



Vom Flickenteppich zum ganzheitlichen „IT-ERP-System“

Wie GRIMME mit Matrix42 Enterprise Service Management Transparenz und Datenklarheit erntet.

Über GRIMME

Die Landmaschinenfabrik GRIMME in Damme, vor über 160 Jahren gegründet, ist von einer Schmiede zur international agierenden Unternehmensgruppe mit mehr als 2.850 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewachsen. GRIMME entwickelt und produziert innovative Maschinen für die rationellere Kartoffel-, Zuckerrüben- und Gemüseernte. Der Unternehmensslogan „Gemeinsam Erfolg ernten!“ steht auch für die Partnerschaft mit Matrix42 und deren Partner neo42. Die neu eingeführte Enterprise Service Management Software von Matrix42 ist eine ganzheitliche und integrierte Lösung aus den Modulen Service Desk, Service Catalog, Softwareverteilung sowie Lizenz-, Asset- und Vertragsmanagement.

Die Herausforderung

Als die Zusammenarbeit mit Matrix42 im Jahr 2012 begann, hatte man bei GRIMME keine integrative Software im Einsatz. „Es war alles Stückwerk, wir hatten im Grunde Tickets nur im Outlook-Postfach, keine Transparenz dahinter, wir wussten im Urlaubsfall nicht, welche Tickets noch offen sind, welche

schon bearbeitet wurden“, sagt Martin Linnemann, Team Leader IT-Support. Die fehlende Ticketdokumentation und die Hands-on-Mentalität bei vielen Lösungen waren nur zwei von vielen Herausforderungen. Es fanden zudem viele manuelle Software-Installationen statt, die hohen Zeitaufwand verursachten. Es gab zwar eine Software-Verteilung, aber richtig nachhaltig war sie nicht. Was es nicht gab, war eine Möglichkeit des Rückblicks und der Auswertung, somit keine aussagekräftigen Informationen an die IT- und Geschäftsleitung über die Auslastung des Teams. „Das Asset Management haben wir damals mit einer PHP/HTML-Liste erledigt, alles manuell, nichts automatisiert und nichts inventarisiert“, so Martin Linnemann. „Die Ausgangsfrage lautete also, wie wir diesen Flickenteppich auflösen können und für GRIMME eine möglichst integrierte Software einführen, die uns die gewünschte Transparenz und Datenklarheit bietet“, fasst Martin Linnemann zusammen.



„Wir verdeutlichen mit dem Schlagwort „IT-ERP“, wie wichtig diese Lösung für die IT ist, um handlungsfähiger zu sein.“

”

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



Die Lösung

Bevor die Entscheidung fiel, schaute sich das IT-Leitungsteam viele verschiedene Anwendungen an, sowohl integrierte (Service und Client Management aus einer Hand) als auch solche von zwei unterschiedlichen Herstellern (Verbindung über Schnittstellen). Anschließend führte man mit einem kleineren Kreis von Anbietern Demos und Vorstellungen durch. „Wir haben uns schnell für die integrierte Lösung eines Herstellers entschieden. Die Lösung von Matrix42 war aus unserer Sicht moderner, flexibler und schneller in der Weiterentwicklung“, stellt Martin Linnemann fest. 2012 implementierte GRIMME das Matrix42 Enterprise Service Management in rund sechs Monaten. „Aktuell nutzen wir im Enterprise Service Management viele Anwendungen, wie Service Desk, Asset Management, Service Catalog, Lizenz- und Vertragsmanagement“, so Martin Linnemann.

Mit Hilfe dieser Module kann man nun die verschiedenen Aufgaben sehr gut umsetzen, wie zum Beispiel:

- Verknüpfung der Assets/Inventory und Stammdaten mit Hilfe des Service Desk
- Bestellung von Software und virtuellen Maschinen sowie Generierung definierter Hostnamen über den Service Catalog
- Auswertung der Inventory-Daten in Bezug auf dokumentierte Lizenzen mit dem Lizenzmanagement
- Software- und Betriebssystem-Installationen mittels Matrix42 UEM Empirum
- Aufruf einer Remote Control-Sitzung über FastViewer

Die Zusammenarbeit mit neo42 empfinden wir als sehr angenehm, weil sich Consulting und Vertrieb auf einer Wellenlänge mit uns befinden, das heißt die Arbeitsweise ist unserer sehr ähnlich. Wir müssen viele Dinge gar nicht im Detail erklären, die Kollegen von neo42 verstehen uns und können in Beratung und Umsetzung schnell weiterhelfen. Das kommt uns und unserer Arbeitsweise sehr nah.

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

”

Die Vorteile

Neben den Klassikern wie Einsparung von Zeit und Kosten durch Standardisierung und Automatisierung sowie weniger Risiken durch verbesserte Compliance oder Security-Prozesse, hat GRIMME mit Matrix42 auf jeden Fall mehr Klarheit über die Auslastung der Support-Mitarbeiter gewonnen. Zudem gibt es mehr Transparenz zu den Anfragen, deren Status und zur Dokumentation der Tickets. „Dadurch haben wir auf jeden Fall Kosten eingespart, die Höhe können wir nicht direkt bemessen. Rentabilität stand nie im Fokus, es ging mehr um Transparenz und Vereinfachung der Organisation und Prozesse“, teilt Martin Linnemann mit.



Fazit

Der Fokus von GRIMME liegt im Moment ganz klar im Enterprise Service Management. „Da passiert bei Matrix42 am meisten und wenn wir einen Ausblick wagen, ist das Enterprise Service Management die Funktionalität, wo wir am meisten Zeit und Ressourcen investieren“, stellt Martin Linnemann fest. Das Lizenz- und Vertragsmanagement nutzt GRIMME noch

nicht in vollem Umfang. „Das ist ein Thema, das uns im nächsten Jahr stark beschäftigen wird“, schaut Martin Lindemann voraus. Generell arbeitet die IT von GRIMME daran, die Digitalisierung intern und extern weiter auszubauen. Zudem legt man Wert darauf, die angebotenen Services und Informationen der IT einfach darzustellen und schnell zum Anwender zu kommunizieren.

Vorteile für IT-Administratoren:

- Anfragen zu Störungen von Anwendern gehen an einer zentralen Stelle ein und werden dokumentiert.
- Detailinformationen zu Anwendern, eingesetzter Hardware, installierter Software etc. liegen vor.
- Bestehende Tickets werden verknüpft, es gibt eine zentrale Kommunikation mit Anwendern.

Vorteile für Anwender:

- Alle Anfragen und Störungen liegen transparent vor und werden zentral dokumentiert. Bestellungen werden bequem über den Service Catalog abgewickelt. Es besteht Transparenz im Angebot der IT.

Simplify and Secure Digital Work

Über Matrix42

Matrix42 unterstützt Organisationen dabei, die Arbeitsumgebung ihrer Mitarbeiter zu digitalisieren und sicherer zu machen. Die Software für Digital Workspace Experience verwaltet Geräte, Anwendungen, Prozesse und Services einfach, sicher und konform. Die innovative Software integriert physische, virtuelle, mobile und cloudbasierte Arbeitsumgebungen nahtlos in vorhandene Infrastrukturen.

www.matrix42.com

neo42

Seit 2010 realisiert neo42 GmbH Projekte im Bereich Unified Endpoint Management, Enterprise Service Management und Software Asset Management, von der Beratung bis zur Implementierung und anschließendem Support. Spezialisiert auf die Lösungen Matrix42 Secure Unified Endpoint Management, Microsoft Endpoint Manager sowie VMware, bietet neo42 neben umfassender Kundenbetreuung und Trainings auch eigene Softwareprodukte an. neo42 GmbH als permanent wachsendes IT-Systemhaus hat den Sitz in Wiehl, bei Köln. neo42 betreut mit einem fast 60-köpfigen Team remote die DACH-Region.



Follow us