



Case Study Pro Senectute



Pro Senectute: Professionelles IT-Service-Management mit Matrix42

Pro Senectute, die größte Fach- und Dienstleistungsorganisation im Dienste der älteren Menschen in der Schweiz, setzt in Sachen IT-Service-Management auf Matrix42. Das IT-Kompetenzcenter der Stiftung erbringt für einen Teil der Pro Senectute Organisationen und deren Niederlassungen die notwendigen IT-Services. Seit 2013 arbeiten die Verantwortlichen an der Umsetzung eines professionellen IT-Service-Managements. Der Matrix42 Service Desk, mit dem alle Störungen, Aufgaben, Änderungen und Probleme bearbeitet und dokumentiert werden und über den die Verwaltung der Inventar-, Vertrags- und Lizenzdaten erfolgt, ist bereits erfolgreich im Einsatz. Auch der Matrix42 Service Catalog ist in Betrieb; ab Sommer 2015 wird die interne Verrechnung darüber abgewickelt werden. Die Umsetzung des Matrix42 Hard- und Softwaremanagements ist für 2016 geplant. Und auch die Mobile Device Management Lösung von Matrix42 hat das IT-Team von Pro Senectute schon ins Auge gefasst.



Pro Senectute

Pro Senectute ist „die“ Fach- und Dienstleistungsorganisation der Schweiz im Dienste der älteren Menschen. Die 1917 gegründete Stiftung setzt sich für das Wohl, die Würde und die Rechte älterer Menschen ein. Pro Senectute berät Seniorinnen und Senioren kostenlos in über 130 Beratungsstellen schweizweit. Mit vielfältigen Dienstleistungen und spezifischen Angeboten unterstützen 1'000 Mitarbeitende und 15'000 Freiwillige die ältere Bevölkerung in allen Belangen rund um das Alter. Über eine halbe Million Menschen im Pensionsalter sowie deren Angehörige nutzen die Angebote. 2013 erwirtschafteten die Pro-Senectute-Organisationen einen Jahresumsatz von 239 Millionen CHF. Pro Senectute ist mit dem ZEWG Gütesiegel zertifiziert und richtet die Organisation und Geschäftsführung nach den Richtlinien des Swiss NPO-Codes aus.



Herausforderung

Im Zuge der geplanten Professionalisierung des IT-Service-Managements suchte Pro Senectute eine Lösung, die möglichst alle benötigten Bereiche abdeckt, in Etappen umsetzbar und innerhalb der beschränkten Budgetmöglichkeiten der Organisation realisierbar ist.



Lösung

Pro Senectute entschied sich für Matrix42. Der Matrix42 Service Desk, mit dem alle Störungen, Aufgaben, Änderungen und Probleme bearbeitet und dokumentiert werden und über das die Verwaltung der Inventar-, Vertrags- und Lizenzdaten erfolgt, ist erfolgreich im Einsatz. Auch der Matrix42 Service Catalog ist in Betrieb; ab Sommer 2015 wird die interne Verrechnung darüber abgewickelt werden. Die Umsetzung des Matrix42 Hard- und Softwaremanagements ist für 2016 geplant. Und auch die Mobile Device Management Lösung von Matrix42 hat das IT-Team von Pro Senectute schon ins Auge gefasst.

Profi-Lösung trotz limitiertem Budget

Der Service Desk bei Pro Senectute bestand noch vor eineinhalb Jahren aus einer zentralen Hotline, welche Störungsmeldungen und Anfragen telefonisch oder per Mail entgegen nahm. Die Störungsmeldungen wurden in einem Ticketsystem erfasst; als IT-Service-Management wurde eine Access-Datenbank verwendet. Die Daten waren zwar in verschiedenen Datenbanken oder auf Fileshares vorhanden, konnten aber nicht zentral verwaltet werden. Es bestand eine sehr komplexe Configuration Management Datenbank auf Basis von Microsoft Access 2003. Diese zu pflegen und weiter zu nutzen stellte sich allerdings als sehr aufwändig dar. Das Vertrags- und Lizenzmanagement war durch das Fehlen der richtigen Werkzeuge unübersichtlich. „Wir haben ein Pflichtenheft mit dem Schwerpunkt Incident- und Problemmanagement erstellt und fünf Anbieter um Offerte gebeten. Die Kostenthematik war für uns eine sehr wichtige, da wir nur über ein limitiertes Budget verfügten“, erklärt Bernd Lienberger, Leiter IT Kompetenzcenter bei Pro Senectute.



„Wir konnten unsere Arbeitsprozesse automatisieren und beschleunigen. Unsere Anwender profitieren von besserer Qualität.“

Bernd Lienberger
Leiter IT Kompetenzcenter (Pro Senectute)

Umsetzung im Rahmen einer IPA

Nach den Präsentationen von drei Anbietern fiel die Entscheidung auf Matrix42. „Matrix42 deckt viele Gebiete ab, die für uns wichtig sind, wie etwa das Mobility- und das Lizenzmanagement oder auch die Softwareverteilung. Der modulare Aufbau der Lösung erlaubt uns eine Umsetzung der einzelnen Bereiche in Etappen“, erläutert Lienberger. Die Installation der Lösung war inhouse geplant und wurde im Rahmen der IPA (Individuelle Praktische Arbeit) des IT-Lernenden bei Pro Senectute durchgeführt. „Matrix42 unterstützt ja Abschlussarbeiten von IT-Lernenden in der Schweiz. Auch wir haben dieses Angebot in Anspruch genommen und die Einführung des Matrix42 Service Desks hat so wunderbar geklappt“, sagt Lienberger. Mark Dubacher, IT-Lernender bei Pro Senectute, fasst sein Projekt folgendermassen zusammen: „Ich habe zuerst den Server installiert, dann die Datenbank und dann die Matrix42 Produkte inklusive Konfiguration, bis ich die Benutzerdaten importieren konnte. Das war eine 10-tägige Projektarbeit, die ich auch dokumentieren und präsentieren musste. Matrix42 hat mir das Installationshandbuch zur Verfügung gestellt, mir Links zu Help Files gegeben und ich konnte auch direkt nachfragen, wenn ich unsicher war. Damit war es für mich sehr einfach, die Installation durchzuführen.“

Automatisierung durch Service Catalog

Anfang 2015 wurde bei Pro Senectute der Matrix42 Service Catalog eingeführt. Davor aber musste entschieden werden, welche Daten eingepflegt werden sollten. „Wir haben alle 130 Pro Senectute Standorte mit Stammdaten erfasst, um die Vorteile der Automatisierung voll auf nutzen zu können“, erklärt Lienberger. Mitte 2015 soll die Verrechnung der IT-Leistungen an die Standorte über den Service Catalog erfolgen. Lienberger: „Die Verrechnung erfolgt bei uns quartalsweise. Wenn etwa ein Standort einen neuen Mitarbeitenden einstellt und ein entsprechendes Service benötigt, werden sämtliche Daten zu diesem Benutzer im Service Catalog hinterlegt. Ich kann dann quartalsweise Auszüge aus dem System ziehen und sehen, wie viele Anwender welche Services in Anspruch nehmen. Dadurch können wir exakte Leistungsnachweise erstellen und ich habe auch einen besseren Kostenüberblick bzw. kann besser budgetieren.“

„Wir sind effizienter geworden, können unsere Leistungen exakt nachweisen und haben auch einen besseren Überblick über die Kosten.“

Bernd Lienberger
Leiter IT Kompetenzcenter (Pro Senectute)

Zufriedene Anwender

Die Anwender bei Pro Senectute können über das Kundenportal des Service Catalog die benötigten Services selbst bestellen. Mit hinterlegtem Bewilligungsworkflow geht die Anforderung an den zuständigen Kostenleiter und nach dessen OK erfolgt die Realisierung. „Das Feedback der Anwender – sowohl zum Service Catalog als auch zum neuen Service Desk – ist sehr gut. Sie sind zufrieden mit dem Mehrwert, den wir generieren. Die Möglichkeit, Tickets, Aufgaben und Inventar anzusehen, bringt ja auch den Anwendern größere Transparenz.“

„Matrix42 deckt viele Gebiete ab, die für uns wichtig sind, wie etwa das Mobility- und das Lizenzmanagement oder auch die Softwareverteilung. Der modulare Aufbau der Lösung erlaubt unserem kleinen Team eine Umsetzung der einzelnen Bereiche in Etappen.“

Bernd Lienberger
Leiter IT Kompetenzcenter (Pro Senectute)

Hard- und Softwaremanagement bereits in Arbeit, Mobility Management geplant

Mit dem Aufsetzen des Hard- und Softwaremanagements hat Pro Senectute bereits begonnen. Die Lösung wird auf allen Clients und Servern ausgerollt. 2016 steht eine Infrastrukturerneuerung und damit auch das Rollout von Windows 10 an. Die Einführung des Matrix42 Mobile Device Managements ist ebenfalls geplant. „Die Zusammenarbeit mit Matrix42 ist sehr konstruktiv. Für uns als Non-Profit-Organisation ist es schwierig, die Kapazitäten zu stellen. Matrix42 unterstützt uns sehr“, fasst Lienberger zusammen.



Matrix42 AG

Matrix42 ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace“ bietet das Unternehmen zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Mehr als 3.000 Kunden – darunter BMW, Infineon und Carl Zeiss – verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 über 3 Millionen Arbeitsplätze weltweit. Matrix42 ist in sieben Ländern erfolgreich aktiv – Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Großbritannien, Schweden und Australien. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Frankfurt/Main. Das 1992 gegründete Unternehmen gehört seit 2008 zur Asseco Gruppe, einem der größten europäischen Software Anbieter.

Die Produkte und Lösungen der Matrix42 sind darauf ausgerichtet, moderne Arbeitsumgebungen – physische, virtuelle oder mobile Arbeitsbereiche – einfach und effizient bereit zu stellen und zu verwalten.

Matrix42 fokussiert auf Anwenderorientierung, Automatisierung und Prozessoptimierung. Mit den Lösungen des Unternehmens werden sowohl die Anforderungen moderner Mitarbeiter in Unternehmen, die ortsungebunden und mit verschiedensten Endgeräten arbeiten wollen, als auch der IT-Organisation und des Unternehmens selbst optimal erfüllt.

Matrix42 bietet seine Lösungen branchenübergreifend Organisationen an, die Wert auf ein zukunftsorientiertes und effizientes Arbeitsplatzmanagement legen. Dabei arbeitet das Unternehmen auch erfolgreich mit Partnern zusammen, die die Matrix42 Kunden vor Ort beraten und betreuen; zu den führenden Partnern zählen TAP Desktop Solutions GmbH, Consulting4IT GmbH und DSP IT Service GmbH.

Disclaimer

Diese Dokumentation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte liegen bei der Matrix42 AG. Jede andere Nutzung, insbesondere die Weitergabe an Dritte, Speicherung innerhalb eines Datensystems, Verbreitung, Bearbeitung, Vortrag, Aufführung und Vorführung sind untersagt. Dies gilt sowohl für das gesamte Dokument als auch Teile davon. Änderungen vorbehalten. Andere, an dieser Stelle nicht ausdrücklich aufgeführte, Firmen-, Marken- und Produkt-namen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber und unterliegen dem Markenschutz. Matrix42 ist eine registrierte Marke der Matrix42 AG.

MATRIX42

Hauptsitz Deutschland

Elbinger Straße 7
60487 Frankfurt am Main
Deutschland

Telefon: +49 6102 816-0
Fax: +49 6102 816-100
E-Mail: info@matrix42.de

www.matrix42.de

Niederlassung Schweiz

Poststrasse 30
6300 Zug
Schweiz

Telefon: +41 41 720 42 20
Fax: +41 41 720 42 22
E-Mail: info@matrix42.ch


www.matrix42.ch

Niederlassung UK


88 Wood St.
London, EC 2V 7RS,
United Kingdom

Telefon: +44 208 528-1065
Fax: +49 6102 816-100
E-Mail: info_uk@matrix42.com

www.matrix42.com

 [@Matrix42de](https://twitter.com/Matrix42de)

 facebook.com/Matrix42de

 www.xing.de