



Organisatorische (I)Transformation powered bei Matrix42

Wie die WITTMANN Group mit ITSM der Matrix42 den Single Point of Contact zwischen IT und Anwendern herstellt.

Eine globale Einheit für IT

Starkes anorganisches Wachstum und der Zukauf des Unternehmens Battenfeld im Jahr 2008 führten dazu, dass Gerald Danko 2021 bei seinem Start als CIO in der WITTMANN Group zwei IT-Abteilungen vorfand. Seine Idee war, daraus die Wittmann Group IT getreu dem Motto „Das Beste aus zwei Welten“ zu schmieden. Als Dienstleister unterstützt diese globale Einheit mit seinen Lösungen das Wachstum und den Erfolg der Gruppe, die als weltweiter Player der Spritzgießtechnik auf allen wichtigen Kunststoffmärkten vertreten ist.

Aufgrund verschiedener Kanäle, wie drei Ticketsystemen, E-Mails, Teams etc., gab es unternehmensweit keine einheitliche Koordination des IT-Betriebs. Gerald Danko und sein Team starteten zunächst mit der sauberen Analyse der Basisprozesse, wie z. B. Störungen des IT-Betriebs, im „Trockentraining“ noch ohne Software. Dafür holte er sich den Partner Hillside an Bord. „Ich habe etwas Vergleichbares schon einmal durchgeführt und mit der Firma Hillside sehr gute Erfahrungen gemacht“, sagt Gerald Danko zur Wahl seines Partners. „Es war klar, dass wir ein gemeinsames Ticketsystem brauchen, aber im ersten Schritt wollten wir noch gar nicht über



ein Tool sprechen“, so Danko weiter. „Zuerst haben wir die Prozesse beschrieben und ein Leuchtturmprojekt mit der Infrastruktur-Abteilung gemacht, im Herbst haben wir mit Hillside den Servicekatalog aufgebaut und haben drei Softwareprodukte evaluiert. Im Dezember 2021 fiel dann die Entscheidung für Matrix42“, erzählt Gerald Danko weiter.

Dank übergreifendem Service Desk Aufgaben jederzeit flexibel zuweisen

Im Januar 2022 begann das Team, die gesamten Prozesse im Ticketsystem aufzubauen. Bereits im Mai startete die Arbeit im Service Desk. „Der Incident-Management-Prozess funktioniert schon gut. Problem- und Change-Request-Management etablieren wir gerade“, beschreibt Gerald Danko die nächsten Schritte. Mittlerweile arbeitet die IT übergreifend, speziell beim einheitlichen Service Desk werden Synergien relativ schnell sichtbar. „Wenn die Kollegen in Wien gerade nicht verfügbar sind, dann werden die Aufgaben an die Kollegen in Kottlingbrunn oder in Deutschland weitergeleitet und umgekehrt“, erläutert Gerald Danko weiter. Eine besondere Funktionalität der Matrix42 Lösung ist das Knowledge Management. „Wir haben damit begonnen zu dokumentieren, auf welchem Weg



wir zu den Lösungen kommen und welche Lösungen es insgesamt gibt“, betont Gerald Danko die Bedeutung der Knowledge Base. In erster Linie geht es darum, komplexere Tickets im Nachgang zu kommentieren und mit Tags zu versehen, damit andere mit einem ähnlichen Problem daraus lernen können. Von der Funktion profitiert nicht nur die IT-Abteilung. „Knowledge nutzen wir auch außerhalb der IT in der Projektierungs- und der Serviceabteilung, um in Form eines Wikis neuen Mitarbeitern schnell das nötige Wissen zu vermitteln“, so Gerald Danko.

Silos auflösen und aktives Teambuilding fördern

Die eigentliche Herausforderung bei der softwarebasierten Optimierung der Geschäftsprozesse ist die Unternehmenskultur. Es ist nur menschlich, dass jeder sich an seinem Standort ein eigenes Refugium aufgebaut hat. „Am Anfang hörte ich immer: ‚Nein, wir können auf keinen Fall gegenseitig helfen, dort ist

es ganz anders als bei uns‘. Natürlich kann ich nicht von einem Tag auf den anderen erwarten, dass ein Kollege den nächsten am anderen Standort unterstützen kann“, so Danko. Um die Zusammenarbeit aller Betroffenen zu fördern, findet deshalb im Hintergrund ein Team Building statt. „Hillside bietet uns eine große Unterstützung, weil der Partner nicht nur die technische Implementierung übernimmt, sondern auch diese sozialen Herausforderungen kennt und überwindet“, lobt Gerald Danko das Unternehmen.

”

Ich muss gestehen, ich habe den menschlichen Faktor ein bisschen unterschätzt. Die aktive Zusammenarbeit mit allen betroffenen Mitarbeitern ist essenziell, damit die Implementierung von IT-Lösungen für die Optimierung der Geschäftsprozesse erfolgreich verläuft.

Gerald Danko, CIO WITTMANN Group

Web Frontend und Onboarding Prozess für die User

Das nächste Ziel ist, das Service Portal freizuschalten, über das die Anwender Störungen melden können. „Viele unserer Kunden können sich unter einem Service Portal nicht viel vorstellen. Daher haben wir geplant, eine große Werbeaktion zu starten. Wir informieren die Kunden, was das Service Portal ist, was im Hintergrund passiert und warum es sinnvoll ist, es zu verwenden“, so Gerald Danko. Die Vorteile liegen auf der Hand: Anwender profitieren von guter Nachvollziehbarkeit und Transparenz. Später im Sommer kann der Onboarding-Prozess zum Bestellen von Services wie Hardware und Zugangsberechtigungen mit einfachem Genehmigungs-Workflow genutzt werden. Das Ticketsystem wird momentan in Matrix42 manuell aufgebaut und soll zukünftig automatisch über das Service Portal laufen. Ortsehen dann Anwender ihre offenen Tickets und den jeweiligen Stand der Bearbeitung. Am Ende soll es so aussehen, dass beim Onboarding-Prozess automatisch Hardware bestellt wird, Benutzer automatisch angelegt und Berechtigungen automatisch vergeben werden. Dadurch profitiert der Kunde von Zeiteinsparungen, verkürzten Prozesslaufzeiten, weniger Kosten durch den Wegfall redundanter Systeme sowie von verbesserten Compliance- und Security-Prozessen.



”

Für uns ist Matrix42 die Lösung schlechthin, um globales Arbeiten möglich zu machen. Es war uns wichtig, dass man die Lösung relativ einfach erweitern und Standard-Changes automatisieren kann. Zudem sollen die Benutzer mit einem einfachen Genehmigungs-

Workflow selbst Hardware bestellen können. Dabei supported Hillside unsere Matrix42 Lösung und es ist gut, dass alles aus einer Hand kommt.

Gerald Danko, CIO WITTMANN Group

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



Die Hillside IT consulting group ist ein etablierter international agierender IT-Service- Management Dienstleister mit Sitz in Klagenfurt in Österreich. Seit 2004 blickt Hillside auf umfangreiche Branchenerfahrung in den Segmenten Enterprise Service Management, IT-Service Management, Informationssicherheitsmanagement, IT-Controlling und EDI zurück. Als innovationsfreudiges Unternehmen in einer wachsenden, sich stetig verändernden Branche, verfügt Hillside über große Flexibilität. Qualität, lebendige Strukturen und hohe Anpassungsfähigkeit sind die wesentlichen Schlüsselfaktoren für den langfristigen Erfolg. Unter dem sidion Group Holding Dach agiert Hillside als ein beständiger, verlässlicher Partner für ihre Auftraggeber. Das Hillside Team betreut mehr als 400 zufriedene Kunden in ganz Europa und entwickelt für unterschiedlichste Branchen Lösungen für die IT-Organisation. Ganzheitlich und einfach – auf Basis bewährter Ansätze und über Jahrzehnte gewachsenes Knowhow.



Follow us