



Next Service Level.

Wie die Diakonie Schweinfurt mit integriertem Enterprise Service Management aus der Cloud die Qualität ihrer Serviceprozesse neu definiert.

Über die Diakonie Schweinfurt

„Was zählt, ist der Mensch.“ Unter diesem Motto helfen über 700 Mitarbeitende bedürftigen Menschen mit ihrer diakonischen Arbeit. Damit sie diese vielfältigen Aufgaben mit Schwerpunkten in der Altenhilfe sowie in der Lebensberatung möglichst gut erbringen können, realisierte die IT der Diakonie Schweinfurt gemeinsam mit Matrix42 Partner TAP.DE eine neue Service-Management-Lösung, um die wachsenden Ansprüche der User bestmöglich zu erfüllen. Weil mittlerweile fast kein Weg mehr an der Cloud vorbeiführt, fiel die Wahl auf die Matrix42 Enterprise Service Management Suite aus der Cloud, um Services und Prozesse zu standardisieren und zu automatisieren.

Die Herausforderung

Die Situation der Diakonie Schweinfurt vor Einsatz von Matrix42 war durch starkes Wachstum gekennzeichnet. Neue Rechtsträger wurden in die Betreuung aufgenommen, die Anzahl der User stieg stark an. Auch die Abteilunggröße der IT wuchs, hinkte aber immer dem Wachstum der bereitzustellenden Ressourcen hinterher. Die Dokumentation der Assets und Lizenzen basierte auf Excel und wurde immer unhandlicher. Gleichzeitig gab es für den User-Support kein ausgereiftes Ticketsystem. „Das Ticketsystem war für uns ein freigegebenes Postfach. Bei Verwendung eines Postfaches als Ticketsystem stößt man schnell an seine Grenzen“, sagt Tobias Schafferhans, Leiter IT, Diakonisches Werk Schweinfurt. Die Zeit war reif für ein Tool, das die Arbeit der IT erleichtert, die Dinge übersichtlicher und Recherchen einfacher macht. Ein „Weiter so“ hätte zu deutlich höherer Fehleranfälligkeit und Unübersichtlichkeit geführt. Zudem hätte der Support auch den gestiegenen Anwenderanforderungen in puncto Zuständigkeiten und Antwortzeiten nicht mehr gerecht werden können. Besonders wichtig war deshalb die schnelle Übersicht über die Geräte-Infrastruktur:

- Wo stehen welche Geräte? Wie alt sind sie und wann müssen sie ausgetauscht werden?
- Welche Lizenzen sind wo im Einsatz? Haben wir genug Lizenzen?

”

Wir haben uns mit Unterstützung von Matrix42 Partner TAP.DE für die cloudbasierte Matrix42 Enterprise Service Management Lösung entschieden, weil sich die Erkenntnis durchsetzte, dass man dadurch an Ressourcen wie Hardware und Personal sparen kann. Und im Falle von Fehlern oder Updates hat man den Vorteil, dass es schlicht und ergreifend ein anderer erledigt.

Tobias Schafferhans, Leiter IT, Diakonisches Werk Schweinfurt

Die Lösung

Die Diakonie Schweinfurt hatte bereits erfolgreich die Softwareverteilung Matrix42 UEM Empirum als On-Premise-Installation im Einsatz, um Clients aufzusetzen und Software auszurollen. Damit hatte sich Matrix42 schon ein Stück weit etabliert. Auf Basis dieser positiven Erfahrung entschied man sich für Matrix42 Enterprise Service Management als ganzheitliche integrierte Lösung aus Service Desk, Lizenz- und Asset Management. Gekoppelt mit dem Matrix42 Client Management UEM Empirum kommt die IT nun schnell an die notwendigen Informationen, die sie braucht, um sauber arbeiten zu können. Zudem macht man sich beim User-Support die Arbeit ein ganzes Stück einfacher.



Die Vorteile

Im Fokus stand von Anfang an das Ticketsystem. Vor allem der Service Desk ist eine Bereicherung, da Anfragen und Störungen professioneller bearbeitet und dokumentiert werden. Damit sind zukünftig auch schnelle Auswertungen möglich, die helfen, IT-Betrieb und Service Level kontinuierlich zu optimieren. Selbstverständlich bedarf es am Anfang bei ca. 600 Clients und etwa 1.000 Usern immer eines gewissen Zeitaufwands für die Stammdatenerfassung und -pflege. Wenn man das System ordentlich mit Daten füttert und diese pflegt, profitiert man hinterher von den vielen Vorteilen, wie zum Beispiel:

- › Automatische Erstellung von Tickets und Benachrichtigungen durch Online-Ticketing und E-Mail-Anbindung
- › Nutzung des Self-Service-Portals für das Onboarding neuer Mitarbeiter:innen
- › Einfachere Verwaltung aller Geräte, Applikationen und Plattformen über eine Lösung
- › Entlastung durch automatisierte (IT-)Service-management-Prozesse für alle Plattformen (Softwareverteilung, Support, Verwaltung und Pflege)

”

Warum Matrix42? Ausgangspunkt war das Ticketsystem. Man hat sich verschiedene Lösungen angeschaut, u. a. die Lösung von Matrix42, und hat festgestellt, dass damit viel mehr machbar ist, ohne dass man verschiedene Schnittstellen zwischen unterschiedlichen Systemen schaffen muss. Damit haben wir eine Lösung, mit der wir in Zukunft ganz viele Themen abdecken,

so Tobias Schafferhans.



Fazit

Im Laufe eines Jahres soll das komplette Asset Management nur noch über Matrix42 stattfinden, inklusive des kompletten Lifecycle Managements aus Beschaffung, Austausch, Garantiefällen und allem, was dazu gehört. Das Ticketsystem soll weiter ausgebaut werden, auch durch Erweiterung des Matrix42 eigenen Shop-Systems Service Catalog. Dafür gibt es erste Ideen, wie die User-Beantragung, Hardware- und Client-Beschaffung. Das Lizenzmanagement soll sich so etablieren, dass eine saubere Lizenzzuteilung und -abgrenzung erfolgt, vor dem Hintergrund, dass die Diakonie Schweinfurt selbst als Dienstleister andere diakonische Werke und gemeinnützige Vereine betreut.

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.



SMARTER WORK | BETTER LIFE

Die TAP.DE Unternehmensgruppe betreut mittelständische Unternehmen, Konzerne und öffentliche Einrichtungen bei der Entwicklung und Optimierung von Business-Prozessen sowie dem nachhaltigen Betrieb von IT-Arbeitsumgebungen. Die Spezialisten von TAP.DE entwickeln strategische Konzepte für die Bereiche Workplace-Automatisierung, Endpoint Security, IT-Service-Management und Compliance. Praxistauglichkeit, Quick Wins sowie die Verbesserung interner Abläufe und Services stehen stets im Vordergrund.

Follow us