



Centralna platforma do ujednolicenia trzech działów IT w całej organizacji.

W jaki sposób HABAU GROUP kompleksowo zautomatyzowała zasoby, usługi i procesy dzięki Matrix42 Digital Workspace Management.

Studium przypadku

MATRIX42

O HABAU

HABAUGROUP to duży konglomerat o rocznych obrotach w wysokości 1,75 miliarda euro, zatrudniający około 6000 pracowników w 18 spółkach należących do grupy, działających w ponad 20 krajach na całym świecie. Dąży do maksymalnej wydajności - także w IT. Właśnie dlatego ta firma budowlana całkowicie polega na Matrix42 we wszystkim, od dystrybucji oprogramowania po serwis, od zarządzania aktywami po zarządzanie licencjami i umowami.

HABAU GROUP

Wyzwanie

W 2010 roku GRUPA HABAU wprowadziła wewnętrznie zaprogramowane narzędzie, które w tamtym czasie posiadało wszystkie niezbędne opcje i funkcje wymagane do utrzymania bieżących operacji. Jednak oferowało ono niewielkie perspektywy przyszłej rozbudowy o interfejsy i automatyzację w obszarze ITSM. Ponadto zarządzanie zasobami i licencjami było w przeszłości prowadzone ręcznie, co było bardzo czasochłonne.

To ręczne zarządzanie zasobami nadal generowałoby więcej korzyści w przyszłości, poza dostarczaniem i personalizacją zasobów. W rezultacie pojawiło się nowe zapotrzebowanie na centralne narzędzie, które spełniałoby następujące trzy zadania:

- ▶ Automatyzacja zarządzania zasobami, usługami i procesami;
- ▶ Ujednolicenie trzech działów IT w całej grupie w celu ułatwienia współpracy;
- ▶ Stworzenie dodatkowych opcji korzystania z interfejsów w celu uzyskania dostępu do systemów innych firm lub przesyłania danych.

Główną zaletą jest to, że możemy mapować wszystkie nasze procesy IT cyfrowo za pomocą Matrix42, co daje nam możliwość ich automatyzacji.

”

Florian Hintersteininger,
Team Leader IT Services, Infra-
structure Client, HABAU Hoch- und
Tiefbaugesellschaft m.b.H.



Rozwiązanie

Poszukując sprawdzonej centralnej platformy z infrastrukturą wymagającą niewielkiej konserwacji, otwartymi interfejsami i najnowocześniejszą użytecznością, dział IT w HABAU GROUP rozejrzał się w 2020 roku i ocenił różne produkty. "Wybraliśmy Matrix42, ponieważ spółka zależna HABAU już z powodzeniem korzystała z tego rozwiązania. To pozwoliło nam dowiedzieć się z pierwszej ręki, jakie wymagania spełnia rozwiązanie i ułatwiło porównanie go z konkurencyjnymi produktami. Ponadto dysponowaliśmy niezbędnym know-how w firmie, aby zminimalizować koszty początkowego szkolenia" - mówi Florian Hintersteininger. Na podstawie wdrożenia referencyjnego zespół zdecydował się na zrównoważone zwiększenie wydajności przy użyciu zintegrowanej koncepcji przestrzeni roboczej Matrix42, która obejmuje platformę Digital Workspace, Secure Unified Endpoint Management i Enterprise Service Management Suite. Od tego czasu projekt był wdrażany krok po kroku. Jednym z początkowych wyzwań był sposób migracji istniejącej konfiguracji oddziału do całej grupy. Ogólnie rzecz biorąc, wdrożenie Matrix42...

Realizacja projektu w HABAU GROUP zakończyła się sukcesem. Personel przeszedł niezbędne szkolenia, a biuro obsługi klienta mogło natychmiast zacząć działać. Połączenie katalogu usług, zarządzania aktywami i punktu serwisowego umożliwiło 3000 pracowników łatwe "kupowanie" usług, sprzętu i oprogramowania za pośrednictwem portalu samoobsługowego, czyli "sklepu internetowego".

Żądane usługi są automatycznie wdrażane i rezerwowane w systemie natychmiast po zatwierdzeniu. Oznacza to, że pracownicy HABAU GROUP mogą zamawiać użytkowników, sprzęt, oprogramowanie i usługi za pomocą kilku kliknięć myszką. Trzy działy IT zatrudniające łącznie około 40 pracowników przetwarzają otwarte zamówienia, bilety i zgłoszenia serwisowe - tylko trzech pracowników zarządza całym narzędziem.

Korzyści

Do Bożego Narodzenia 2022 roku moduły takie jak zarządzanie aktywami i katalog usług zostaną wdrożone w całej grupie przy wsparciu partnera Matrix42 Consulting4IT. Wszystkie umowy i licencje zostaną następnie przeniesione do tego rozwiązania, dzięki czemu jak najwięcej informacji będzie dostępnych za pomocą jednego kliknięcia. "Dzięki temu zintegrowanemu pakietowi zyskujemy na znacznie wydajniejszym przetwarzaniu, mniejszych kosztach i ryzyku oraz optymalnej przejrzystości. Już teraz widać, że rozwiązanie to jest bardzo popularne zarówno wśród użytkowników, jak i działu IT" - mówi Hintersteininger. Patrząc dalej w przyszłość, dodaje: "W przyszłości chcemy również, aby inne działy, takie jak inżynieria strukturalna i inżynieria lądowa, które albo potrzebują sklepu internetowego, albo zapewniają wsparcie, skorzystały z zalet rozwiązania Matrix42". Nacisk jest wyraźnie położony na szeroką automatyzację wszystkich standardowych procesów organizacji, takich jak instalacja oprogramowania, zarządzanie zasobami, cykl życia użytkownika itp. Ponadto całe środowisko koncentruje się na samoobsłudze, np. z chatbotem dla wsparcia pierwszego poziomu i oferując opcje takie jak deinstalacja oprogramowania za pośrednictwem portalu.



Wnioski

Wprowadzając Matrix42 Digital Work- space Management, HABAU GROUP połączyła i wprowadziła rozwiązania takie jak Enterprise Service Management, Secure Unified Endpoint Management i Digital Workspace Platform w sposób, który optymalnie spełnia jej wymagania. Kiedy

Wdrażając nowe procesy i migrując dane ze starego systemu do nowego, zespół IT ściśle współpracuje z Consulting4IT, aby zaktualizować wszystkie odpowiednie procesy wewnętrzne i zautomatyzować je w jak największym stopniu.

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

HABAU GROUP



Śledź nas

