



## Case Study avocis

### „Smarter Workspace“: Intelligentes Arbeitsplatzmanagement mit Matrix42

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

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. Mehr als 3000 Kunden verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 über 3 Millionen Arbeitsplätze weltweit. 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 und von TAP.DE Solutions GmbH 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.



### avocis

avocis ist einer der führenden Kommunikationsdienstleister im deutschsprachigen Raum. Der Grundstein für das Unternehmen wurde 2002 in der Schweiz gelegt. Heute vereint die Marke zahlreiche Standorte und bietet seine Dienstleistungen sowohl in Deutschland und der Schweiz sowie seit 2012 auch in Österreich an. Das Portfolio des Kommunikationsdienstleisters umfasst im Inbound-Betrieb Leistungen wie Information, Beratung sowie User Helpdesks im Second- und Thirdlevel. Im Outbound-Betrieb reicht das Dienstleistungsspektrum von Leadqualifizierung über Cross- und Upselling bis zu Aftersales-Betreuung und Außendienstunterstützung. Das Spektrum der internationalen Kunden reicht von Banken und Versicherungen über Telekommunikations- und Medienunternehmen bis hin zu Energiewirtschaft, Handel und Gesundheitswesen. Im Februar 2015 erfolgte die Übernahme von avocis durch den britischen Outsourcing-Dienstleister Capita plc.



### Herausforderung

2011 wurden unter dem Markendach avocis mehrere Unternehmen vereint. Mit der Unternehmenszusammenführung einher ging ein Großprojekt zur Konsolidierung der IT zu einer zentralen Einheit für das gesamte Unternehmen. Im Rahmen dieses Großprojekts suchten die IT-Verantwortlichen bei avocis auch eine Lösung für die Clientverwaltung.



### Lösung

Matrix42 erfüllte die Anforderungskriterien des Unternehmens – in Bezug auf Aspekte wie Inventarverwaltung, Softwarepaketierung, Prozessintegration, etc. – weitaus am besten und erhielt daher den Zuschlag. Nach der Einführung des Client Managements von Matrix42 setzte avocis auch das Asset- und Lizenzmanagement ein. Die Einführung des Service Desk Moduls und des Patch Managements sind für 2015 geplant.



„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.“

Michael Tamke

Leiter Applikations und Service Management (avocis)

## Etablierte Lösung


„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. Im Rahmen einer viermonatigen Evaluierung wurden vier Lösungen begutachtet. 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.



„Wir schätzen an Matrix42 die Zukunftsfähigkeit und Flexibilität der Produkte. Wie Matrix42 mit seinen Kunden umgeht, ist herausragend. Das Unternehmen sucht die Nähe zu seinen Kunden und fördert den gegenseitigen Austausch.“

Michael König

CIO (avocis)



„Mit diesem Projekt haben wir die Erwartungen vollauf erfüllt. Vom Anwender bis zum Management sind alle zufrieden.“

Michael König  
CIO (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. Michael 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. einfach, die Installation durchzuführen.“

## Lizenz- und Assetmanagement

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. Die Matrix42 Lösung wird bei avocis vornehmlich von zwei Clientmanagern betrieben, die dezidiert dafür verantwortlich sind. Darüber hinaus wird das Tool von fünf Servicedesk-Mitarbeitern und den Administratoren an den Standorten des Unternehmens genutzt.

## 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 Michael König zusammen.

„Administrative Vorgänge werden jetzt schneller und verlässlicher durchgeführt. Arbeiten, die früher notwendig waren, sind weggefallen. Unsere IT ist jetzt auf einem professionelleren Niveau.“

Michael Tamke  
Leiter Applikations und Service Management (avocis)



**BEG & PARTNERS**

since 1961

BEG & Partners AG, mit Hauptsitz in Schaffhausen, bedient Kunden aus der Privatwirtschaft (u.a. aus den Branchen Bank, Handel, Industrie, Logistik, Transport, Versicherung), dem Gesundheitswesen sowie der öffentlichen Verwaltung. Ein 18-köpfiges Team von hochqualifizierten und führungserfahrenen Beratern unterstützt aktuell rund 60 Unternehmen und übernimmt dabei Projekt-, Fach- oder interimistische Führungsverantwortung beim Prozessmanagement

(u.a. Logistik, Produktion, SCM, SRM und weitere Prozesse), bei der Unternehmens- und Organisationsentwicklung (bspw. Unternehmensstrategie, Kooperations- und Fachstrategien), auf dem Feld von Versorgung und Logistik (bspw. Pharma- und Medizinprodukte), im Sicherheitsmanagement (Ereignis-, Notfall- und Krisenmanagement etc.) oder beim Einsatz der IT (IT-Strategie, IT-Governance, Business / IT-Alignment, Submission oder Evaluation von IT-Lösungen).

**BEG & PARTNERS AG**

Mühlenstrasse 70  
Postfach 1222  
CH-8201 Schaffhausen

Telefon: +41 52 631 15-00  
Fax: +41 52 631 15-15  
E-Mail: [info@begpartners.com](mailto:info@begpartners.com)

[www.begpartners.com](http://www.begpartners.com)

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 Produktnamen 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](mailto:info@matrix42.de)

[www.matrix42.de](http://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](mailto:info@matrix42.ch)

[www.matrix42.ch](http://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](mailto:info_uk@matrix42.com)

[www.matrix42.com](http://www.matrix42.com)

@Matrix42de

[facebook.com/Matrix42de](https://facebook.com/Matrix42de)

[www.xing.de](http://www.xing.de)