



Od patchworkowego IT do holistyczny "system IT ERP"

**Jak GRIMME czerpie korzyści z przejrzystości i
klarowności danych dzięki Matrix42 Enterprise
Service Management.**

Studium przypadku

MATRIX42

O firmie GRIMME

Od momentu założenia ponad 160 lat temu, fabryka maszyn rolniczych GRIMME w Damme rozwinęła się z warsztatu kowalskiego w międzynarodową grupę firm zatrudniającą ponad 2850 pracowników. GRIMME opracowuje i produkuje innowacyjne maszyny do wydajniejszego zbioru ziemniaków, buraków cukrowych i warzyw. Hasło firmy, "Wspólny sukces zbiorów!", znajduje również odzwierciedlenie we współpracy z firmą Matrix42 i jej partnerem wdrożeniowym, neo42. Wprowadzone niedawno na rynek oprogramowanie Enterprise Service Management firmy Matrix42 to kompleksowe i zintegrowane rozwiązanie obejmujące moduły Service Desk, Service Catalog, Software Distribution oraz License, Asset and Contract Management.

Wyzwanie

Kiedy współpraca z Matrix42 rozpoczęła się w 2012 roku, GRIMME nie posiadało zintegrowanego oprogramowania. "Wszystko było fragmentaryczne i w zasadzie zarządzaliśmy zgłoszeniami za pośrednictwem skrzynki pocztowej Outlook, bez przejrzystości. Nie wiedzieliśmy więc, które zgłoszenia były nadal otwarte, gdy byliśmy na wakacjach, a które nie.

"Używamy modnego słowa 'IT ERP', aby zilustrować, jak ważne jest to rozwiązanie w poprawie doskonałości operacyjnej naszego IT".

Martin Linnemann, Team Leader
IT-Support, GRIMME
Landmaschinenfabrik GmbH & Co.
KG

”



które zostały już przetworzone" - mówi Martin Linnemann, Team Leader IT Support. Brak dokumentacji zgłoszeń i ręczne podejście do zarządzania wieloma rozwiązaniami to tylko dwa z wielu wyzwań, przed którymi stanął zespół IT. Istniało również wiele ręcznych instalacji oprogramowania, co było niezwykle czasochłonne. Istniała pewna dystrybucja oprogramowania, ale nie była ona tak naprawdę wykonalna. Nie było również sposobu, aby spojrzeć wstecz i ocenić cokolwiek lub dostarczyć jakichkolwiek znaczących informacji dla kierownictwa IT i biznesu na temat obciążenia pracą zespołu. "W tamtym czasie zarządzanie zasobami odbywało się za pomocą listy PHP/HTML. Wszystko było zarządzane ręcznie, bez automatyzacji i dokładnej inwentaryzacji" - mówi Linnemann. "Tak więc początkowe pytanie brzmiało, w jaki sposób możemy pozbyć się tej patchworkowej infrastruktury i wprowadzić zintegrowane rozwiązanie, które zapewni nam przejrzystość i przejrzystość danych, których potrzebowaliśmy" - podsumowuje.



Rozwiązanie

Przed wyborem dostawcy, zespół zarządzający IT przyjrzał się szeregowi różnych aplikacji, zarówno w pełni zintegrowanych (zarządzanie usługami i klientami z jednego źródła), jak i od dwóch różnych dostawców (połączonych za pomocą interfejsów). Następnie przeprowadzili demonstracje i prezentacje z mniejszą grupą dostawców. "Szybko zdecydowaliśmy się na zintegrowane rozwiązanie od jednego dostawcy. Z naszego punktu widzenia rozwiązanie Matrix42 było nowocześniejsze, bardziej elastyczne i szybsze pod względem możliwości dalszego rozwoju" - mówi Martin Linnemann. W 2012 roku GRIMME wdrożyło Matrix42 Enterprise Service Management w około sześć miesięcy. "Obecnie używamy wielu aplikacji w ramach Enterprise Service Management, w tym modułów Service Desk, Asset Management, Service Catalog oraz License and Contract Management", mówi Linnemann.

Za pomocą tych modułów można teraz wykonywać szeroki zakres zadań, takich jak:

- ▢ Łączenie zasobów/zapasów i danych głównych za pomocą Service Desk.
- ▢ Zamawianie oprogramowania i maszyn wirtualnych, a także generowanie zdefiniowanych nazw hostów za pośrednictwem Service Catalog.
- ▢ Ocena danych inwentaryzacyjnych pod kątem udokumentowanych licencji z zarządzaniem licencjami.
- ▢ Instalowanie oprogramowania i systemów operacyjnych za pomocą Matrix42 UEM Empirum.
- ▢ Włączanie sesji zdalnego sterowania za pomocą FastViewer.

"Współpraca z neo42 jest dla nas bardzo przyjemna, ponieważ ich konsultanci i sprzedawcy nadają na tych samych falach co my, co oznacza, że sposób ich pracy jest również podobny. Nie musimy wyjaśniać wszystkiego szczegółowo; nasi koledzy z neo42 rozumieją nas i mogą szybko pomóc nam w doradztwie i wdrożeniu. To dla nas idealne rozwiązanie".

Martin Linnemann, TeamLeader IT-Support, GRIMME
Landmaschinenfabrik GmbH & Co. KG

”

Korzyści

Oprócz oszczędności czasu i pieniędzy dzięki standaryzacji i automatyzacji oraz zmniejszeniu ryzyka dzięki ulepszonym procesom zgodności i bezpieczeństwa, Matrix42 zapewnił GRIMME znacznie większą przejrzystość w zakresie obciążenia pracą personelu wsparcia IT. Większa jest również przejrzystość, jeśli chodzi o zgłoszenia serwisowe IT, ich status i dokumentację zgłoszeń. "To zdecydowanie obniżyło koszty, chociaż nie możemy zmierzyć dokładnej kwoty. Rentowność nigdy nie była celem, zawsze chodziło bardziej o przejrzystość i uproszczenie organizacji i naszych procesów" - mówi Linnemann.

Korzyści dla administratorów IT:

- ▢ Zapytania o usterki użytkowników są odbierane i dokumentowane w centralnej lokalizacji.
- ▢ Szczegółowe informacje o użytkownikach, używanym sprzęcie, zainstalowanym oprogramowaniu itp. są zawsze dostępne.
- ▢ Istniejące zgłoszenia są połączone, a komunikacja z użytkownikami jest scentralizowana.

Korzyści dla użytkowników:

- ▢ Wszystkie zgłoszenia i usterki są przejrzyste i centralnie dokumentowane. Zamówienia są wygodnie przetwarzane za pośrednictwem katalogu usług. Istnieje pełna przejrzystość wszystkich dostępnych usług IT.

Uprość i zabezpiecz pracę cyfrową

O Matrix42

Od ponad 20 lat Matrix42 jest liderem w dziedzinie rozwoju, optymalizując zarządzanie usługami w oparciu o potrzeby klientów. Oferujemy jedną zwinną, łatwą w integracji i szybką do wdrożenia platformę SaaS, która skaluje się do wszystkich potrzeb związanych z zarządzaniem usługami.

Skontaktuj się z nami!

Nasze rozwiązania pomagają organizacjom usługowym w digitalizacji i automatyzacji ich pracy. Klienci w całej Europie wykorzystują nasze usługi w chmurze do obsługi swoich usług IT, tożsamości i dostępu oraz usług związanych z przedsiębiorstwami z większą elastycznością, lepszymi doświadczeniami użytkowników końcowych i niższymi kosztami.

Nasze rozwiązania obejmują również zarządzanie zasobami IT, zarządzanie zasobami oprogramowania, bezpieczne ujednolicone zarządzanie punktami końcowymi i zdalną pomoc, aby umożliwić szerszą transformację cyfrową we wszystkich obszarach działalności i dostosować się do wymagań biznesowych.

www.matrix42.com/pl

Wynik

Obecnie GRIMME wyraźnie koncentruje się na zarządzaniu usługami dla przedsiębiorstw. "To właśnie tam dzieje się najwięcej w Matrix42, a jeśli spojrzymy w przyszłość, Enterprise Service Management jest funkcjonalnością, w którą zainwestujemy najwięcej czasu i zasobów" - zauważa Martin Linnemann. Jednocześnie GRIMME nie zoptymalizowało jeszcze wykorzystania zarządzania licencjami i umowami.

zarządzania licencjami i umowami. "Jest to temat, który sprawi, że będziemy bardzo zajęci w przyszłym roku" - podsumowuje. Jest to kolejny aspekt tego, w jaki sposób IT GRIMME dalej rozwija cyfryzację zarówno wewnętrznie, jak i zewnętrznie, oraz zapewnia, że wszystkie dostępne usługi i informacje IT są prezentowane w prosty sposób i szybko przekazywane użytkownikom.



Śledź nas

