

**MATRIX42**



# Matrix42 – das ERP-System für die IT.

IT-Servicemanagement Automation Deluxe – die Integration  
von Service-Providern bei der ALBA-Gruppe.

## Die Zusammenarbeit von ALBA mit Labtagon.

Eine starke Verbindung ist die Geschäftsbeziehung zwischen ALBA und dem Matrix42 Partner Labtagon GmbH aus Mönchengladbach. Beide arbeiten seit über 14 Jahren erfolgreich und partnerschaftlich zusammen. ALBA setzt dabei schon seit Jahren auf das Workspace-Management von Matrix42. Peter Rick, Head of Governance & IT-Servicemanagement bei ALBA, ist vom eingesetzten Produkt überzeugt: „Für uns ist Matrix42 das ERP-System für die IT“, stellt er fest.

## Die Herausforderung

„Mit Matrix42 behalten wir den Überblick“, so Peter Rick. Immerhin kümmert sich die 50-köpfige IT-Abteilung von Berlin aus um insgesamt 120 Standorte, innerhalb wie außerhalb Deutschlands. Mehr als 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der 5.400 Beschäftigten sind dabei „IT-relevant“ und greifen täglich mit Hunderten von Service-Anfragen darauf zu. Tendenz steigend. Probleme bereiten IT-Services mit niedriger Support-Geschwindigkeit wegen unzureichender Automatisierung, intransparente und manuelle IT-Prozesse, zahlreiche Datensilos externer Service-Provider und explodierende IT-Kosten sowie eine hohe Fluktuation.

Bezogen auf drei wichtige IT-Services lauten die konkreten Aufgaben von Peter Rick:

- Wie können wir die Bereitstellung von Telekom Services von der Bestellung bis zur Nutzung stärker standardisieren und automatisieren?
- Wie können wir die darauf basierenden Abrechnungsdaten vom externen Provider Telekom nutzbar für die interne Leistungsverrechnung verarbeiten?
- Wie können Drittsysteme wie Dracoon über Schnittstellen zu Matrix42 angebunden und automatisiert bereitgestellt werden?

”

**Die IT muss effizient arbeiten. Alles, was im Prozess keinen Mehrwert bringt, kann und muss weggelassen werden. Das ist meine Mission!**

Peter Rick, ALBA Management GmbH

## Die Lösung

„Es müssen Lösungen geschaffen werden, die es ermöglichen, bei hohem Outsourcing-Grad umfassend zu steuern. Hierfür muss Komplexität reduziert und Unnützes eliminiert werden“, so Peter Rick. Dies ist bei hoher Fluktuation umso wichtiger, um Fehler zu vermeiden und die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten. Das gelingt erst, wenn auch die Prozesse stimmen. Man kann nichts automatisieren, was nicht vorher standardisiert worden ist. Das Ziel lautet: Weg vom Ticket hin zum Self-Service-Gedanken. Beginnt das Onboarding bereits automatisiert aus SAP heraus, erfolgt im Anschluss die individuelle Bestellung von Telefonie-Services über ein einheitliches Matrix42 Self-Service-Portal, ganz ohne zwingende direkte Beteiligung der ALBA IT-Abteilung.



Die Umsetzung des Self-Service-Gedankens führt zu begeisterten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und beschleunigten Prozessen.

„Beispielsweise lassen sich jetzt IT-Tickets, die vom Benutzer selbst ausgelöst werden, durch vereinfachte Genehmigungsprozesse und automatisch erzeugte Tasks mit vorausgefüllten Formularen effizient bearbeiten.“

Auch der zweite Use Case hat mit der Telekom zu tun: Es geht um Abrechnungen aus einem Drittsystem sowie saubere Leistungsverrechnungen an Personen und Kostenstellen. Die Schwachstellen in diesem Prozess: fehlende Transparenz und Nachvollziehbarkeit, eingeschränkte Controlling-Möglichkeit und hoher zeitlicher Aufwand durch Fehlbuchungen aufgrund von variablen, nutzungsabhängigen Kosten. Die Zauberformel lautet wieder einmal Standardisierung vor Automatisierung. Konkret: Wenige Varianten und buchbare Tarifoptionen sowie ein durchgängiger Prozess, der schon in der Bestellung mit den Schnittstellen zur Telekom sicherstellt, dass die Stammdaten zueinander passen.

Im dritten Use Case geht es um eine andere Herausforderung, die von den Gesellschaften an die IT herangetragen wurde: die Buchung und Bereitstellung von sicheren Datenräumen via Ticketsystem. Auch diese Lösung soll durchgängig verwaltet und gemanagt werden. Damit nicht sämtliche Prozesse manuell ausgeführt werden müssen, schafft Labtagon eine Kommunikationsschnittstelle mittels Connector zwischen Dracocon und Matrix42. Das Ergebnis ist komplett automatisiert: Mit sogenannten Activities werden Standard-Workflows durchgeführt, wie z. B. das Anlegen neuer Datenräume, neuer User-Berechtigungen. Die Activities sind wie kleine Lego-Bausteine, sie können auch für komplexere Prozesse und für das Zusammenspiel mit anderen Service-Providern zusammengefügt werden.

”

**In jeder IT ist Gold vergraben. Gemeinsam mit dem Kunden finden wir diese wertvollen Potenziale und holen sie ans Tageslicht.**

Alexander Weber, Labtagon



## Die Vorteile

Mit der Einführung einer einheitlichen Matrix42 Self-Service-Plattform für IT-Services hat ALBA mit Hilfe von Labtagon nicht nur die Nutzung von Telekommunikations-Services von der Bestellung bis zur Bereitstellung vereinfacht, sondern auch die Weiterverarbeitung von Daten aus Systemen der Telekom und das Teilen von schützenswerten Daten mit Dracon erleichtert. Im Rahmen der Zusammenarbeit haben beide Partner IT- und Prozesskostentreiber gezielt identifiziert und reduziert. ALBA kann die effiziente Bearbeitung von IT-Tickets durch vereinfachte IT-Prozesse und automatisierte Workflows nachhaltig steigern und mit mehr Transparenz ihre IT-Assets und -Komponenten effizient und zeitsparend managen. Weder Anwender noch der IT-Service müssen das System wechseln, um

ihre Aufgaben zu erledigen. Es ist keine Umstellung auf eine andere Oberfläche notwendig, und das erleichtert die Arbeit ungemein.

Ganz nebenbei: Alle Lösungen werden so umgesetzt, dass auf komplexe Individualentwicklungen verzichtet werden kann – das vermeidet Probleme bei Systemupdates und führt zu einem hohen Maß an Wiederverwendbarkeit, nicht nur bei ALBA, sondern auch bei anderen Kunden.



## Fazit

Mit der Verwendung von Matrix42 Digital Workspace Management und der Unterstützung von Labtagon bei der Implementierung sorgt die ALBA Group vom Ticketsystem über On- und Offboarding-Prozesse bis zur Verwaltung von SIM-Karten dafür, dass der Überblick nicht verloren geht. Einen hohen Mehrwert sieht man in der Kostentransparenz durch den Einsatz von Matrix42 – und das bis zum letzten Arbeitsplatz.

# MATRIX42

[www.matrix42.com](http://www.matrix42.com)

## Simplify and Secure Digital Work

### 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.



Der IT-Spezialist Labtagon hat sich auf Dienstleistungen rund um das Digital Workspace Management (WSM) Matrix42 spezialisiert. Dazu gehört neben der Implementierung und Anpassung des Systems auch die Entwicklung von Erweiterungen, die Arbeitsabläufe automatisieren, Drittsysteme anbinden und die Funktionalität von WSM erweitern. Die Labtagon GmbH mit Sitz im Rheinland wurde 2014 gegründet und ist international als Matrix42-Partner tätig.

Follow us