



Matrix42 als zentrale Plattform für Effizienz und Agilität im Service Management

SIEGENIA vertraut bereits seit 20 Jahren auf Matrix42 zur Automatisierung von Serviceprozessen in IT und Business.



SIEGENIA®
brings spaces to life

Über SIEGENIA

Als Familienunternehmen mit 2.800 Beschäftigten und sechs internationalen Produktionsstandorten entwickelt und fertigt SIEGENIA eine innovative Produktpalette von Lösungen für Fenster, Türen und Schiebetüren sowie von Lüftungs- und Smart-Home-Systemen rund um das Thema Raumkomfort. Das standortübergreifende IT-Team von 55 IT-Expertinnen und -Experten verwaltet etwa 1.800 Active Directory Accounts, mehr als 8.300 IT-Hardware-Assets sowie eine Vielzahl an Anwendungen und Cloud Services.

Immer mehr, immer schneller

Angetrieben von einer hohen Innovationsrate in der Informationstechnologie und dem rasanten Tempo von Veränderungen im Business muss die interne IT der SIEGENIA eine Vielzahl an neuen Anwendungen und Cloud Services im Unternehmen ausrollen. Dabei steht sie immer wieder vor der zentralen Frage, wie sie den Rollout effizient, schnell und transparent gestalten sowie die spätere Nutzung unterstützen und verwalten kann. Ziel ist es dabei zudem, auch eine Basis für die zukünftige Verrechnung zu legen.

Mehr Services bedeuten auch mehr Komplexität und steigenden Arbeitsaufwand. Zur Bewältigung dieser Herausforderungen setzte SIEGENIA früh auf Standardisierung als Mittel gegen eine ausufernde Komplexität und auf Automatisierung zur Steigerung der Effizienz. Der Mittelständler suchte eine Lösung, die flexibel mit dem Unternehmen und seinen Anforderungen mitwachsen kann und fand sie in

Matrix42: bereits 2005 führte das Unternehmen die Unified-Endpoint-Management-Lösung Empirum als erstes Matrix42-Produkt ein.

Zwanzig Jahre gemeinsam erfolgreich

Inzwischen feiert die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen dem Familienunternehmen und Matrix42 ihr zwanzigjähriges Bestehen. Was als Einsatz von Empirum für das Software Deployment begann, hat sich zu einer integrierten, ganzheitlichen Automatisierungsplattform entwickelt, die – ganz im Sinne von Enterprise Service Management – nicht nur IT-Prozesse, sondern auch Business-Prozesse wie E-Commerce oder das Onboarding neuer Lieferanten unterstützt. Die Matrix42-Plattform unterstützt das IT-Team von SIEGENIA dabei, Services schnell und effizient bereitzustellen und so Innovation und Agilität zu fördern.

„Dank der Automatisierung können wir den stetig wachsenden Berg an Aufgaben effizient erledigen und unsere Rolle als Impulsgeber für Innovationen in der IT und im Business erfolgreich wahrnehmen.“

Lea Berges, IT Workplace Administratorin und
Matrix42 Admin, SIEGENIA GRUPPE

Wichtige Meilensteine auf dem gemeinsamen Weg mit Matrix42 waren der erfolgreiche Aufbau eines ESM Service Stores, die Einführung von Assetmanagement, Service Desk und Change Management sowie die Umsetzung eines Service-

katalogs. Unterstützt wird SIEGENIA dabei durch seinen strategischen Matrix42 Partner innomea GmbH aus Alzenau.

Workflows treiben die Automatisierung voran

Insbesondere die Automatisierung mit Workflows bringt SIEGENIA viele Vorteile und gestaltet sich durch die Nutzung des innomea Easy Workflow Creators besonders einfach. Dieses Add-on für die Matrix42-Plattform wird von innomea entwickelt und über den Matrix42 Marketplace angeboten. Es optimiert die Workflow-Funktionen von Matrix42, indem es erlaubt, Workflows mit intuitiven Dialogen und Assistenten über die Standardoberfläche einfach zu konfigurieren. Zudem wird dabei für eine audit-sichere Dokumentation gesorgt.

Zwei Beispiele verdeutlichen das Spektrum der Möglichkeiten: Ein Workflow unterstützt die geordnete Anlage von Teams in Microsoft Teams.



Mit Add-Ons stellen Partner spezielle Erweiterungen und Integrationen bereit und steigern damit den Wert der Plattform für unsere gemeinsamen Kunden.

„Der Matrix42 Marketplace ist für Kunden und Partner ein echter Gewinn. Durch unsere Add-Ons profitieren unsere Kunden von mehr Funktionalität und damit schnellerer Umsetzung ihrer Vorhaben. Als Partner können wir mit Add-Ons unser Know-how einfacher nutzbar machen und uns im Markt differenzieren.“

Christian Brdar, Geschäftsführer,
innomea GmbH

Dazu wählt die beauftragende Fachabteilung den entsprechenden Service im Katalog aus und macht Angaben zu Name, Typ und Anforderungen an das Team. Anschließend wird es mittels Powershell-Script automatisiert vom Workflow korrekt und einheitlich nach den Richtlinien des Unternehmens in Microsoft Teams angelegt und der gesamte Vorgang wird transparent dokumentiert.

Workflowbeispiel: Anlage von Teams

- » Einsparung von 50 Stunden manueller Aufwand pro Jahr
- » mehr Qualität durch Standardisierung
- » mehr Sicherheit durch Automatisierung

Bei ca. 180 Team-Anlagen p.a. spart die SIEGENIA IT so nicht nur rund 50 Stunden manuellen Arbeitsaufwand im Jahr, sondern gewinnt zudem durch einen einheitlichen, dokumentierten Prozess an Qualität und Sicherheit. Als Blueprint für ähnliche Prozesse beschleunigt die Automatisierung darüber hinaus den Rollout neuer Services im Unternehmen.

Ein gänzlich anders gelagerter Workflow steuert die Ausmusterung alter IT-Assets. Dazu führt ein Formular die IT-Mitarbeitenden an allen Standorten durch einen einheitlichen Prozess, erstellt die notwendigen Aufgaben, ändert Asset-Attribute in der CMDB und dokumentiert den Prozess im Modul Change Management.

Allein durch die Automatisierung des Ausmusterungsprozesses für mehr als 1.100 IT-Assets pro Jahr gewinnt die interne IT rund 450 Stunden an Freiraum für wichtigere, wertschöpfende Aufgaben.

Workflowbeispiel: Ausmusterung von IT-Assets

- » Einsparung von 450 Stunden manueller Aufwand pro Jahr
- » mehr Transparenz durch automatisierten Workflow
- » mehr Compliance durch einheitlichen Prozess

Vielzahl an Services mit Workflows unterstützt

Die Beispiele illustrieren das Erfolgsrezept der SIEGENIA IT, um dem stetig wachsenden Arbeitsaufwand Herr zu werden: Mit der Automatisierung von bislang manuellen oder neuen Tätigkeiten mittels Matrix42 werden dringend benötigte personelle Freiräume für strategische Innovationen geschaffen.

Mittlerweile hat das Team von SIEGENIA mehr als 50 Workflows mit Matrix42 und dem innomea Easy Workflow Creator umgesetzt, weitere Services sind bereits in der Umsetzung oder in Planung. Dazu gehören auch komplexe Prozesse wie das On-, Off- und Cross-Boarding von Mitarbeitenden oder das Life-Cycle-Management für IT-Assets. Doch selbst für einfachere Services – wie sie beispielsweise jüngst für den Rollout von Jira oder Miro benötigt wurden – macht eine Automatisierung mit Workflows aufgrund

ihrer in Summe großen Anzahl viel Sinn. Hier zahlt sich vor allem der Zugewinn an Standardisierung und die automatische Dokumentation aus.

Transparenz ermöglicht Kosteneffizienz

Während Automatisierung die Effizienz steigert und Standardisierung Qualität und Sicherheit erhöht, liegt ein weiterer enormer Vorteil für SIEGENIA in der deutlich gewachsenen Transparenz. Durch die integrierte Verwaltung von Assets und Services sowie die automatisierte Erfassung von Veränderungen entsteht eine verlässliche Datenbasis. Diese ermöglicht detaillierte Analysen zur tatsächlichen Nutzung von Serviceleistungen und kann als Basis für eine verbrauchsgerechte Kostenverrechnung dienen.

Matrix42 schafft diese Transparenz durch einen ganzheitlichen Ansatz: Alle relevanten Themen – vom Unified Endpoint Management über den Service Desk bis hin zum Enterprise Service Management – laufen auf einer gemeinsamen Datenbasis zusammen.

„Wir haben mit Matrix42 eine neue Datenqualität und damit Transparenz über die Nutzung von Services gewonnen. Sie wird die Grundlage für unsere interne Leistungsverrechnung bilden und uns dabei helfen, unsere Kosten weiter zu optimieren.“

Christian Menn, Leitung IT Workplace Management, SIEGENIA GRUPPE

Besonders schätzt SIEGENIA zudem die Vorteile eines europäischen Herstellers. Matrix42 bietet sehr nahbar einen direkten Zugang zu Experten und Verantwortlichen, was die Zusammenarbeit erleichtert. Gleichzeitig lassen sich Datenschutz- und Compliance-Fragen unkompliziert klären, da das Unternehmen im deutschen Rechtsraum agiert und denselben Regularien unterliegt wie SIEGENIA.

In einer stürmischen Zeit geopolitischer Unsicherheiten stärkt das zudem die digitale Souveränität des Unternehmens.

Fazit

Seit 20 Jahren setzt das mittelständische Unternehmen erfolgreich auf Matrix42 als zentrale Plattform im Service Management. Die Automatisierung sorgt für mehr Effizienz und Standardisierung, während die lückenlose und einheitliche Dokumentation von Assets und Services eine präzise Leistungsverrechnung ermöglicht und weiteres Einsparpotenzial bietet. Mit innomea steht SIEGENIA ein kompetenter und verlässlicher Partner zur Seite, der zusätzlich leistungsstarke Add-Ons für Matrix42 liefert.

„Matrix42 ist seit über 20 Jahren ein fester Bestandteil unserer IT-Landschaft und unterstützt uns zuverlässig in nahezu allen Aspekten des IT Service Managements. Die Flexibilität der Plattform, ihre tiefe Integration in unsere Prozesse und die kontinuierliche Weiterentwicklung haben maßgeblich dazu beigetragen, unsere IT effizient, benutzerorientiert und zukunftssicher aufzustellen.“

Ralph Meyndt, CIO, SIEGENIA GRUPPE



The European Choice in Service Management

www.matrix42.com

Über Matrix42

Matrix42 hilft Ihnen, Ihre Arbeit zu digitalisieren und zu automatisieren. Unser Ziel ist es, in Europa die erste Wahl für Service Management Software für Kunden aus dem öffentlichen und privaten Sektor zu sein.

Mit unserer flexiblen Plattform können Sie IT- und Geschäftsprozesse, Assets, Endpunkte und Identitäten verwalten, um Produktivität, Agilität, Sicherheit und Mitarbeitererfahrung zu verbessern. Wir liefern Ihnen die Cloud Your Way, d. h. Sie entscheiden selbst, wie Sie unsere Technologie nutzen möchten: Public Cloud, Private Cloud oder vor Ort, und das alles zu überzeugenden Gesamtbetriebskosten.



Die innomea GmbH ist ein seit 2003 europaweit tätiges IT-Dienstleistungsunternehmen, das sich auf die Optimierung von IT-Infrastrukturen spezialisiert hat. Sie berät und unterstützt mittelständische Unternehmen, öffentliche Einrichtungen, IT-Systemhäuser und Konzerne und bietet Managed Services an. Als Partner von Matrix42 bietet innomea das gesamte Portfolio an, von Lizenzverkauf bis hin zu Wartung und Erweiterungen.

www.innomea.de



Follow us