wir von Matrix42 erhalten, können wir auf die professionellen Dienstleistungen verzichten, die für eine gemeinnützige Organisation wie unsere besonders teuer sind.“



Auf dem schnellsten Weg in die Zukunft

Noch hat CoServ das umfassende Digital Workspace Management (DWM) nicht UEM von Matrix42 nicht ausgeschöpft. Wie Castillo erklärt: „2020 werden wir Incident Management und den Rest der Ticketing- und Contract Management-Funktionen implementieren, die wir noch nicht nutzen. Sechs unserer Mitarbeiter testen zudem Matrix42 IT Service Management (ITSM), und wir finalisieren die relevanten Workflows für Service Requests. Wir hören nur positives Feedback von ihnen, insbesondere in Bezug auf die einfache Bedienung der Benutzeroberfläche. Das wird für unsere Mitarbeiter eine bahnbrechende Änderung sein.“

Castillo schließt seine Überlegungen zu den Erfahrungen von CoServ mit Matrix42 wie folgt ab: „Unsere Situation ist deutlich besser als vor der Implementierung von Matrix42. Wir haben jetzt großes Vertrauen in die Genauigkeit unserer Daten, die Vollständigkeit unserer Asset-Informationen und unsere Fähigkeit, unsere Betriebs- und Compliance-Anforderungen zu erfüllen. Ich kann ehrlich sagen, dass Matrix42 mir dabei hilft, nachts besser zu schlafen.“

”

„Wir haben jetzt großes Vertrauen in die Genauigkeit unserer Daten, die Vollständigkeit unserer Asset-Informationen und unsere Fähigkeit, unsere Betriebs- und Compliance-Anforderungen zu erfüllen. Ich kann ehrlich sagen, dass Matrix42 mir dabei hilft, nachts besser zu schlafen.“

David Castillo, Client Services Manager bei CoServ

Standorte

Hauptsitz Deutschland

Matrix42 AG
Elbinger Straße 7
60487 Frankfurt am Main
Deutschland
Telefon: +49 69 66773-8380
Fax: +49 69 66778-8657
info@matrix42.com

Niederlassung USA

FireScope, Inc.
412 Olive Ave, Suite 603
Huntington Beach, CA 92648
Telefon: +1 657-204-0993
sales@firescope.com

Weitere Niederlassungen im Ausland finden Sie auf unserer Website.

www.matrix42.com

Über Matrix42

Matrix42 unterstützt Organisationen dabei, die Arbeitsumgebung ihrer Mitarbeiter zu digitalisieren und sicherer zu machen. Die Software für Digital Workspace Experience verwaltet Geräte, Anwendungen, Prozesse und Services einfach, sicher und konform. Die innovative Software integriert physische, virtuelle, mobile und cloudbasierte Arbeitsumgebungen nahtlos in vorhandene Infrastrukturen.

Die Matrix42 AG hat den Hauptsitz in Frankfurt am Main, Deutschland, und vertreibt und implementiert Softwarelösungen weltweit mit lokalen und globalen Partnern.