



WIR modernisiert.

Die Wertsteigerung des IT-Service-Management im Rechenzentrum der Raiffeisen Landesbank Kärnten.

Die Herausforderung

2014 hatte die Raiffeisen Landesbank Kärnten ein selbstentwickeltes, 20 Jahre altes Ticketsystem im Einsatz. Dieses zentrale Werkzeug für Reklamationsmanagement auf Basis von Lotus Notes war nicht mehr State of the Art und erforderte eine Technologieerneuerung. Zusätzlich waren ein standardisiertes und einheitliches Change Management sowie Lizenzmanagement einzuführen. Dafür suchte die Raiffeisen Landesbank Kärnten eine Lösung mit der neuesten Technologie. 2015 startete das Raiffeisen Rechenzentrum mit der Produktauswahl und entschied sich für Matrix42, weil sowohl die technischen Funktionalitäten als auch das wirtschaftliche Angebot überzeugten. Zudem war seit 2007 die Softwareverteilung Matrix42 UEM Empirum erfolgreich im Einsatz, die Basis für den Einsatz von Matrix42 war also bereits geschaffen. Auf dem Weg zum Ziel gab es einige Herausforderungen:

- Mächtigkeit und Flexibilität der Matrix42 Lösung
 - Erfordernis kompetenter Betreuung und Beratung durch die Expert:innen von Cubefinity.
- Veränderungsprozesse und Organisationsentwicklung
 - Umgang mit dem neuen Werkzeug durch Kund:innen und Mitarbeiter:innen.
 - Veränderung von Betriebsprozessen.

”

Mit der Matrix42 Enterprise Service Management Lösung haben wir uns neu und modern erfunden. Unsere Anwender:innen und die IT-Abteilung können alle wertschöpfenden Vorteile nahtlos und einfach nutzen. Cubefinity als Partner von Matrix42 hat bei uns außergewöhnlich gute Arbeit geleistet!

Mag. Andrea Posch, Abteilungsleiterin im Raiffeisen Rechenzentrum der Raiffeisen Landesbank Kärnten

Die Lösung

Nach den Erstkonfigurationen im Testsystem führte das Raiffeisen Rechenzentrum rund ein Jahr Detailanalysen der Funktionen durch, entdeckte die Vielseitigkeit der Lösung und startete 2015 die Entwicklung der Strategie Step by Step – den Prozess vom Einfachen zum Komplexen. Daraus wurden folgende Projektschwerpunkte bzw. Teilprojekte definiert:

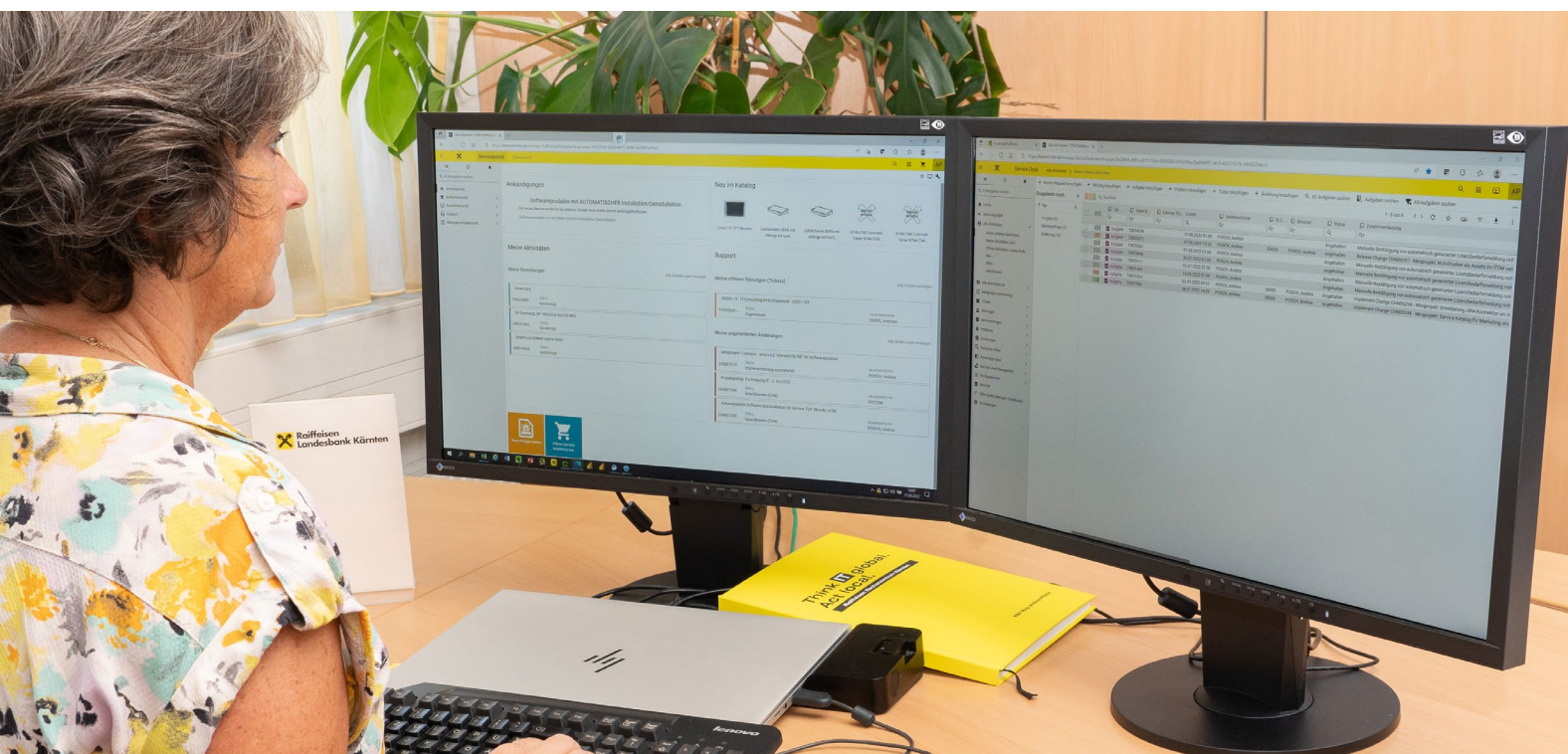
- Ablösung des veralteten Online-Shops im Raiffeisen Rechenzentrum
- und Einführung eines einheitlichen Änderungsmanagements
- Ablösung RAI-REM (RAiffeisen REklamations-Management) durch Matrix42 Service Desk (Upcycling Ticketsystem)
- Einführung eines einheitlichen Lizenzmanagements

Von 2016 bis 2021 löste das Team unter der Abteilungsleitung von Mag. Andrea Posch zunächst im Projekt „Upcycling IT-Service-Management“ den Online-Shop im Raiffeisen Rechenzentrum und unterschiedliche Datenbanken auf Lotus-Notes-Basis schrittweise ab, um bei den Bankmitarbeiter:innen Interesse für die Lösung zu wecken. Der Shop erreichte in kurzer Zeit viele Anwender:innen, die sich so schon einmal an das neue Look & Feel der Software gewöhnen konnten. Während im ursprünglichen Online-Shop nur Hardware verfügbar war, konnten die internen Kund:innen im neuen, modernen Shop auch Software und Services bestellen. „Mit dieser Erweiterung des Shops um neue Produkte, Services und Dienstleistungen konnte ich noch mehr Mitarbeiter:innen von der Nutzung des Tools überzeugen“, so Mag. Andrea Posch.

2018 führte das Raiffeisen Rechenzentrum für die Stabsstelle Recht das Vertragsmanagement ein sowie für das Raiffeisen Rechenzentrum selbst das Assetmanagement (Computer, Schlüssel, Token). Das Thema Lizenzmanagement wurde im Jahr 2019 aufgrund aktueller Anforderungen vorgezogen und auch erfolgreich implementiert. In diesem Jahr wurde dann auch noch der Einsatz der Unified User Experience (UUX) umgesetzt. 2019 begann die Ablösung des Ticketsystems Step by Step im Testsystem und Ende 2020 wurde die Konfiguration im Produktivsystem erfolgreich umgesetzt. Auch hier fing man mit einer kleinen Anwender:innenzahl an, damit sich die Mitarbeiter:innen in der Raiffeisen Landesbank Kärnten und den Kärntner Raiffeisenbanken an das moderne Look & Feel des Matrix42 Service Portals und Service Desks gewöhnen konnten. Neben den Grundkonfigurationen von globalen Einstellungen wurden auch Spezialfunktionen des Raiffeisen Rechenzentrums wie das operationale Risiko- und Eskalationsmanagement implementiert sowie Auswertungen und Berichte wie die Power-BI-Lösung von Cubefinity ausgerollt.

Im Jahr 2020 folgte dann das erfolgreiche Upcycling des Managements der rund 320 Selbstbedienungsgeräte als kompletter Lifecycle von der Installation über Wartung

und Reparatur bis zur Stilllegung. Dieser komplexe Prozess, der sechs unterschiedliche Teams involviert, um diese Geräte zum Laufen zu bringen, lief bis zum Upcycling unkoordiniert. „Seitdem der Prozess zentral über die Matrix42 Enterprise Service Management Lösung gemanagt wird und dafür ein entsprechender Workflow implementiert wurde, funktioniert er außergewöhnlich gut. Jede und jeder hat die erforderlichen Informationen, die er bzw. sie braucht, in einem einzigen Formular. Es gibt für alle Teilnehmer:innen Klarheit über den Termin, jede und jeder kennt die Abhängigkeiten“, stellt Mag. Andrea Posch zufrieden fest. Last but not least erfolgte 2021 die Ablösung des Reklamationsmanagements RAI-REM inkl. der Schnittstelle „JIRA-Konnektor“ zum Software-Lieferanten Raiffeisen Software GesmbH (RSG), die der ursprüngliche Grund für das Gesamtprojekt war. Gemeinsam mit Cubefinity entwickelt das Team um Mag. Andrea Posch das IT-Service-Management laufend weiter. So wurde die Verwaltung von Assets um das Druckermanagement erweitert. Zudem wird aktuell intern durch ein Re-Design die Oberfläche anwenderfreundlicher gestaltet. Derzeit in Planung ist die Bestellung von Software-Produkten mit automatischer Installation über Empirum sowie Servicezuordnungen im Nachhinein.



Die Vorteile

Mit Matrix42 Enterprise Service Management wurde das IT-Service-Management schrittweise immer effizienter und transparenter. Damit wurden die Hauptziele des Projekts erfolgreich erreicht:

- Volle Transparenz über die angebotenen Services beim SB-Geräte-Management: sowohl in Bezug auf einheitliche Service Level Agreements als auch mit Blick auf Assets, Kosten und benötigte Ressourcen
- Sicherstellen, dass alle Services in einheitlich hoher Qualität umgesetzt werden, weil sich durch Optimieren der Workflows der Druck auf alle Prozessbeteiligten enorm verringerte
- Alle notwendigen Informationen sind an einer Stelle und für alle Beteiligten sichtbar, auf Knopfdruck liegt die Lizenzbilanz für sämtliche Softwareprodukte vor
- Dokumentationssicherheit für externe Audits. Das zentral dokumentierte Change Management gegenüber externen Prüfern wurde verbessert
- Einheitliche, zentrale Genehmigungsverfahren für schnelle und reibungslose Abwicklung von Servicebestellungen
- Implementieren der Power-BI-Lösung ermöglicht betriebswirtschaftliche Auswertungen mit Blick auf die angebotenen Services

Die Ansprechpartner

Mag. Andrea Posch leitet seit 2000 die IT-Betreuung & IT-Koordination im Raiffeisen Rechenzentrum der Raiffeisen Landesbank Kärnten. Das Raiffeisen Rechenzentrum ist seit 1976 mit 85 Mitarbeiter:innen der professionelle IT-Dienstleister für die Raiffeisen Landesbank Kärnten, die Kärntner Raiffeisenbanken sowie für Kärntner Unternehmen. Das Raiffeisen Rechenzentrum berät, betreut und serviciert in Kärnten rund 160 Standorte mit ca. 1.500 Mitarbeiter:innen sowie 80 Kärntner Unternehmer, 4.400 Clients und 1.600 Software-Pakete.

Muhamet Gashi ist Gründer und Geschäftsführer des Software-Unternehmens Cubefinity mit Hauptsitz in Niederbayern. Als Spezialist in der Beratung und Umsetzung von Matrix42 und Microsoft Power-BI-Projekten begleitet Cubefinity das Projekt unter Leitung von Mag. Andrea Posch seit 2018. Der Projektaufwand betrug seitdem ca. 650 Projekttag.



Fazit

Mit der Matrix42 Lösung hat das Raiffeisen Rechenzentrum der Raiffeisen Landesbank Kärnten etwas Bewährtes in einen modernen, neuen Style gebracht, zugleich sehr viele Effizienzpotenziale gehoben, umfangreiche Prozesse optimiert und die Compliance sichergestellt. Zudem erreichte man Dokumentationssicherheit für externe Audits. Möglich machte das die (a) Modularität von Matrix42, (b) die Möglichkeit, selbst Workflows flexibel zu gestalten, und (c) die Begleitung durch professionelle Consultants.

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