



UN SERVIZIO IT AGILE PER UN MONDO LAVORATIVO MIGLIORE

La Camera del Lavoro dell'Alta Austria utilizza Matrix42 per ottimizzare i processi di servizio relativi alle sue postazioni di lavoro digitali, al fine di essere sempre a disposizione dei suoi 650.000 membri.

Superare sistemi rigidi e processi macchinosi

Da oltre 100 anni, la Camera del Lavoro dell'Alta Austria (AK OÖ) è impegnata a garantire buone condizioni di lavoro e di vita e un'equa partecipazione alla prosperità sociale. In qualità di rappresentante legale degli interessi, sostiene gli oltre 650.000 lavoratori dell'Alta Austria in tutte le questioni relative al diritto al lavoro e sociale, alla tutela dei consumatori e all'istruzione e formazione. Solo nel 2022 gli esperti dell'AK OÖ hanno fornito circa 321.000 consulenze e hanno ottenuto in tribunale più di 105 milioni di euro per i loro membri.

„Soprattutto in tempi incerti, caratterizzati da numerosi cambiamenti nel mondo del lavoro, aumenta la necessità di consulenza“, afferma Jürgen Wolfinger,



Con Matrix42, siamo stati in grado di ridurre i tempi di processo in molte aree, ad esempio i nella fornitura di nuovi software e dispositivi finali. Abbiamo anche ottenuto trasparenza end-to-end in tutti i processi di servizio. I dipendenti e gli utenti IT ora conoscono in real time lo stato di elaborazione di una richiesta.

”

Jürgen Wolfinger, Team Leader
Infrastruttura IT, Camera del Lavoro dell'Alta
Austria

Team Leader dell'Infrastruttura IT della Camera del Lavoro dell'Alta Austria, „i nostri 550 dipendenti hanno quindi bisogno di potenti postazioni di lavoro digitali e di applicazioni informatiche affidabili, per poter elaborare rapidamente tutte le richieste dei nostri iscritti“. Tuttavia, negli ultimi tempi è diventato sempre più difficile per il reparto IT di AK OÖ soddisfare le crescenti esigenze degli utenti.

„Negli ultimi anni sono state aggiunte molte nuove applicazioni e l'aumento del lavoro a distanza ha reso sempre più complessa l'assistenza agli utenti e la gestione degli endpoint“, spiega Dominik Schnallinger, amministratore di sistema di AK OÖ.

Soprattutto, un sistema di helpdesk rigido e processi di implementazione macchinosi stavano rallentando il reparto IT. Il software precedentemente utilizzato per il service desk era difficile da adattare ai nuovi flussi di lavoro. Ogni modifica doveva essere faticosamente programmata dal produttore. Inoltre, il sistema di helpdesk basato su System Centre Configuration Manager (SCCM) di Microsoft, non funzionava. Di conseguenza, la configurazione di nuovi dispositivi finali e la fornitura di software e aggiornamenti richiedeva spesso troppo tempo.

I responsabili IT di AK OÖ erano quindi alla ricerca di una piattaforma di facile utilizzo per la gestione dei servizi IT. I diversi flussi di lavoro, dalla creazione di nuovi utenti alla risoluzione dei problemi, dovevano essere mappati nel modo più conforme possibile ad ITIL. Allo stesso tempo, il team IT desiderava una perfetta integrazione di tutti i processi di distribuzione.

La nuova infrastruttura riduce i costi dell'hardware di 70.000 euro

Dopo una prima ricerca di mercato, AK OÖ si è imbattuta nella piattaforma software Matrix42. La soluzione ha convinto subito i responsabili. Con Matrix42 possiamo gestire tutte le attività relative ai servizi IT e all'amministrazione dei clienti e delle applicazioni attraverso un sistema centralizzato

trasparente, automatizzato e quindi altamente efficiente“, afferma Jürgen Wolfinger. „Per questo motivo abbiamo deciso rapidamente di adottare la soluzione“.



Nella prima fase, Matrix42 Unified Endpoint Management for UEM è stato utilizzato per la distribuzione e il packaging del software, e la gestione delle patch. Oltre alla gestione di desktop, server e notebook, questa gestione del ciclo di vita del cliente offre anche la fornitura di applicazioni e configurazioni attraverso Matrix42 Enterprise Mobility Management.

La distribuzione del software nelle filiali della Camera del Lavoro dell'Alta Austria avviene tramite i punti di distribuzione Matrix42. „La nostra architettura IT è diventata molto più snella”, riferisce Jürgen Wolfinger. „Prima dovevamo gestire un server separato per la distribuzione del software in ogni sede ;ora abbiamo bisogno di un solo computer standard su cui gira il software Matrix42. Questo ci ha permesso di ridurre i costi hardware del 75% e di risparmiare circa 70.000 euro di investimento. Inoltre, possiamo far funzionare i computer per i punti di distribuzione quasi due volte più a lungo rispetto ai server usati in precedenza”.

Nella seconda fase, il team di progetto ha implementato l'IT Service Management di Matrix42. Dopo la configurazione di base della soluzione server, è stata impostata la struttura degli utenti e dei ruoli e sono stati integrati tutti gli altri sistemi IT, come Matrix42 UEM e Active Directory. Il team IT della Camera del Lavoro dell'Alta Austria ha quindi migrato i flussi di lavoro più importanti e creato nuovi processi di lavoro. Oggi, la Camera del Lavoro dell'Alta Austria gestisce un totale di circa 20 processi di servizio diversi tramite il Service Desk di Matrix42, in alcuni casi con più routine di approvazione.

Il mondo del lavoro in continua evoluzione richiede più flessibilità ed efficienza da parte nostra. Grazie a Matrix42, siamo in grado di tenere il passo con i crescenti requisiti conformemente ad ITIL.

Dominik Schnalliger,
Amministratore di sistema, Camera
del Lavoro dell'Alta Austria



Lo sforzo per la regolazione del flusso di lavoro è stato ridotto dell'80%

Jürgen Wolfinger apprezza particolarmente l'agilità e la flessibilità della nuova piattaforma per la gestione dei servizi IT: "Con il vecchio sistema era quasi impossibile progettare o adattare autonomamente i flussi di lavoro. Abbiamo sempre fatto affidamento sul supporto del produttore. Ora il nostro team di assistenza può agire autonomamente e, ad esempio, creare processi di onboarding individuali per diversi gruppi di utenti. Questo ci fa risparmiare almeno l'80% del tempo e dei costi di gestione."

Nello sviluppo ulteriore dei propri processi di servizio, AK OÖ segue ora costantemente il framework ITIL®. Matrix42 viene fornito con processi ITIL già pronti per attività quali la gestione di Incident-, Problem-, Change-, Knowledge-, Service Level- e Service Catalog Management. Ciò consente al team IT di standardizzare e ottimizzare ulteriormente le proprie attività operative.

I processi standardizzati e la trasparenza coerente della piattaforma Matrix42 semplificano l'elaborazione congiunta delle richieste di servizio. „Con il sistema precedente, a volte non avevamo una visione d'insieme di quante richieste erano ancora aperte, chi le stava lavorando in quel momento e quale fosse lo stato attuale”, afferma Dominik Schnalliger. "Oggi la piattaforma Matrix42 ci fornisce queste informazioni in un colpo d'occhio. Gli utenti possono anche verificare lo stato dei propri ticket aperti in qualsiasi momento."



Da due ore a 45 minuti: i nuovi dispositivi sono pronti all'uso più rapidamente

Con Matrix42, anche la Camera del lavoro dell'Alta Austria beneficia di un processo di implementazione più rapido. Oggi gli utenti necessitano di molte più applicazioni sul posto di lavoro rispetto a solo pochi anni fa, ma il tempo necessario per configurare i dispositivi finali è stato ridotto. "Ci volevano circa due ore per mettere in funzione un nuovo computer. Oggi l'installazione viene spesso completata dopo soli 45 minuti", afferma Jürgen Wolfinger. „Con circa 400 clienti all'anno, questo ci fa risparmiare molto tempo di lavoro."

Anche la trasparenza è migliorata: durante l'installazione gli utenti possono vedere in tempo reale cosa sta succedendo e quando il processo sarà completato. Anche gli aggiornamenti software e il lancio di nuove applicazioni potrebbero essere accelerati con la soluzione UEM di Matrix42. Gli amministratori devono solo assegnare applicazioni e aggiornamenti a un gruppo specifico di dispositivi: verranno quindi installati automaticamente su tutti i dispositivi associati. "In passato, spesso dovevamo intervenire manualmente e correggere i processi di installazione che fallivano. „Questo non è più necessario", afferma Dominik Schnallinger.



Il reparto IT risparmia ulteriore tempo di lavoro durante il confezionamento del software. "Con Matrix42, in media, impieghiamo solo la metà del tempo per confezionare nuove applicazioni", stima Jürgen Wolfinger. „Allo stesso tempo, possiamo avere una panoramica più rapida di quali versioni software sono disponibili e su quali dispositivi"



In Conclusion

„Grazie a Matrix42 siamo in grado di tenere il passo con le crescenti esigenze e di sviluppare ulteriormente la nostra gestione dei servizi in in conformità con ITIL."

Dominik Schnalliger, amministratore di sistema, Camera del lavoro dell'Alta Austria

Simplify and Secure Digital Work

Presentazione di Matrix42

Matrix42 aiuta le organizzazioni a digitalizzare l'ambiente di lavoro dei propri dipendenti. Il software Digital Workspace Experience gestisce dispositivi, applicazioni, processi e servizi in modo semplice, sicuro e conforme. Questo software innovativo integra perfettamente ambienti di lavoro fisici, virtuali, mobili e basati su cloud nelle infrastrutture esistenti. Matrix42 AG, con sede a Francoforte sul Meno, in Germania, distribuisce e implementa soluzioni software in tutto il mondo con partner locali e internazionali.

www.matrix42.com



Follow us