

FEEDBACK

Unified Endpoint Management

Kundenprofil:

Sprinkenhof ist die zentrale gewerbliche Immobiliengesellschaft der Freien und Hansestadt Hamburg und sichert als Asset-Manager die nach- und werthaltige Entwicklung der eigenen, sowie übertragenen Immobilien.



Aufgrund unseres schnellen Wachstums und unserer begrenzten IT-Ressourcen war es dringend nötig, unser IT-Serviceprozesse zu standardisieren, zu automatisieren und nach ISO 27001:2017 zu zertifizieren. Matrix42 hat diesen Prozess wesentlich vereinfacht. Wir sind von den Ergebnissen begeistert.“

*Matthias Doll,
Head of IT, Sprinkenhof*



Herausforderung

Sprinkenhof musste vor dem Hintergrund des rasanten organisatorischen Wachstums und der begrenzten IT-Ressourcen seine heterogene IT-Umgebung vereinheitlichen und transparenter gestalten. Dazu war eine Lösung zur Verwaltung der Arbeitsumgebung und der IT-Dienste erforderlich, die sowohl umfassend als auch gut skalierbar und einfach zu handhaben war. Zusätzlich sollte sichergestellt werden, dass die Infrastruktur ISO 27001:2017 zertifiziert werden konnte.

Lösung

Sprinkenhof hat sich aufgrund der Funktionalität, Automatisierung, nahtlosen Integration und Benutzerfreundlichkeit für Matrix42 entschieden. Im Laufe der letzten drei Jahre wurde das System kontinuierlich um zusätzliche Module erweitert – von der Patch- und Asset-Verwaltung bis hin zur Mobilgeräteverwaltung. Nebenbei konnten durch die Automatisierung, die die Matrix42 Lösung bietet, viele Anforderungen der ISO 27001:2017 Norm ohne jeglichen Aufwand erfüllt werden. Der Ausbau der vorhandenen Lösung durch den Matrix42 Service Store und Matrix42 Endpoint Security (EgoSecure) ist für 2020 geplant, um die Integration und Sicherheit der IT-Service-Management-Umgebung weiter zu verstärken.

Standardisierung und Integration der IT-Serviceprozesse für maximale Transparenz

Die Sprinkenhof GmbH ist der Asset- und Projektmanager für die Anmietung, Vermietung, den Neubau sowie die Sanierung von städtischen Gewerbeimmobilien in Hamburg. Ihre Aufgabe besteht darin, die damit verbundenen Projekte zum Nutzen der Stadt kompetent durchzuführen. Die Sprinkenhof Mitarbeitenden betreuen ein vielfältiges Portfolio an Immobilien mit einer Gesamtfläche von 1,16 Millionen Quadratmetern. Die betrieblichen Aktivitäten umfassen das gesamte Spektrum der kommerziellen, infrastrukturellen und technischen Gebäudeverwaltung. Davon abgesehen ist das Team für den Erwerb und die Anmietung von Büroräumen mit einer zusätzlichen Fläche von 1,8 Millionen Quadratmetern verantwortlich. Mit knapp 270 Mitarbeitenden erwirtschaftet das Unternehmen einen Jahresumsatz von etwas mehr als 141 Millionen Euro im Geschäftsjahr 2019.

Nach der Fusion von Sprinkenhof mit mehreren anderen Organisationen zur Schaffung einer kommunalen Immobilienverwaltung aus einer Hand im Jahr 2016 wurde Matthias Doll Anfang 2017 gewonnen, um die veraltete heterogene und komplexe IT-Umgebung zu vereinheitlichen. Zu der damaligen Situation erklärt Doll: *„Es gab eine uneinheitliche Mischung aus Hard- und Software und es war zu diesem Zeitpunkt schwierig, eine Gesamtsicht auf den Bestand herzustellen. Die IT verfügte über keine Standardisierung und über zu wenig formalisierte Strukturen und Prozesse. Gleichzeitig nahmen auch die Anzahl der Beschäftigten und die Größe der von uns verwalteten Flächen zu, sodass auch die IT-Infrastruktur ständig wuchs.“*

Deshalb war es für Doll und sein Team notwendig, eine Reihe wichtiger Fragen zu beantworten, wie etwa:

- > Wie kann diese komplexe Umgebung mit begrenzten internen Ressourcen verwaltet werden?
- > Wie kann der Aufwand für die Mitarbeitenden bei der Anforderung und Nutzung von IT-Dienstleistungen verringert werden?
- > Welche neuen Tools können dabei helfen, das IT-Personal zu entlasten und die IT-Prozesse zu optimieren?
- > Wie kann die Transparenz von Infrastruktur, Prozessen und Geräten mit minimalem Aufwand erhöht werden?
- > Nach einer gründlichen Analyse der Situation definierte Doll die Anforderungen. Diese umfassten Folgendes: die Standardisierung von Hard- und Software, die rasche Implementierung eines Tools, das eine exakte Bestandsaufnahme vorhandener und neuer IT-Assets ermöglicht, die Beauftragung eines kompetenten externen Partners, der bei der Implementierung behilflich ist, die Definition von ITIL-konformen Prozessen und sämtliche Vorbereitungsmaßnahmen, die für die ISO 27001:2017 Zertifizierung erforderlich sind.



Matrix42 ist eine unverzichtbare Lösung für uns. Alles läuft reibungslos, und unsere IT-Umgebung ist jetzt außerordentlich transparent.

*Matthias Doll,
Head of IT, Sprinkenhof*

MATRIX42

Die erste Wahl

Doll und sein Team prüften eine Reihe möglicher Lösungen, einschließlich Matrix42, die Doll bereits in den vergangenen sechs Jahren durch seine Funktion als externer IT-Berater kennengelernt hatte. „Aufgrund ihrer umfassenden Funktionalität und der Möglichkeit, eine nahtlos integrierte IT-Service-Umgebung zu schaffen, war Matrix42 für mich die beste Lösung. Außerdem wurden zahlreiche Anforderungen für die ISO 27001:2017 Zertifizierung direkt durch die Automatisierung erfüllt. Deshalb war diese Lösung für uns extrem interessant.“

Zu Beginn der Implementierung wurde mit lmbit GmbH mit Sitz in Kiel ein erfahrener externer Partner gefunden. Im nächsten Schritt wurde Empirum zur Verwaltung der bestehenden Assets implementiert. Zusätzlich wurde der Prozess zur Verbesserung der Transparenz des gesamten Bestands an IT-Assets von Sprinkenhof in Angriff genommen. Hierzu zählte auch die Implementierung eines Ticketing-Systems, um bestehende Probleme zu identifizieren und zu beheben und ein Verfahren zu schaffen, auf dessen Basis externe Partner in das System integriert werden konnten.

Zum Implementierungsfortschritt erklärt Doll: „Als Nächstes mussten wir unsere neuen Hardware- und Softwarestandards sowie die Prozesse zur zentralen Verwaltung aller Assets über Matrix42 definieren. Dazu gehörte die Implementierung des Moduls ‘Silverback Mobile Device Management’, mit dem unser Umstieg auf Apple iPhones durchgeführt werden sollte. Dieses Modul ermöglicht es uns jetzt, die Seriennummer jedes Geräts und der SIM-Karte automatisch mit einer oder einem Beschäftigten zu koppeln. Dies vereinfacht das On- und Offboarding von Mitarbeitenden, da wir sofort erkennen, welche Geräte zurückgegeben und welche Verträge geändert oder gekündigt werden müssen. Wir begannen auch mit der Implementierung von Windows 10, einschließlich der Erstellung eines Workflows zur Automatisierung der Softwareinstallation auf allen unseren Endbenutzergeräten. Und um unsere Softwarenutzung und die entsprechenden Kosten effizient verwalten zu können, haben wir 2018 License- und Contract Management von Matrix42 implementiert.“

Hohe Prozessqualität mit nahtloser Integration

Vor Kurzem haben Doll und sein Team mithilfe der intuitiven Workflow-Design-Schnittstelle von Matrix42 alle Workflows für den Personalprozess von Sprinkenhof definiert. Dank der Ergänzung durch zusätzliche Matrix42 Module wurde die Integration der IT-Services-Umgebung von Sprinkenhof weiter verbessert. Infolgedessen können IT-Mitarbeitende und Entscheidungsträger/innen im Unternehmen, wie z. B. Finanzcontroller/innen, jetzt einfach auf alle erforderlichen Informationen zu IT-Assets zugreifen.

„Wir haben in den vergangenen drei Jahren schon enorm viel erreicht“, so Doll. „Dazu zählen die laufende Erneuerung der IT-Service-Infrastruktur, die Einführung von Windows 10, eine beträchtliche Beschleunigung unserer IT-Prozesse, die einheitliche Ausstattung unserer Belegschaft und die Erfüllung vieler ISO 27001:2017 Anforderungen. Im Februar 2020 wurde Sprinkenhof das Zertifikat erteilt.“

Kein Projekt, sondern ein Prozess

Doch, wie Doll hinzufügt, sind sie noch nicht am Ziel angelangt. *„Dies ist kein Projekt, sondern ein Prozess. Wir arbeiten mit unserem Partner lmbit GmbH kontinuierlich an der Verbesserung und Erweiterung der Matrix42 Umgebung. So haben wir beispielsweise den Zugriff auf unser Ticketing-System schon auf drei Kunden erweitert. Damit können wir den Fortschritt eines Tickets transparent verfolgen und unmittelbar beurteilen, ob die Vertrags- und Service-Levels eingehalten wurden – und das alles mit minimalem Aufwand.“*

Außerdem planen wir 2020 Matrix42 Endpoint Security (EgoSecure) einzuführen.“

Abschließend meint Doll zu den Erfahrungen von Sprinkenhof mit Matrix42: *„Matrix42 ist für uns dank der Standardisierung, Automatisierung, hohen Prozessqualität und der einfachen Integration aller Module eine unverzichtbare Lösung. Alles läuft reibungslos, und unsere Umgebung ist jetzt außerordentlich transparent.“*

