



Anwenderbericht

# Zentrale Plattform für globales Service Management

Das Agrarforschungszentrum CIRAD integriert Services aus verschiedenen Abteilungen mit Matrix42 und sorgt so für mehr Transparenz und eine schnellere Bearbeitung von Anfragen.

econocom

**MATRIX42**

## Über CIRAD

CIRAD (Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement) ist das französische Zentrum für internationale Zusammenarbeit in der Agrarforschung. Die Organisation stellt ihr Fachwissen in den Dienst aller, von den Produzenten bis zu den politischen Entscheidungsträgern. So fördert CIRAD den Schutz der Biodiversität, den agrarökologischen Übergang, die Nachhaltigkeit von Ernährungssystemen, die nachhaltige Entwicklung ländlicher Räume und deren Widerstandsfähigkeit gegenüber dem Klimawandel. CIRAD ist auf allen Kontinenten in rund 50 Ländern vertreten und stützt sich auf die Kompetenzen seiner 1.650 Mitarbeiter sowie auf ein weltweites Netzwerk von rund 200 Partnern.

## Die Ausgangslage

CIRAD verfügte über ein rein IT-zentriertes Serviceportal, über das alle Incidents und Serviceanfragen bearbeitet wurden. Die Lösung wurde von einem Managed Service Provider bereitgestellt - CIRAD hatte also keine Kontrolle über das Portal. Daraus ergaben sich mehrere Nachteile. Zum einen war CIRAD nicht der Eigentümer der Lösung und riskierte daher, das Produkt bei einem Wechsel des Managed Service Providers zu verlieren. Zum anderen deckte das Portal ausschließlich IT-Anforderungen ab und ließ sich nicht auf andere Geschäftsbereiche oder Abteilungen ausdehnen. Darüber hinaus war der Service-Katalog sehr spezifisch: Er wurde von Hand entwickelt und war nicht in das ITSM-Tool integriert. Das Hinzufügen neuer Funktionen gestaltete sich daher sehr komplex.

**Wir verfügen heute über eine Enterprise Service Management-Lösung, in die wir weiter investieren können. Langfristig sollte der Anwender nur noch eine einzige Schnittstelle für seine Serviceanfragen aus allen Geschäftsbereichen haben.**

Rémi Lassalle, Engineer für die Matrix42 ESM-Plattform bei CIRAD.

”



## Einrichtung und Support durch Partner

Im Jahr 2020, mitten in der COVID 19-Pandemie, beschloss CIRAD, seine Tools zu ersetzen. Die Idee war, in Zukunft ein einheitliches Portal für alle Dienste der Organisation anbieten zu können und zu versuchen, alle angebotenen Dienste so weit wie möglich neu auszurichten. CIRAD wollte ein globales und einheitliches Serviceportal aufbauen. Es sollte eine reaktionsfähige Anwendung sein, die sich leicht mit anderen IT-Komponenten verbinden lässt. Eine weitere Anforderung war eine Workflow-Engine, die umfassend und leicht erlernbar sein sollte, um eigene Prozesse aus technischer Sicht entwickeln und übersetzen zu können. Außerdem sollten die Tickets der verschiedenen Abteilungen unterschiedliche Berechtigungsstrukturen haben. Ziel war es, eine Art Vertraulichkeit zu wahren, mit klar getrennten Genehmigungskreisläufen und Administratorrollen.

Um all diese Anforderungen zu erfüllen, entschied sich CIRAD für die Enterprise Service Management (ESM) Lösung von Matrix42. Anschließend wandte sich die Organisation an zwei Partner, um diese Lösung zu implementieren.

Econocom integrierte das Produkt und leitete zunächst die Umsetzung des Projekts. Dieser Partner war in der Anfangsphase des Projekts sehr wichtig, da er die Inbetriebnahme der ersten Version in einem schwierigen Umfeld unterstützte. Quodagis kam später hinzu und half mit seiner praktischen Erfahrung bei der Anpassung der Prozesse. Der Partner konnte Antworten auf sehr spezifische Fragen geben und dabei sein Fachwissen einbringen.

Die Implementierung der Lösung erfolgte in zwei Phasen. Die erste Phase begann mit der Einrichtung des Tools mit einem recht umfangreichen IT-Service-Katalog, dem Incident Management und der Bearbeitung von Supportanfragen - beschränkt auf die IT. Danach folgte eine komplette Überarbeitung der grafischen Benutzeroberfläche, um sie an die Bedürfnisse der Anwender anzupassen.

Mittlerweile startet die dritte Phase, in der es darum gehen wird, die Support-Services zu integrieren und neue Anwendungen zu veröffentlichen. CIRAD plant, die Matrix42 Lösung auch in allen anderen Fachabteilungen einzuführen. Lediglich die Personalabteilung könnte in Zukunft ihr eigenes Portal nutzen.

## Zeitersparnis und bessere Rückverfolgbarkeit

Mit der Matrix42 Lösung konnte CIRAD die Bearbeitungszeit von Serviceanfragen verkürzen und die Bereitstellung neuer IT-Services beschleunigen. Darüber hinaus profitiert die Organisation von einer besseren Rückverfolgbarkeit von Anfragen und Incidents. Die Administratoren schätzen die vollständige Parametrisierbarkeit der Lösung und die nativen Verbindungen zwischen allen Matrix42 Produkten. Aus Anwendersicht bietet die neue Lösung ein einheitliches Portal mit vollständiger Transparenz über den aktuellen Status der eigenen Anfragen. Hinzu kommt der einfache Zugriff auf Services aus allen Abteilungen.

Heute wird die Lösung in der gesamten Organisation eingesetzt. Alle 1.650 Mitarbeiter haben Zugang zum Portal, ebenso wie alle Partner, die für CIRAD arbeiten, aber nicht dort angestellt sind. Insgesamt können sich somit rund 3.500 Personen auf der Plattform anmelden.

CIRAD will in Zukunft weitere Schritte mit der Matrix42-Lösung machen. Hohe Priorität hat dabei die Integration von Dienstleistungen außerhalb der IT. Darüber hinaus ist geplant, einen neuen Kommunikationskanal einzurichten – insbesondere für die Arbeit mit dem Service Desk.

„Matrix42 ist ein Standardwerkzeug mit einer wachsenden Zahl von Entwicklungs- und Betriebskompetenzen am Markt. Das macht die Plattform für uns sehr gut beherrschbar“, sagt Rémi Lassalle. Die Organisation wird sich mit einer hybriden IT aus Cloud-basierten und lokalen Komponenten auseinandersetzen müssen. Daher ist es wichtig, die Kontrolle über die Plattform zu behalten und den Zugang zu den verschiedenen Diensten in diesem komplexen technischen Umfeld zu standardisieren.



## Simplify and Secure Digital Work

### MATRIX42

Matrix42 bietet eine Enterprise Service Management Plattform, die genau auf die heutigen Geschäftsanforderungen zugeschnitten ist. Mit den Lösungen User Experience, Prozesseffizienz, Kosten und Compliance, Operative Agilität und Intelligente Automatisierung können Unternehmen Prozesse effizienter gestalten, Kontrolle über die Sicherheit ihrer Daten gewinnen und die Employee Experience auf die nächste Stufe heben. Die Lösungen bündeln die Produkte IT Service Management, IT Asset Management, Unified Endpoint Management, Software Asset Management und Endpoint Data Protection mit dem Ziel, Kunden bei der digitalen Transformation optimal zu unterstützen.

### econocom

Die Econocom-Gruppe wurde vor 50 Jahren gegründet und ist ein Pionier in der Begleitung der digitalen Transformation von Unternehmen. Ihre Lösungen, die sich auf die Einrichtung und Umgestaltung des Arbeitsplatzes, audiovisuelle Medien und Digital Signage sowie Infrastrukturen konzentrieren, decken alle Verantwortlichkeiten und Expertisen ab, die für jedes digitale Unternehmen erforderlich sind: von der Konzeptionsphase und der Unterstützung bei der Auswahl der Lösung bis hin zur Bereitstellung der Geräte und dem Outsourcing. Das Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2023 einen Umsatz von 2,681 Milliarden Euro.