



AGILER IT-SERVICE FÜR EINE BESSERE ARBEITSWELT

Die Arbeiterkammer Oberösterreich optimiert mit Matrix42 die Service-Prozesse rund um ihre digitalen Arbeitsplätze, um jederzeit für ihre 650.000 Mitglieder da zu sein.

Starre Systeme und umständliche Prozesse überwinden

Seit über 100 Jahren setzt sich die Arbeiterkammer Oberösterreich (AK OÖ) für gute Arbeits- und Lebensbedingungen und eine gerechte Teilhabe am gesellschaftlichen Wohlstand ein. Als gesetzliche Interessenvertretung steht sie den mehr als 650.000 unselbstständig Erwerbstätigen in Oberösterreich in allen Fragen des Arbeits- und Sozialrechts, des Konsumentenschutzes sowie der Aus- und Weiterbildung zur Seite. Allein im Jahr 2022 führten die Experten der AK OÖ rund 321.000 Beratungen durch und erkämpften für ihre Mitglieder vor Gericht mehr als 105 Millionen Euro.

„Gerade in unsicheren Zeiten mit vielen Veränderungen in der Arbeitswelt steigt der Beratungsbedarf“, sagt Jürgen Wolfinger, Teamleiter IT-Infrastruktur bei der AK OÖ. „Unsere 550 Beschäftigten brauchen daher leistungsfähige digitale Arbeitsplätze und verlässlich verfügbare IT-Anwendungen, um alle Anliegen unserer Mitglieder rasch bearbeiten zu können. Für die IT-Abteilung der AK OÖ ist es zuletzt aber immer schwieriger geworden, die gestiegenen Benutzeranforderungen zu erfüllen. „In den letzten Jahren sind viele neue Anwendungen hinzugekommen – und durch die Zunahme von Remote-Arbeit wurden auch der Benutzer-Support und das Endpoint Management immer komplexer“, erklärt Dominik Schnallinger, Systemadministrator bei der AK OÖ.



Wir konnten mit Matrix42 in vielen Bereichen die Prozesslaufzeiten verkürzen – etwa bei der Bereitstellung neuer Software und Endgeräte. Zudem haben wir eine durchgängige Transparenz über alle Service-Prozesse erreicht. IT-Mitarbeiter und Anwender wissen heute jederzeit, wo wir bei der Bearbeitung einer Anfrage gerade stehen.

”

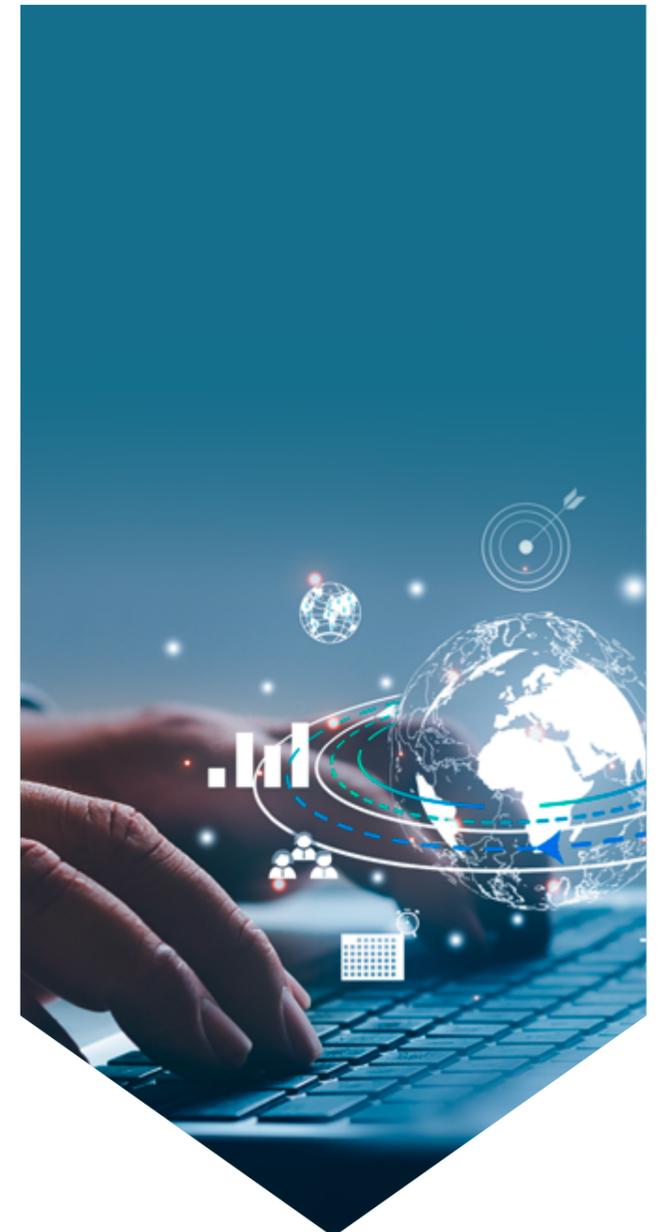
Jürgen Wolfinger, Teamleiter IT-Infrastruktur,
Arbeiterkammer Oberösterreich

Vor allem ein starres Helpdesk-System und umständliche Deployment-Prozesse bremsten die IT-Abteilung aus. Die bisher im Service Desk eingesetzte Software ließ sich nur schwer an neue Arbeitsabläufe anpassen. Jede Änderung musste aufwändig vom Hersteller programmiert werden. Zudem spielte das Helpdesk-System nicht sauber mit dem Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) zusammen. Dadurch dauerten die Einrichtung neuer Endgeräte und die Bereitstellung von Software und Updates oft viel zu lange.

Die IT-Verantwortlichen der AK OÖ suchten daher nach einer einfach bedienbaren Plattform für das IT Service Management. Unterschiedliche Workflows – vom Anlegen neuer Benutzer bis zur Störungsbehebung – sollten sich möglichst ITIL-konform abbilden lassen. Gleichzeitig wünschte sich das IT-Team eine nahtlose Integration aller Deployment-Prozesse.

Neue Infrastruktur senkt Hardware-Kosten um 70.000 Euro

Nach ersten Marktsondierungen stieß die AK OÖ auf die Softwareplattform von Matrix42. Die Lösung überzeugte die Verantwortlichen auf Anhieb. „Mit Matrix42 können wir alle Aufgaben rund um das IT Service Management und die Verwaltung von Clients und Applikationen über ein zentrales System abwickeln – transparent, automatisiert und damit höchst



effizient“, sagt Jürgen Wolfinger „Daher haben wir uns rasch für den produktiven Einsatz der Lösung entschieden.“

Im ersten Schritt wurde mittels des Matrix42 Unified Endpoint Management for UEM die Softwareverteilung und -Paketierung sowie das Patch Management eingerichtet. Dieses Client Lifecycle Management bietet neben der Verwaltung von Desktops, Servern und Notebooks die Bereitstellung von Applikationen und Konfigurationen durch das Matrix42 Enterprise Mobility Management.

Die Softwareverteilung in den Außenstellen der Arbeiterkammer Oberösterreich erfolgt über Distribution Points von Matrix42. „Unsere IT-Architektur ist dadurch wesentlich schlanker geworden“, berichtet Jürgen Wolfinger. „Früher mussten wir an jedem Standort einen eigenen Server für das Software De-

ployment betreiben. Jetzt benötigen wir nur noch jeweils einen Standard-Rechner, auf dem die Software von Matrix42 läuft. Wir konnten so die Hardware-Kosten um 75 Prozent reduzieren und sparen rund 70.000 Euro an Investitionskosten. Außerdem können wir die Rechner für die Distribution Points fast doppelt so lange betreiben wie die zuvor eingesetzten Server.“

Im zweiten Schritt implementierte das Projektteam das IT Service Management von Matrix42. Nach der Grundkonfiguration der Server-Lösung wurden die Benutzer- und Rollenstruktur aufgesetzt und alle weiteren IT-Systeme wie Matrix42 UEM und das Active Directory integriert. Anschließend migrierte das IT-Team der AK OÖ die wichtigsten Workflows und legte neue Arbeitsabläufe an. Insgesamt wickelt die Arbeiterkammer Oberösterreich heute rund 20 un-

” **Die veränderte Arbeitswelt erfordert von uns mehr Flexibilität und Effizienz. Dank Matrix42 sind wir in der Lage, mit den gestiegenen Anforderungen Schritt zu halten und unser Service Management gezielt in Richtung ITIL weiterzuentwickeln.**

Dominik Schnalliger, Systemadministrator, Arbeiterkammer Oberösterreich



terschiedliche Service-Prozesse über den Matrix42 Service Desk ab – teilweise mit mehreren Genehmigungsläufen.

Aufwand für Workflow-Anpassungen um 80 Prozent reduziert

Jürgen Wolfinger schätzt insbesondere die Agilität und Flexibilität der neuen Plattform für das IT Service Management: „Mit dem alten System war es fast unmöglich, Workflows selbst zu gestalten oder anzupassen. Wir waren immer auf die Unterstützung des Herstellers angewiesen. Jetzt kann unser Service-Team selbst aktiv werden und zum Beispiel individuelle Onboarding-Prozesse für verschiedene Benutzergruppen erstellen. Dadurch sparen wir mindestens 80 Prozent des bisherigen Zeitaufwands und der laufenden Kosten.“

Bei der Weiterentwicklung ihrer Service-Prozesse orientiert sich die AK OÖ nun konsequent am ITIL® Framework. Matrix42 bringt vorgefertigte ITIL-Prozesse für Aufgaben wie Incident-, Problem-, Change-, Knowledge-, Service Level- und Service Catalog Management mit. Damit kann das IT-Team seine operativen Tätigkeiten weiter standardisieren und optimieren.

Die standardisierten Prozesse und die durchgängige Transparenz der Matrix42-Plattform erleichtern die gemeinsame Bearbeitung der anfallenden Service Requests. „Mit dem bisherigen System hatten wir teilweise gar keinen Überblick darüber, wie viele Requests noch offen sind, wer gerade daran arbeitet und wie der aktuelle Stand ist“, sagt Dominik Schnalliger. „Heute liefert uns die Matrix42-Plattform diese Informationen auf einen Blick. Auch die Anwender können jederzeit den Status ihrer offenen Tickets abrufen.“

Von zwei Stunden auf 45 Minuten: Neue



Endgeräte sind schneller einsatzbereit

Die Arbeiterkammer Oberösterreich profitiert mit Matrix42 auch von einem schnelleren Deployment-Prozess. Anwender benötigen heute deutlich mehr Anwendungen an ihrem Arbeitsplatz als noch vor wenigen Jahren – dennoch konnte die Zeit für die Einrichtung von Endgeräten verkürzt werden. „Früher dauerte es ungefähr zwei Stunden, bis ein neuer Rechner einsatzbereit war. Heute ist die Installation oft schon nach 45 Minuten abgeschlossen“, sagt Jürgen Wolfinger. „Bei rund 400 Clients pro Jahr sparen wir damit eine ganze Menge Arbeitszeit.“

Auch die Transparenz hat sich verbessert: Während der Installation sehen die Anwender in Echtzeit, was gerade passiert und wann der Prozess abgeschlossen sein wird.

Software-Updates und Rollouts neuer Applikationen konnten mit der UEM-Lösung von Matrix42 ebenfalls beschleunigt werden. Die Administratoren müssen Anwendungen und Updates nur einer bestimmten Gruppe von Endgeräten zuweisen – anschließend werden diese automatisch auf allen zugehörigen Geräten eingespielt. „In der Vergangenheit muss-

ten wir oft manuell eingreifen und korrigieren, da Installationsprozesse fehlgeschlagen waren. Das ist mittlerweile überhaupt nicht mehr nötig“, so Dominik Schnallinger.

Weitere Arbeitszeit spart sich die IT-Abteilung bei der Paketierung der Software. „Mit Matrix42 benötigen wir im Durchschnitt nur noch die Hälfte der Zeit für die Paketierung neuer Applikationen“, schätzt Jürgen Wolfinger. „Gleichzeitig können wir uns schneller einen Überblick darüber verschaffen, welche Softwareversionen auf welchen Geräten vorhanden sind.“



Ausblick



Dank Matrix42 sind wir in der Lage, mit den gestiegenen Anforderungen Schritt zu halten und unser Service Management gezielt in Richtung ITIL weiterzuentwickeln.

Dominik Schnallinger, Systemadministrator, Arbeiterkammer Oberösterreich

Über Matrix

Matrix42 bietet eine Enterprise Service Management Plattform, die genau auf die heutigen Geschäftsanforderungen zugeschnitten ist. Mit den Lösungen User Experience, Prozesseffizienz, Kosten und Compliance, Operative Agilität und Intelligente Automatisierung können Unternehmen Prozesse effizienter gestalten, Kontrolle über die Sicherheit ihrer Daten gewinnen und die Mitarbeitererfahrungen spürbar verbessern. Die Lösungen bündeln die Produkte IT Service Management, IT Asset Management, Unified Endpoint Management, Software Asset Management und Endpoint Data Protection mit dem Ziel, Kunden bei der digitalen Transformation optimal zu unterstützen.

www.matrix42.com

Follow us