



Organizacyjna (I)Transformacja oparta na **Matrix42**

Jak Grupa WITTMANN stworzyła pojedynczy punkt kontaktu między IT a użytkownikami dzięki ITSM od Matrix42.

Globalna jednostka IT

Silny wzrost nieorganiczny i przejęcie firmy Battenfeld w 2008 r. oznaczały, że Gerald Danko miał do zarządzania dwa działy IT, kiedy rozpoczął pracę jako CIO w WITTMANN Group w 2021 roku. Jego wizją było stworzenie z nich jednego działu IT Grupy WITTMANN, tworząc "to, co najlepsze z obu światów". Jako dostawca usług, ta globalna jednostka wykorzystuje swoje rozwiązania IT do wspierania rozwoju i sukcesu Grupy, światowego gracza w technologii formowania wtryskowego, który działa na każdym ważnym rynku tworzyw sztucznych.

Korzystanie z wielu kanałów, w tym trzech systemów zgłoszeń, e-maili, zespołów itp., oznaczało brak jednolitej koordynacji działań IT w całej firmie. Gerald Danko i jego zespół rozpoczęli od czystej analizy podstawowych procesów, jakich jak błędy w działaniu IT, wykorzystując "suche szkolenie" bez oprogramowania, we współpracy z partnerem Hillside. "Robiłem coś podobnego wcześniej i miałem bardzo dobre doświadczenia z Hillside", mówi Gerald Danko o wyborze partnera. "Było jasne, że potrzebujemy wspólnego systemu zgłoszeń, ale początkowo nie chcieliśmy nawet rozmawiać o narzędziu" - kontynuuje Danko.



Opisaliśmy procesy i przeprowadziliśmy projekt Lighthouse z działem infrastruktury. Jesienią zbudowaliśmy katalog usług z Hillside i oceniliśmy trzy produkty programowe. Następnie, w grudniu 2021 roku, zapadła decyzja o wyborze Matrix42" - kontynuuje Gerald Danko.

Elastyczne przydzielanie zadań w dowolnym momencie dzięki ujednoliconemu biuru obsługi.

W styczniu 2022 roku zespół rozpoczął konfigurację wszystkich procesów w systemie zgłoszeń. Prace nad service desk rozpoczęły się już w maju. "Proces zarządzania incydentami już działa dobrze. Obecnie tworzymy zarządzanie problemami i żądaniami zmian" - mówi Gerald Danko, opisując kolejne kroki. W międzyczasie dział IT pracuje na wszystkich szczeblach, a synergia staje się widoczna stosunkowo szybko, zwłaszcza jeśli chodzi o ujednolicony service desk. "Jeśli dwóch kolegów w Wiedniu nie jest dostępnych, zadania są przekazywane do ich kolegów w Kottlingbrunn lub w Niemczech i odwrotnie" - wyjaśnia Gerald Danko. Zarządzanie wiedzą jest kluczowe

Rozwiązanie Matrix42 wydało nam się najbardziej elastyczne, w tym model cenowy. Było proste i łatwe do zrozumienia w porównaniu do innych produktów.

Gerald Danko, CIO WITTMANN Group

”



w ramach rozwiązania Matrix42. "Zaczęliśmy od udokumentowania, w jaki sposób dochodzimy do rozwiązań i jakie rozwiązania ogólnie istnieją" - mówi Gerald Danko, podkreślając znaczenie bazy wiedzy. Przede wszystkim chodzi o komentowanie bardziej złożonych zgłoszeń i oznaczanie ich, aby inni, którzy mają podobny problem, mogli się z nich uczyć. Nie tylko dział IT korzysta z tej funkcji. "Wykorzystujemy również wiedzę spoza IT w działach planowania projektów i usług, aby szybko przekazywać odpowiednią wiedzę nowym pracownikom w formie wiki" - mówi Gerald Danko.

Przełamywanie silosów i promowanie aktywnego budowania zespołu.

Prawdziwym wyzwaniem w optymalizacji procesów biznesowych opartych na oprogramowaniu jest kultura korporacyjna. To ludzkie, że każdy zbudował swoje własne sanktuarium we własnej lokalizacji. "Na początku zawsze słyszałem: 'Nie,

nie, nie możemy sobie pomóc, tam jest zupełnie inaczej niż tutaj". Oczywiście nie mogą oczekiwać, że jeden kolega będzie w stanie wspierać drugiego w innej lokalizacji z dnia na dzień" - mówi Danko. W związku z tym za kulisami odbywają się działania mające na celu budowanie zespołu, aby zachęcić wszystkich zaangażowanych do wspólnej pracy. "Hillside oferuje nam ogromne wsparcie, ponieważ nie tylko zajmują się techniczną implementacją, ale także wiedzą i rozumieją, jak sprostać tym społecznym wyzwaniom" - mówi Danko.

Muszę przyznać, że trochę nie doceniłem czynnika ludzkiego. Aktywna współpraca ze wszystkimi zainteresowanymi pracownikami jest niezbędna, aby wdrożenie rozwiązań IT zakończyło się sukcesem pod względem optymalizacji procesów biznesowych.
Gerald Danko, CIO WITTMANN Group

”

Interfejs sieciowy i proces wdrażania użytkowników.

Kolejnym celem jest odblokowanie portalu serwisowego, za pomocą którego użytkownicy mogą zgłaszać usterki. "Wielu naszych klientów nie wie, czym jest portal serwisowy. Dlatego planujemy rozpocząć dużą kampanię informacyjną. Poinformujemy klientów, czym jest Portal Serwisowy, co dzieje się w tle i dlaczego warto z niego korzystać" - mówi Gerald Danko. Korzyści są oczywiste: użytkownicy zyskują na dobrej identyfikowalności i przejrzystości. Później, latem, proces onboardingu może być wykorzystywany do zamawiania usług, takich jak sprzęt komputerowy i autoryzacja dostępu za pomocą prostego przepływu pracy. System zgłoszeń jest obecnie konfigurowany ręcznie w Matrix42, a w przyszłości będzie działał automatycznie za pośrednictwem portalu usługowego. Tam użytkownicy zobaczą swoje otwarte bilety i odpowiedni status przetwarzania. Docelowo możliwe będzie automatyczne zamawianie sprzętu, dodawanie użytkowników i przypisywanie uprawnień podczas procesu wdrażania. W rezultacie WITTMANN zyskuje na oszczędności czasu, skróceniu czasu trwania procesów, obniżeniu kosztów dzięki eliminacji zbędnych systemów oraz poprawie zgodności i procesów bezpieczeństwa.



”

Dla nas Matrix42 jest rozwiązaniem par excellence umożliwiającym globalną pracę. Ważne było dla nas, aby rozwiązanie można było stosunkowo łatwo rozszerzyć i zautomatyzować standardowe zmiany. Ponadto użytkownicy powinni mieć możliwość samodzielnego zamawiania sprzętu

z prostym procesem zatwierdzania. Hillside wspiera nasze rozwiązanie Matrix42, aby umożliwić to wszystko, i świetnie, że wszystko pochodzi z jednego źródła. Gerald Danko, CIO WITTMANN Group

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



Grupa konsultingowa Hillside IT jest uznanym międzynarodowym dostawcą usług zarządzania usługami IT z siedzibą w Klagenfurcie w Austrii. Od 2004 roku Hillside może pochwalić się bogatym doświadczeniem branżowym w segmentach Enterprise Service Management, IT Service Management, Information Security Management, IT Controlling i EDI. Jako innowacyjna firma w rozwijającej się, stale zmieniającej się branży, Hillside charakteryzuje się dużą elastycznością. Jakość, prężne struktury i wysoki stopień zdolności adaptacyjnych są kluczowymi czynnikami długoterminowego sukcesu. Pod parasolem sidion Group Holding, Hillside działa jako spójny, niezawodny partner dla swoich klientów. Zespół Hillside obsługuje ponad 400 zadowolonych klientów w całej Europie i rozwija organizację IT rozwiązania dla szerokiego zakresu branż. Holistyczne i proste - oparte na sprawdzonym podejściu i know-how, które rozwijało się przez dziesięciolecia.



Śledź nas

