

Eins für alles. Und alle für eins.

Matrix42 Enterprise Service Management – die strategische Plattform für alle Service-Prozesse bei Alnatura.

Über Alnatura

Seit über 25 Jahren steht Alnatura für Bio-Lebensmittel und Naturprodukte aus ökologischer Erzeugung. Der erste Bio-Supermarkt Deutschlands wurde von Alnatura eröffnet. Die Nachhaltigkeitsstrategie setzt sich in der IT am Alnatura Campus in Darmstadt und in den mehr als 140 Märkten bundesweit fort. Hier kümmert man sich um alle technischen Themen, von Marktsystemen und Business Applications über Workplace Management bis hin zur IT-Infrastruktur. Alnatura und Matrix42 verbindet eine über achtjährige erfolgreiche Partnerschaft. Seit 2020 ist der Matrix42 Partner Cubefinity GmbH als Betreuer für den Kunden mitverantwortlich.

Die Herausforderung

2013 war Alnatura dabei, ins Thema IT-Service-Management einzusteigen. Der damals Verantwortliche für die Einführung eines geeigneten ITSM-Tools hatte sich in seinen Auswahlprozessen bereits auf eine Lösung festgelegt. Im Rahmen einer später durchgeführten Bewertung eines Software Asset Management Tools rutschte Matrix42 in den Pool möglicher Lösungen. Beim genaueren Blick auf die Software entschied das Unternehmen, sich nach zwei Jahren wieder vom eingeführten System zu trennen und alle dort abgebildeten Funktionen in Matrix42 zu übernehmen. Die Gründe: Matrix42 konnte aufgrund des höheren Funktionsumfangs zu günstigeren Konditionen und wegen des ganzheitlicheren Ansatzes aus Prozess-, Lizenz- und Client-Management erzeugen. Zudem legt Alnatura inzwischen selbst Hand an und entwickelt das System aktiv mit. Seit 2016 ist Matrix42 in der IT bei Alnatura im Einsatz; seit 2019 fast überall im Unternehmen.

”

Wir verstehen uns bei Alnatura als Arbeitsgemeinschaft, in der alle Kolleginnen und Kollegen miteinander und füreinander Leistungen erbringen. Dieses Füreinander lässt sich durch ein gutes System wie Matrix42, das sich leicht an veränderte Prozesse und Anforderungen anpassen lässt, optimal unterstützen.

Andreas Köhler, Abteilungsverantwortlicher IT
Operations, Alnatura

Der initiale Gedanke, das IT-Service-Management auf andere Unternehmensbereiche auszudehnen, entstand durch die Erkenntnis, dass andere Bereiche im Unternehmen dieselben Herausforderungen hatten und haben wie die IT. So stellen auch andere Abteilungen wie Marketing oder Facility Management Services bereit, die zu managen und verrechnen sind. Das Team um Andreas Köhler, Roland Frankenbach und Michail Kampouridis startete Testballons, die schnell auf fruchtbaren Boden fielen. Andere Bereiche hatten ähnliche Herausforderungen in Bezug auf die Abbildung und Digitalisierung von Serviceprozessen und waren froh über die Unterstützung durch eine geeignete Software. So kam man Schritt für Schritt zum Punkt, dass diese Bereiche ihr Leistungsspektrum auch im Self-Service-Portal von Matrix42 anbieten können. Ein „Weiter so“ hätte zu deutlich längeren Prozesslaufzeiten geführt und die Prozesssicherheit wäre nicht gegeben.



”

Dadurch, dass wir uns für diesen Weg entschieden haben, ist Matrix42 bei uns von einem beliebigen Tool zu einer echten strategischen Plattform geworden.

Andreas Köhler, Abteilungsverantwortlicher IT Operations, Alnatura

Die Lösung

Nachdem die Incident-Management- und Change-Management-Prozesse in Matrix42 erfolgreich eingeführt wurden, ging es darum, die IT und das gesamte Unternehmen entlang der Service-Prozesskette weiterzuentwickeln. Das reichte vom Management von Verträgen und Lizenzen bis hin zur Buchung von Leistungen im Self-Service. Daraus ergab sich die Frage: Wie muss sich die IT aufstellen, wie müssen die Systeme im Hintergrund funktionieren, damit möglichst wenig Arbeit entsteht? „Aus Sicht der IT will man am Ende erreichen, dass unsere Mitarbeitenden sich ihre Services buchen, sie automatisiert bereitgestellt bekommen und niemand in der IT mehr etwas manuell tun muss“, so Köhler.

Ein perfektes Beispiel dafür sind die bei Alnatura etablierten Management-Prozesse beim On- und Offboarding von Mitarbeitern. Früher dauerte der serielle Durchlauf des gesamten Prozesses bis zum fertigen Mitarbeiter-Account mit allen Berechtigungen mehrere Tage, und jeder einzelne Fall musste manuell nachbearbeitet werden. Heute läuft der gesamte Prozess ohne operatives Eingreifen der IT automatisch durch. Das Gleiche gilt auch für das Um- und Abmelde-Procedere. Zum Zeitpunkt Februar/März 2022 managte die IT mit diesem Prozess 3.600 Anmeldungen, 600 Ummeldungen und 1.300 Abmeldungen. Jede Einzelne davon hätte bei manueller Bearbeitung ca. 15 bis 20 Minuten Zeit gekostet. Unter dem Strich also ein enormer Zeit- und Qualitätsgewinn.

Die Vorteile

Der ESM-Gedanke bei Alnatura ist so weit gereift, dass das gesamte Leistungsspektrum des Unternehmens im Self-Service-Portal abgebildet werden kann: vom Empfang über IT und Marketing bis hin zu Facility Management, Rechtsabteilung und selbst den Alnatura Märkten. Aus Sicht des internen Kunden arbeiten eigentlich alle mit Matrix42. „So wollten wir das Portal auch aufbauen: Jeder, der einen Service im Unternehmen anbietet, hat die Möglichkeit, sich mit denjenigen zu verbinden, die den Service brauchen.“ Neben der Möglichkeit, zwischen Service-Leister und Anfrager zu vermitteln, bietet das Portal folgende weitere Vorteile:

- Matrix42 Module wie Asset- und Vertragsmanagement, Service Desk (Ticketsystem), Service Catalog (über 2.000 Artikel bestellbar) basieren auf einer Datenbank und lassen sich über einen beliebigen Browser bedienen
- Organisation und Optimierung betriebsinterner Antrags-, Genehmigungs- und Bereitstellungsprozesse über eine zentrale Self-Service-Plattform für alle Serviceangebote (z. B. alle Aufgaben beim Mitarbeiter-Onboarding und -Offboarding werden mithilfe von Workflows problemlos im Service Catalog abgebildet)
- 4.250 aktive User, nahezu alle Fachbereiche und Filialen arbeiten mit dem System
- Volle Transparenz über alle angebotenen Services, nicht nur mit Bezug auf einheitliche Service Level Agreements, sondern auch mit Blick auf Kosten und benötigte Ressourcen
- Sicherstellen, dass alle Services in einheitlich hoher Qualität umgesetzt werden
- Nachhaltig verbesserte Qualität von Service-Prozessen durch ganzheitliches Enterprise Service Management
- Fördern des Denkens in Prozessen, erhöhtes Bewusstsein für Möglichkeiten der Verschlinkung von Prozessen und Nutzung prozessunterstützender Software



MATRIX42

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.

Cubefinity

Cubefinity ist spezialisiert in der Beratung, Implementierung, Training und Support sowie Vertrieb von Matrix42 und Microsoft Power BI Lösungen aller Größen. Namhafte Unternehmen aus allen Branchen werden von unseren bundesweit verteilten Consultants an den Standorten Deutschland, Österreich und der Schweiz beraten und betreut. Die Cubefinity hat ihren Hauptsitz in Niederbayern.

Follow us

