

„Smarter Workspace“: Intelligentes Arbeitsplatzmanagement mit Matrix42

Der Kommunikationsdienstleister avocis verwaltet seine Arbeitsplätze mit der Software-Lösung des Frankfurter Unternehmens

Frankfurt a. M., 24. September 2015 – Matrix42 ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace“ bietet das europaweit tätige Unternehmen mit Sitz in Frankfurt am Main zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Auch avocis, einer der führenden Kommunikationsdienstleister in der DACH-Region, vertraut bei der Verwaltung seiner Arbeitsplätze auf Matrix42. Der Name avocis wurde 2011 eingeführt – er vereint mehrere Unternehmen, die unter diesem Markendach zusammengeführt wurden. Mit der Unternehmenszusammenführung einher ging ein Großprojekt zur Konsolidierung der IT zu einer zentralen Einheit für das gesamte Unternehmen, das von BEG & Partners AG aufgesetzt, begleitet und implementiert sowie von TAP.DE umgesetzt wurde. Im Rahmen dieses Großprojekts suchten die IT-Verantwortlichen bei avocis auch eine Lösung für die Clientverwaltung. Die Entscheidung fiel auf Matrix42. Mittlerweile hat das Unternehmen auch den Service Store mit Lizenz- und Assetmanagement im Einsatz. Die Einführung des Matrix42 Patch Managements und des Service Desk Moduls sind bereits geplant.

„Für uns als mittelständisches Unternehmen war es wichtig, eine am Markt etablierte Lösung zu finden, die auf unsere Bedürfnisse eingeht und uns hilft, die Betriebskosten niedrig zu halten“, erklärt Michael König, CIO bei avocis. Vor der Einführung des Matrix42 Client Managements hatte avocis eine Kombination aus mehreren Systemen im Einsatz. Matrix42 erfüllte die Anforderungskriterien des Unternehmens – in Bezug auf Aspekte wie Inventarverwaltung, Softwarepaketierung, Prozessintegration, etc. – weitaus am besten und erhielt daher den Zuschlag. „Uns ging es zunächst vor allem um eine Lösung, mit der wir unsere Clients mit Betriebssystem und Software ausstatten können. Unsere Clients waren zwar strukturiert und standardisiert, aber ein Tool zur zentralen Verwaltung fehlte. Die Möglichkeit, auf Geräte bzw. Software zuzugreifen, Mitarbeiter, die an diesen Geräten arbeiten, anzusprechen – all diese integrativen Aufgaben waren vorher dezentral organisiert und daher sehr aufwändig“, erläutert Michael Tamke, Leiter Applikations und Service Management bei avocis.

Integration und Zentralisierung

Um die gewünschte Zentralisierung und Integration zu erreichen, musste zunächst die im Vorfeld notwendige Konzeptarbeit geleistet werden. Die Prozesse wurden überdacht und überarbeitet. König: „Die konzeptionelle Vorarbeit ist sehr wichtig. Man muss sich mit allen Prozessen befassen und die Einführung eines solchen Tools prozessual durchführen. Die Flexibilität von Matrix42 hat uns ermöglicht, unsere Prozesse so flexibel zu gestalten, wie wir es brauchen.“ avocis hat die Lösung an allen seinen Standorten im Einsatz. Die IT ist in der Lage, innerhalb kürzester Zeit ein Call Center bereit zu stellen und die sich schnell ändernden Anforderungen rasch und flexibel zu erfüllen. Kurz nach der Einführung des Client Managements führte avocis auch das Asset- und das Lizenzmanagement von Matrix42 ein. Für 2015 ist zudem der Start des Service Desk Moduls vorgesehen sowie des Patch Managements.

Transparenz und Anwender-Zufriedenheit

„Vom Anwender bis zum Management sind alle sehr zufrieden mit dieser Lösung. Wir bekommen sehr positives Feedback, die Akzeptanz ist sehr hoch. Darüber hinaus profitieren wir jetzt von der Transparenz, die uns eine deutlich bessere Planungssicherheit ermöglicht. Unsere Ziele haben wir erreicht. Denn in erster Linie ging es uns um die Verbesserung der Servicequalität. Die Maturität unserer IT ist auch dank Matrix42 deutlich gestiegen“, fasst König zusammen.

Harald Knapstein
Vice President Marketing
Tel: +49 6102 268
Mobile: +49 172 6566258
Fax: +49 6102 816 100
www.matrix42.de