



Matrix42 **Customer** Guide

Zur NetSupport-Enteo-FrontRange-
Heat-Ivanti DSM-Ablösung durch Matrix42
Empirum

Inhalt

- 1 Management Summary
 - Ausgangssituation
 - Vorteile Matrix42 UEM Empirum
- 2 Typische Phasen / Schritte der Umstellung
 - Sondierung
 - Anforderungsworkshop
 - Planung und Vorbereitung
 - Umsetzung
 - Grundinstallation
 - Integration der Bestandsclients
 - Integration / Installation von neuen Systemen (Clients)
 - Prozessintegration
 - Paket-Migration
- 3 Stolperfallen
- 4 Zusammenfassung



Management Summary

Dieser Guide dient der Darstellung der der Abläufe bei der Ablösung von Ivanti DSM durch Matrix42 Empirum. Er zeigt exemplarisch die Vorgehensweise von der Ausgangslage über Analyse und Planung zur Umsetzung.

Ausgangssituation

Das ursprünglich von Fa. NetInstall (Stuttgart) entwickelte Client-Management System DSM, das im deutschsprachigen Raum eine weite Verbreitung gefunden hat, wird zum 31.12.2026, nach wechselhafter Geschichte von Firmenänderungen, Käufen und Verkäufen, vom derzeitigen Inhaber Ivanti endgültig eingestellt (End-of-Life). Daher ist die Ablösung des Ivanti Client-Management DSM zur Aufrechterhaltung des Betriebes der Softwareverteilung und des Patch-Managements erforderlich.

Vorteile Matrix42 UEM Empirum



Matrix42 ist ein europäischer Softwarehersteller und zählt zu den Marktführern im Bereich Unified Endpoint Management (UEM) sowie Service Management. Entwicklung und Support erfolgen in Deutschland – ein klarer Vorteil für Organisationen, die auf verlässliche Produktexpertise, kurze Reaktionszeiten und hohe Standards bei Datenschutz und Compliance setzen.



Der Wechsel von Ivanti DSM zu Matrix42 UEM Empirum bietet nicht nur eine zukunftssichere technologische Basis, sondern auch ein strukturiertes Vorgehensmodell, mit dem Unternehmen schnell, kontrolliert und risikoarm in den Regelbetrieb

Typische Phasen / Schritte der Umstellung

In diesem Kapitel werden die wesentlichen Schritte, beginnend mit der Sondierung über einen Anforderungsworkshop, die Planung und Vorbereitung bis hin zur Umsetzung skizziert.

Sondierung

Dies ist eine erste, frühe Überprüfung der Anforderung entsprechend einer groben Darstellung und findet im Rahmen einer Besprechung von ca. 1-2 Std. statt.

Anforderungsworkshop

Zu Beginn empfehlen wir einen Anforderungsworkshop, in dem eine detaillierte Bestandsaufnahme (Ist-Analyse) sowie eine klare Zieldefinition für die Umsetzung erfolgen. Dabei werden unter anderem folgende Punkte gemeinsam erarbeitet:

- Analyse der Anwendungsszenarien, Standorte und der bestehenden Infrastruktur
- Identifikation der relevanten Stakeholder sowie notwendiger organisatorischer Maßnahmen (z. B. Kommunikation, Schulung, Einarbeitung)
- Abstimmung der erforderlichen Integrationen in organisatorische Abläufe, Prozesse und ggf. Drittsysteme
- Definition von Prioritäten und Umsetzungsschritten für eine realistische und effiziente Einführung

Ziel ist es, von Anfang an ein vollständiges Bild zu erhalten – sowohl technisch als auch organisatorisch – und daraus eine belastbare Migrations- und Implementierungsplanung abzuleiten.

Planung und Vorbereitung

Im nächsten Schritt folgt die strukturierte Planung und Vorbereitung der Einführung. Dabei werden die benötigten Funktionen und Anwendungen definiert und in eine sinnvolle Reihenfolge für die Implementierung gebracht – typischerweise:

- Inventory
- Software-Management & Patch-Management
- OS-Deployment

Parallel dazu erfolgt die Ermittlung und Bereitstellung der notwendigen technischen und organisatorischen Voraussetzungen:

- erforderliche Systeme (z. B. Server, Datenbank, Clients)
- benötigte personelle Ressourcen und Zuständigkeiten
- Standort- und Infrastrukturthemen (z. B. Netzwerk, Anbindung, Bandbreiten)
- notwendige Ports und Protokolle
- Integration in Drittsysteme und relevante Prozesse

Zusätzlich werden grundlegende Überlegungen zur Nutzung von Empirum getroffen, z. B. zu Zugriffskonzepten, Rollen und Berechtigungen.

Ein weiterer wichtiger Bestandteil ist die Vorbereitung des Agent-Rollouts sowie die Bewertung, in welchen Bereichen eine Neuinstallation von Clients sinnvoll oder notwendig ist (z. B. bei veralteten Installationsständen oder inkonsistenten Konfigurationen).

Ergänzend erfolgt eine Software-Bedarfs- und Bestandsanalyse inklusive Priorisierung für:

- Re-Paketierung bestehender Softwarepakete
- Neu-Paketierung von Anwendungen und Betriebssystemen
- Aufwandsabschätzung und Ressourcenplanung für die Paketierung
- optional: Evaluierung der Matrix42 Package Cloud zur Beschaffung und Beschleunigung der Paketbereitstellung

Umsetzung

In der Umsetzungsphase der Ablösung steht die Grundinstallation des Matrix42 Empirum Master-Server zuerst an. Die sich daran anschließenden Schritte zur Integration der Bestandsclients, Vorgehensweise zur Neu-Installation, Prozessintegration und Paketmigration sind hier exemplarisch aufgezeigt und in eine Reihenfolge gebracht; sie können je nach Anforderung und Priorisierung auch in anderer Reihenfolge oder auch parallel ablaufend organisiert werden.

Als Beispiel könnte nach der Integration der Bestandsclients die Paket-Migration als nächster Schritt der Umsetzungsphase erfolgen.

Grundinstallation

Auf Basis der definierten Anforderungen wird die technische Grundinstallation von Matrix42 UEM Empirum vorbereitet und umgesetzt.

Dazu gehören insbesondere:

- Anlegen der erforderlichen Service-Accounts für Empirum-Dienste sowie den Matrix42 UEM Agent
- Einrichtung von Benutzer- und Gruppenstrukturen zur Nutzung der Managementkonsole
- Installation des zentralen Empirum Master-Servers, Datenbank und Dienste
- bei Bedarf: Strukturерweiterung durch Depot-Server für Standorte

Im Anschluss wird eine Grundstruktur aufgebaut, um Geräte und Software sauber und nachvollziehbar zuzuordnen – z. B. nach Standorten oder Organisationseinheiten. Optional wird bereits in dieser Phase ein erstes Berechtigungskonzept vorbereitet, um spätere Erweiterungen im Regelbetrieb effizient umzusetzen.



Integration der Bestandsclients

Für bestehende DSM-Clients erfolgt im nächsten Schritt die kontrollierte Integration in die Empirum-Struktur. Dazu wird eine initiale Standard-Konfiguration erstellt, mit der:

- ▶ der Matrix42 UEM Agent über DSM verteilt wird
- ▶ die Clients automatisiert in eine initiale Empirum-Struktur aufgenommen werden
- ▶ eine erste Inventarisierung durchgeführt wird
- ▶ Patch-Management sowie weitere initiale Ablösepakete bereitgestellt werden

Anschließend wird die Struktur gemäß den Anforderungen verfeinert, z. B. durch:

- ▶ Einbindung zusätzlicher Standort-DepotServer
- ▶ Aufbau eines Internet-DepotServer-Konzepts (DMZ), falls erforderlich
- ▶ Anpassung der Agent-Konfigurationen je nach Standort- und Anbindungsbedarf (inkl. Protokollanforderungen)

Integration von neuen Systemen (Clients)

Für neue Clients wird die Integration abhängig vom Szenario entweder über die Agent-Installation mit anschließender Paketverteilung oder über ein vollständiges Staging realisiert.

Dabei sind zwei typische Varianten möglich:

- ▶ Installation des UEM Agenten und anschließende Paketinstallation über die vorgesehenen Depot-Server
- ▶ vollständiges Staging inklusive Betriebssysteminstallation per PXE als Installationsmethode und anschließender Paketinstallation

Damit lassen sich neue Systeme konsistent, standardisiert und effizient bereitstellen – auch über mehrere Standorte hinweg.



Prozessintegration

Nach der technischen Integration ist die Überführung in stabile Betriebsprozesse entscheidend. Dafür werden organisatorische und praktische Maßnahmen definiert, die eine dauerhafte Sicherheit und Aktualität der Clients gewährleisten – insbesondere in den Bereichen:

- Anti-Virus
 - Patchmanagement
 - Compliance- und Sicherheitsstandards
- Zusätzlich werden Abläufe für den gesamten Lebenszyklus festgelegt (IMAC/R/D-Prozess), z. B.:

- Inbetriebnahme und Onboarding neuer Systeme
- Regelbetrieb und Wartung
- Änderungen und Erweiterungen
- Ausmusterung und Decommissioning

Dabei werden konkrete Leitfragen geklärt, etwa:

- Wie häufig erfolgt die Inventarisierung bzw. der Systemscan nach fehlenden Patches?
- Wann und wie werden Systeme gepatcht, wenn Updates erforderlich werden?
- Wie wird der Rollout von sicherheitskritischen Updates priorisiert und überwacht?

Paket-Migration

Ein zentraler Erfolgsfaktor bei der Ablösung von DSM ist die Paketmigration. Hierzu werden standardisierte Methoden und Abläufe etabliert – insbesondere für:

- Paketierungs-Methoden und Templates
- Test- und Freigabeverfahren
- Aufbau einer stabilen Re-Paketierungsumgebung
- strukturiertes Vorgehen für Re-Paketierung und Neu-Paketierung

Das Ziel ist eine hohe Qualität und Konsistenz der Pakete, um spätere Updates, Deinstallationen und Rollouts zuverlässig und wiederholbar durchführen zu können.



Stolper- fallen

Damit die Migration dauerhaft erfolgreich bleibt, sollten typische Stolperfallen frühzeitig berücksichtigt und aktiv vermieden werden.

Dazu zählen insbesondere:

- Ungenügende Tests bzw. fehlende Qualitätssicherung von Softwarepaketen, insbesondere bei der Deinstallation als Voraussetzung für spätere Paket-Aktualisierungen
- Ungenauigkeiten bei Paket-Metadaten (Herstellername, Softwarename, Version), weshalb eine Standardisierung von Bezeichnern, Syntax und Versionierung notwendig ist
- Funktionsübergreifende Nutzung von Service-Benutzern (Benutzer in mehreren Rollen) sowie zu hoch angesetzte Berechtigungen – speziell bei Service-Accounts

Durch klare Standards, Rollenmodelle und Testprozesse lassen sich diese Risiken minimieren und eine stabile Paket- und Betriebsqualität sicherstellen.



Zusammen- fassung

Die Ablösung von Ivanti DSM ist aufgrund des angekündigten End-of-Life zum 31.12.2026 zwingend erforderlich. Mit Matrix42 Empirum erhalten Organisationen eine moderne, zukunftssichere und in Deutschland entwickelte UEM-Lösung, die sowohl technologische als auch organisatorische Anforderungen langfristig erfüllt.

Der vorgestellte Migrationsansatz – von der Sondierung über den Anforderungsworkshop bis hin zur Planung und Umsetzung – bietet einen klar strukturierten und risikoarmen Weg, um den Übergang effizient zu gestalten. Die typischen Schritte ermöglichen eine präzise Analyse der bestehenden Umgebung, eine detaillierte Planung der Zielarchitektur sowie eine kontrollierte Implementierung inklusive Paket-Migration, Prozessintegration und schrittweiser Inbetriebnahme.

Matrix42 Empirum bietet zusätzliche Vorteile, etwa eine stabile und langjährig etablierte UEM-Plattform, hohe Automatisierungsgrade, umfassende Patch- und Software-Verteilungsfunktionen sowie flexible Anpassungsmöglichkeiten – stets update-sicher und mit deutschen Support- und Entwicklungsteams im Hintergrund.

Mit diesem strukturierten Vorgehen und der bewährten Technologie von Matrix42 erhalten Unternehmen eine zuverlässige, skalierbare und moderne Lösung, die den sicheren Weiterbetrieb der Client-Management-Infrastruktur gewährleistet – heute und in der Zukunft.

Die **European Choice** im Service Management

Matrix42 unterstützt Sie dabei, Ihre Arbeit zu digitalisieren und zu automatisieren. Unser Ziel ist es, Europas erste Wahl für Service-Management-Software zu sein – sowohl für Kunden aus dem öffentlichen als auch privaten Sektor.

Mit unserer flexiblen Plattform können Sie IT- und Geschäftsprozesse, Assets, Endpoints und Identitäten effizient verwalten, um Produktivität, Agilität, Sicherheit und das Mitarbeitererlebnis zu verbessern. Wir bieten Ihnen die Cloud nach Ihren Vorstellungen: Wählen Sie zwischen Public Cloud, Private Cloud oder On-Premises – alles mit einem überzeugenden Total Cost of Ownership.

Egal, ob Sie gerade erst darüber nachdenken, KI einzusetzen, um den geschäftlichen Nutzen des Service Managements zu steigern, oder ob Sie bereits nach Möglichkeiten suchen, KI weiter auszubauen – Matrix42 Intelligence unterstützt Sie dabei, KI verantwortungsvoll und in Ihrem eigenen Tempo zu nutzen.

Erfahren Sie mehr und entdecken Sie, wie Ihre Organisation von Matrix42 profitieren kann, auf unserer Website.



Follow us