

Vom IT-Tool zum „Schweizer Taschenmesser“ fürs Business

Wie Endress+Hauser Flow mit Enterprise Service Management von Matrix42 für nahtlose Anwendererlebnisse sorgt.

Am Anfang war der Helpdesk

Im Jahr 2007 fing es bei Endress+Hauser Flow mit Matrix42 Empirum an. Vier Jahre später stieß dann Günther Ciperle als Teamleiter Helpdesk zum Unternehmen, das führend ist unter den Herstellern industrieller Durchflussmessgeräte für Flüssigkeiten, Gase und Dampf. Günther Ciperles erster Auftrag bestand in der Ablösung der bestehenden Helpdesk-Applikation, die nicht mehr zeitgemäß und am Ende ihres Lebenszyklus angekommen war. In einem Auswahlverfahren mit vier Mitbewerbern entschied man sich am Ende für Matrix42. Grundlage bei der Beschaffung eines neuen Helpdesks war ein Bewertungskatalog. Bei der Evaluation beleuchtete das IT-Entscheiderteam verschiedene Aspekte, wie zum Beispiel Funktionalität, Anwendbarkeit, Flexibilität, aber auch Punkte wie ITIL-Kompatibilität und Preis-Leistungs-Verhältnis. Auf der Suche nach Unterstützung bei der Implementierung fiel die Auswahl auf das Unternehmen TAP.DE, mit dem man schon sehr gute Erfahrungen bei der Einführung von Matrix42 Empirum gemacht hatte.



Wir haben mit TAP.DE den richtigen Partner gefunden, der uns von Anfang an bis heute in allen Themen rund um Matrix42 tatkräftig unterstützt.

Günther Ciperle, Experte Service Manager,
Endress+Hauser Flow

Neuanfang „auf der grünen Wiese“

Nach einigen Jahren erfolgreicher Arbeit mit der Matrix42 Helpdesk-Lösung, die zuerst nur für die IT-Welt ausgerichtet war, entschied man sich 2019 dafür, das System „auf der grünen Wiese“ noch einmal komplett neu aufzusetzen. Weiterhin sollte der Helpdesk für IT-Belange genutzt werden inklusive der Configuration Management Database und den bereits vorhandenen Prozessen. Zudem wurde Matrix42 für weitere Prozesse eingesetzt. Beispielsweise wird der Business-Prozess «Support Next Level» weltweit eingeführt, bei dem Störungsmeldungen aus den Produktionsprozessen abgehandelt werden. Des Weiteren wurden individuelle HR-Workflows für Vertragsdaten sowie Eintritt und Austritt von Mitarbeitern implementiert. Ebenso wird die HR-Abteilung mit zusätzlichen Matrix42-Funktionen, wie Beschäftigungsveränderungen von Mitarbeitern oder bei organisatorischen Veränderungen von Abteilungen, unterstützt. Begonnen wurde mit dem Personalworkflow zunächst am Schweizer Standort Reinach, kurz darauf folgte Cernay in Frankreich. Aktuell schafft man die Voraussetzungen, sodass im Shared Service Center des „Campus Reinach“ alle dort ansässigen Unternehmen der Endress+Hauser Gruppe von einem HR-Team betreut werden können. Dafür besteht der Wunsch nach einem einheitlichen Personalworkflow für alle.



Im Support Next Level erfolgt die Qualifizierung und Bearbeitung der Störmeldungen aus den Produktionsprozessen nun strukturiert und nachvollziehbar ab.

Günther Ciperle, Experte Service Manager,
Endress+Hauser Flow



Prozesse optimieren, Qualität erhöhen und Zufriedenheit steigern

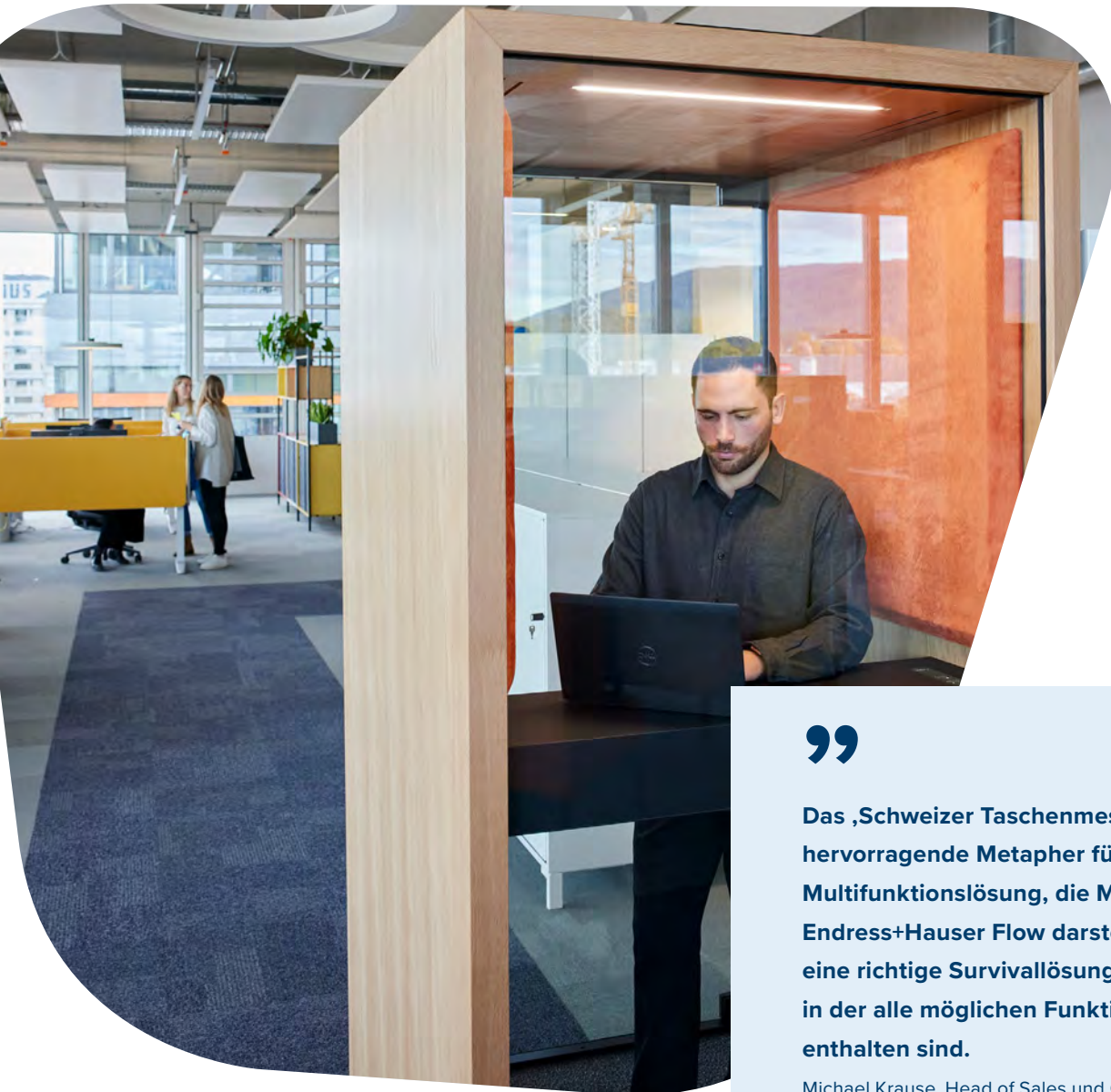
Endress+Hauser Flow steht die gesamte Enterprise Service Management Suite von Matrix42 zur Verfügung. „Besonders rege nutzen wir das Self-Service-Portal, das weltweit rund 15.000 Anwendern offensteht. Darüber erhalten User die Möglichkeit, Service Requests, Incidents und Bestellungen rund um die Uhr selbst zu erstellen, den Bearbeitungsfortschritt zu verfolgen sowie Rückfragen mit Hilfe der Kommentarfunktion zu stellen“, sagt Günther Ciperle.

Das Enterprise Service Management übernimmt die Kernfunktion des Ganzen. Gleichgültig, ob es sich um Themen aus Liegenschaftsdienst, Elektronik, IT, Marketing sowie Konstruktion oder Prototyping handelt – Anfragen oder Störungen lassen sich via Self-Service-Portal an die zuständige Stelle melden. Damit wurde das Enterprise Service Management von Matrix42 als zentrale Anlaufstelle für IT- und Business-Themen etabliert. So wird die Nutzererfahrung und Anwenderzufriedenheit bei Endress+Hauser Flow gesteigert, da die anwender-bezogenen Service-Prozesse transparent und effizient bearbeitet werden. Dazu trägt sowohl die aktive Kommunikation bei als auch die Knowledge Base, eine Sammlung interner Anleitungen und Leitfäden.

”

Wir sind sehr froh über diese integrierte Lösung, die es unseren Mitarbeitern aus Produktion, HR und anderen Geschäftsbereichen ermöglicht, schlank und smart ihre eigenen Themen voranzubringen. Den Hauptnutzen sehe ich auf der einen Seite in der Kommunikation unter den Abteilungen, auf der anderen Seite in der Vereinheitlichung von Business-Prozessen wie Personalworkflow oder Support Next Level. Die Anwender haben hier nicht verschiedene Applikationen vor sich, sondern interagieren intuitiv zu ihrem spezifischen Thema in den einheitlichen Oberflächen des Self-Service-Portals beziehungsweise des Service Desk.

Günther Ciperle, Experte Service Manager,
Endress+Hauser Flow



”

Das ‚Schweizer Taschenmesser‘ ist eine hervorragende Metapher für die Multifunktionslösung, die Matrix42 bei Endress+Hauser Flow darstellt. Es ist eine richtige Survivallösung fürs Business, in der alle möglichen Funktionalitäten enthalten sind.

Michael Krause, Head of Sales und CEO von Matrix42
Competence Partner TAP.DE



Fazit

Mit der Einführung des Enterprise Service Management von Matrix42 hat Endress+Hauser Flow Systeme verbunden, Systembrüche reduziert und die Kommunikation optimiert. Damit gehen im Endeffekt eine höhere Qualität und Zufriedenheit mit den Services einher. In der Zusammenarbeit mit dem Partner TAP.DE greift man auf umfassendes Know-how zu. „Wir sind mit der Zusammenarbeit und den Ergebnissen sehr zufrieden“, so Günther Ciperle abschließend.

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