

MATRIX42



Flexibel ohne Ende und allzeit bereit.

Wie das Landratsamt Karlsruhe die Servicequalität mit
Matrix42 Digital Workspace Management dramatisch verbessert.

”

Mit dem von Cubefinity implementierten Matrix42 Workspace-Konzept können wir jederzeit schnell und ohne Code flexible Lösungen für neue, zum Teil unvorhersehbare Anforderungen entwickeln.

Ragnar Watteroth, Dezernent, Landratsamt Karlsruhe



Über das Landratsamt Karlsruhe

Das Landratsamt Karlsruhe liegt in Baden-Württemberg und ist die kommunale Behörde des Landkreises mit einer großen Palette verschiedener Funktionen: Dienstleister und Ansprechpartner für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen im Kreis, Genehmigungsbehörde, Ordnungsbehörde und Aufsichtsbehörde. Dafür braucht es nicht nur eine starke IT-Abteilung, sondern auch eine zentrale Plattform, die alle angebotenen Dienstleistungen managt. Dabei setzt das Landratsamt Karlsruhe von der Softwareverteilung über Service Desk, Service Catalog und Self Service Portal bis zum Asset- und Vertragsmanagement ganz auf die Vielseitigkeit von Matrix42.

Die Herausforderung

Im Jahr 2008 entschied sich das Landratsamt Karlsruhe, eine neue Lösung für das automatisierte Arbeitsplatzmanagement sowie ein Help Desk Tool einzuführen. Beide Werkzeuge sollten die Service-Prozesse verbessern. Nach eingehender Marktanalyse entschieden sich die Verantwortlichen für Matrix42. Auf Basis des Matrix42 Digital Workspace Managements konnte man im Laufe der Zeit zusammen mit dem Matrix42 Partner Cubefinity diese Lösung individuell an die spezifischen Anforderungen des Landratsamts anpassen, um damit auch spezielle Apps zu entwickeln. Im Falle des größten Gesundheitsamtes in Baden-Württemberg reagierte das Landratsamt mit der Covid-19-App flexibel auf sich ständig verändernde Anforderungen und setzte diese zügig mit dem Matrix42 Solution Builder in der Digital Workspace Plattform um.

Die Lösung

Mit der Matrix42 Lösung legte das Landratsamt Karlsruhe den Grundstein für eine umfassende zentrale Dienstleistungsplattform, die weit über die Informations- und Kommunikationstechnik (IuK) hinausgeht. So verwaltet man mit dem Asset Management der Matrix42 Enterprise Service Management Suite über 40.000 aktive Assets. Gemeinsam mit dem Matrix42 Service Catalog bildet der Matrix42 Service Desk zentrale Dienstleistungen des Landratsamts Karlsruhe ab. Im Service Desk werden pro Monat im Schnitt ca. 1.500 Störungen und Service Requests sowie zusätzlich ca. 3.500 Aufgaben abgearbeitet. Mit dem Ticketsystem arbeitet nicht nur die IT, sondern auch Fachbereiche wie das Facility Management und Personalwesen. Dort fungiert das zentrale Mitarbeitermanagement als Dreh- und Angelpunkt bei



allen personellen Prozessen – wie etwa Neueinstellung, interner Amtswechsel, Umzug, Austritt – und übernimmt für die Fachämter die Koordination der damit verbundenen Aufgaben. Im Service Catalog sind derzeit insgesamt 1.783 verschiedene Services, wie etwa Büromöbel, Dienstleistungen, Hardware, Konten, Netzwerk, Software, Zugriffsrechte und Verbrauchsmaterialien, via Matrix42 Self Service Portal bestellbar. So bietet das Gesundheitsmanagement im Self Service Portal unterschiedliche Kurse an, die jeder bestellen kann. Auch das Personalwesen bietet darüber Fortbildungen an, die von den Mitarbeiter:innen beantragt

werden können. Teilnehmerlisten werden am Ende automatisch generiert. Ist ein Kurs an einem Tag mit der maximalen Teilnehmerzahl belegt, kann dieser auch nicht mehr bestellt werden. Der Service „Ferienbetreuung“ wird ebenfalls per Self Service Portal angeboten, u. a. bei An- und Abmeldungen zur Ferienbetreuung für Kinder der Mitarbeiter:innen vom Landratsamt. Auch hier wird im Hintergrund automatisch eine Teilnehmerliste generiert. Seit 2008 werden inzwischen knapp 4.000 physikalische und virtuelle Computer mit dem Client Management von Matrix42 verwaltet. Zudem ist die Softwareverteilung Matrix42 UEM Empirum flächendeckend im Einsatz.

”

Wir haben sehr viele spezifische Prozesse abgebildet und verfügen jetzt über strukturierte Informationen, mit denen wir die LuK sowie die involvierten Ämter und Abteilungen ausgezeichnet steuern können.

Markus Kälberer, Abteilung LuK, Landratsamt Karlsruhe



Die Vorteile

Zeit- und Effizienzgewinn ist nur eine Seite der Medaille. Die andere Seite besteht im Zugewinn von Flexibilität und Informationstiefe, die das Matrix42 Digital Workspace Management bietet. Zwei Beispiele dafür: Für das Reporting nutzt das Landratsamt Karlsruhe die moderne Cubefinity Lösung auf Basis von Microsoft Power BI. Sie bietet umfassende Auswertungs- und Analysemöglichkeiten für alle Module der Matrix42 Enterprise Service Management Suite und versetzt nicht nur die LuK in die Lage, eigene Reports, Dashboards und Analysen rund um Matrix42 ohne spezielles Know-how ad hoc und sehr schnell umzusetzen.

Das zweite Beispiel dreht sich um die Flexibilität bei der App-Entwicklung: Die innovative Covid-19-App ist seit weit über zwei Jahren erfolgreich im Einsatz und wird

mittlerweile auch von anderen Landratsämtern und Städten genutzt. Bis heute wurden damit über 350.000 positive Fälle und Verdachtsmeldungen gemanagt. Mit der Digitale-Schule-App können Schüler:innen im Landkreis und in der Stadt Karlsruhe Anträge für neue Tablets oder Notebooks stellen. Der gesamte Anforderungs-, Genehmigungs- und Bereitstellungsprozess läuft via Matrix42. Die Anwender:innen können jederzeit den Status und anhand von Power BI Reports das verbrauchte Budget per Knopfdruck einsehen. Auch die Stammdaten werden in dieser App verwaltet.



Fazit:

Mit dem Matrix42 Digital Workspace Management hat das Landratsamt Karlsruhe eine zentrale Serviceplattform geschaffen, mit der sehr viele unterschiedliche Prozesse angestoßen und gemanagt werden. Cubefinity ist seit 5 Jahren regelmäßig mit an Bord und arbeitet sehr intensiv mit LuK, Personalwesen, Gesundheitsamt und weiteren Ämtern an der Weiterentwicklung der Lösung. So ist aktuell das Vertragsmanagement im Aufbau. In 2023 soll voraussichtlich Matrix42 EgoSecure Data Protection zum Einsatz kommen. Alles in allem hat die Lösung auch für den Landrat Vorbildcharakter. „Die gewählte Lösung bildet die organisatorische Struktur unserer Ämter ideal ab und wir können darüber situationsbedingt, wie zum Beispiel beim Kontaktverfolgungsmanagement während der Corona-Pandemie, passende Services und aktuelle Informationen zur Verfügung stellen, auf deren Grundlage wir Entscheidungen treffen und die Bürgerinnen und Bürger täglich informieren konnten“, sagt Landrat Dr. Christoph Schnaudigel.

MATRIX42

www.matrix42.com

Simplify and Secure Digital Work

Über Matrix42

Matrix42 unterstützt Organisationen dabei, die Arbeitsumgebung ihrer Mitarbeiter zu digitalisieren und sicherer zu machen. Die Software für Digital Workspace Experience verwaltet Geräte, Anwendungen, Prozesse und Services einfach, sicher und konform. Die innovative Software integriert physische, virtuelle, mobile und cloudbasierte Arbeitsumgebungen nahtlos in vorhandene Infrastrukturen.

Cubefinity

Cubefinity ist spezialisiert in der Beratung, Implementierung, Training und Support sowie Vertrieb von Matrix42 und Microsoft Power BI Lösungen aller Größen. Namhafte Unternehmen aus allen Branchen werden von unseren bundesweit verteilten Consultants an den Standorten Deutschland, Österreich und der Schweiz beraten und betreut. Die Cubefinity hat ihren Hauptsitz in Niederbayern.

Follow us