



Case Study Continental Banden Groep B.V



Continental Banden Groep automatiseert distributie en configuratie van software met Matrix42 Physical

Van de moderne werkplek wordt veel verwacht. Veeleisende eindgebruikers hebben elk hun eigen pakket aan behoeften. Hoe zorgt een organisatie ervoor dat alle medewerkers beschikken over een up-to-date werkplek, zonder dat een grote IT-afdeling daar veel tijd aan moet besteden? Er zijn oplossingen die werkplekbeheer vereenvoudigen, maar toch associëren veel IT-beheerders het nog altijd met tijdrovende en herhalende activiteiten waar vaak handwerk aan te pas komt. Voor Leon van de Pest, ICT Administrator bij Continental Banden Groep B.V., is dit echter niet het geval. Hij heeft met behulp van Matrix42 Physical de processen rond het inrichten van digitale werkplekken grotendeels geautomatiseerd. Het optuigen van nieuwe werkplekken is bij Continental nu een kwestie van uren, of het nu voor twee personen is of voor een hele afdeling.



Continental Banden Groep

Continental Banden Groep, gevestigd in Barneveld, is een Nederlandse B.V., die valt onder Pon. De organisatie importeert banden, wielen, velgen en toebehoren. Leon van de Pest is als IT-administrateur verantwoordelijk voor de werkplekken van Continental, Pon Tyre Group (de overkoepelende organisatie) en SAF Benelux (importeur van assen en onderdelen voor trailers). In totaal heeft de IT-afdeling verantwoordelijkheid over de werkplekken van circa 120 medewerkers. Omdat Continental een in- en verkooporganisatie is, werkt de meerderheid van de medewerkers in de verkoopbinnendienst, gevolgd door een grote groep salesmedewerkers in de buitendienst. Leon van de Pest: "We lossen allerlei problemen voor de eindgebruikers op. Zowel software-inhoudelijk, als problemen met de besturingssystemen of hardware. Ik zeg weleens gekscherend, als het een stekker heeft, kunnen wij helpen. Wat dat betreft zijn wij een klassieke IT-afdeling, we lossen incidenten op en werken op dat gebied reactief."

Het komt bij een organisatie met circa 120 werknemers nogal eens voor dat een werkplek vervangen wordt, een IT-eindgebruiker vertrekt of verhuist of juist een nieuwe werkplek in gebruik neemt. Leon van de Pest: "Een belangrijk voordeel van de geautomatiseerde uitrol van software is dat je bij het vervangen van hardware in een handomdraai alle juiste applicaties weer terug hebt. Waar medewerkers er vroeger nog wel eens een week later achter kwamen dat ze bepaalde programma's of bestanden misten, is dit nu allemaal automatisch geregistreerd en gedocumenteerd. Als ik een nieuwe werkplek uitrol, ben ik daar van begin tot gebruiksklaar ongeveer drie kwartier aan kwijt, waarvan ik zelf maar vijf tot tien minuten echt bezig ben geweest. De rest gaat automatisch."

Een ander voordeel dat Leon ervaart met Matrix42 Physical, is het diepgaande inzicht in de inventaris met Asset Management: "Ik kan in één oogopslag zien welke software er wordt gebruikt en door welke medewerkers. Ik heb inzicht in de status van hardware en kan eenvoudig de workspace van een collega opzoeken en zien welke software hij of zij gebruikt."

Distributie en configuratie van software

In 2012 ging Continental aan de slag met Matrix42 Physical en zet de oplossing tot dusverre met name in om de distributie en configuratie van software te automatiseren. De organisatie kent een aantal verschillende afdelingen en bedrijfsonderdelen met een eigen takenpakket en bijbehorende software. Het inrichten van de individuele werkplekken is een omvangrijke taak. Met Matrix42 Physical stelt het IT-team software-packages samen die automatisch op de gekozen werkplekken worden uitgerold. Leon van de Pest: "Dat werkt fantastisch. Ik ben tot nu toe nog geen software tegengekomen die ik niet in zo'n package kon onderbrengen. De tijd die IT aan handmatige installatie en configuratie besteedt, beperken we zo tot een minimum. Wat betreft software hebben we 99 procent van de handmatige werkzaamheden eruit gehaald."

Behalve bij het dagelijkse IT-werk, heeft Continental ook bij een migratie naar een nieuwe Windows-versie voordeel ondervonden van Matrix42 Physical. Kort nadat de suite in gebruik werd genomen vond die migratie plaats. Een grote operatie. Leon van de Pest: "De software die op het nieuwe Windows-platform gebruikt zou worden, stond in een mum van tijd klaar op de verschillende werkplekken. Het personeel heeft eigenlijk weinig van de overgang gemerkt, wat een compliment is voor de IT-afdeling."



Uitdaging

De IT-afdeling van Continental Banden Groep heeft de verantwoordelijkheid over veel werkplekken met meerdere typen eindgebruikers. Het gaat om de werkplekken van medewerkers van verschillende organisaties, maar er is ook een onderscheid tussen salesmedewerkers in de binnen- of buitendienst. De IT-afdeling was voorheen veel tijd kwijt aan het inrichten van de verschillende werkplekken, maar heeft nu een slag geslagen door de processen hieromheen grotendeels te automatiseren. Met behulp van Matrix42 Physical kunnen in hoog tempo nieuwe werkplekken ingericht en updates en configuraties van software worden uitgerold. Alle software, waaronder ERP- en CRM-pakketten, is onder te brengen in deze packages. Door de automatisering van werkplekbeheer kan Continental het hoge niveau van interne IT-dienstverlening handhaven. In de toekomst wil de IT-afdeling veelvoorkomende verzoeken en problemen onder brengen in een selfservicekanaal. Op die manier heeft het team nog meer tijd voor het optimaliseren van de IT-omgeving.



Oplossing

Matrix42 Physical voorziet in volledig geautomatiseerd beheer van Windows-, Mac- en Linux-computers. Het is een productsuite die organisaties helpt met de implementatie, distributie en configuratie van software en het beperken van vereiste hardware. Physical biedt bovendien mogelijkheden om eindgebruikers op hun werkplek een Enterprise App Store en een selfservice-portaal aan te bieden. De suite omvat packaging en distributie van software, dynamische OS-installatie, Personal Backup, Easy Recovery, Service Desk, License Asset, Contract Management en de Service Catalog.



Voordeel voor de medewerkers

Dat Leon en de IT-afdeling voordeel hebben van de Physical-oplossing moge duidelijk zijn. Maar wat merken de eindgebruikers, Leons collega's in de organisatie, ervan? "De automatisering levert ons niet alleen voordeel op, maar ook de IT-gebruikers. Alle updates worden gedaan zonder dat zij daar iets van merken, maar niet zonder dat wij daar eerst goedkeuring voor geven. De eindgebruikers kunnen wel beschikken over alle software die nodig is om hun werk goed te doen. Hierin hebben we echt een professionaliseringslag gemaakt."



"Ik ben tot nu toe nog geen software tegengekomen die ik niet in een package kon onderbrengen. De tijd die IT aan handmatige installatie en configuratie besteedt, beperken we bij Continental zo tot een minimum. Wat betreft software hebben we 99 procent van de handmatige werkzaamheden eruit gehaald."

LEON VAN DE PEST
ICT Administrator bij Continental Banden Groep

Een hoog serviceniveau dankzij selfservice

Matrix42 biedt bovendien goede mogelijkheden om selfservice aan te bieden. Leon: "Wij zijn eigenlijk een vrij klassieke IT-afdeling, we reageren op verzoeken, blussen veel brandjes en bieden interne klanten een hoog serviceniveau. Dat zijn de medewerkers van ons gewend. In Matrix42 Physical kunnen we daar ook een deel van automatiseren. De meest voorkomende incidenten kunnen we in een selfservice-portaal onderbrengen, waarnaast we de bijzondere verzoeken alsnog zelf kunnen oppakken. Die selfservice-functie gebruiken we nu nog niet op deze manier, maar dat is wel een stap die we willen gaan zetten. Een belangrijke eis daarbij is echter dat het serviceniveau zo hoog blijft als dat nu is. Dat kunnen we met Matrix42 realiseren."

Goede dienstverlening zonder dat je er iets van merkt

Anne-Jan van der Vlugt, Country Manager Benelux bij Matrix42: "Het verhaal van Continental bewijst dat het automatiseren van software-distributie veel tijd en energie kan besparen. Ook is het eenvoudig om hardware te vervangen en werkplekken in te richten zonder dat de eindgebruiker daar iets van merkt. Dat is de kracht van moderne IT: goede dienstverlening zonder dat de eindgebruiker in de gaten heeft wat er achter de schermen gebeurt. Physical heeft een selfservice-portaal als optie. Het is goed als IT-afdelingen bedenken welk deel van hun diensten in zo'n portaal past. Dat een deel van de incidenten en aanvragen in een selfservice-omgeving wordt ondergebracht, betekent namelijk niet dat eindgebruikers te maken krijgen met een lager serviceniveau. Juist als de veelvoorkomende incidenten automatisch worden afgehandeld, ontstaat er ruimte bij de IT-afdeling om meer complexe problemen op te lossen en bovendien de IT-infrastructuur in het geheel te verbeteren. Daardoor daalt het aantal incidenten op termijn ook weer. Je voorkomt in feite dat technische problemen de arbeidsproductiviteit in de weg staan, zonder dat er een grote en daardoor dure IT-afdeling nodig is."

Matrix42 AG

Matrix42 is leverancier van software voor werkplekbeheer. Het bedrijf biedt vooruitstrevende oplossingen voor moderne werkomgevingen onder het motto: 'Smarter Workspace'. Wereldwijd heeft Matrix42 meer dan 3.000 klanten, waaronder BMW, Infineon en Carl Zeiss. De klanten zijn samen goed voor 3 miljoen werkplekken die gebruik maken van een 'Workspace' managementoplossing. Matrix42 is onder andere actief in Duitsland, Nederland, Oostenrijk, Zwitserland, het Verenigd Koninkrijk en Zweden. Het hoofdkantoor is gevestigd in Frankfurt, Duitsland. Matrix42 werd in 1992 opgericht en is sinds 2008 onderdeel van de Asseco Group, één van Europa's grootste software-aanbieders.

Matrix42 wil met zijn producten en oplossingen de fysieke, virtuele en mobiele werkplekken vormgeven. Hierbij staat de eindgebruiker centraal en worden processen geautomatiseerd en geoptimaliseerd. De oplossingen van Matrix42 komen tegemoet aan de eisen van de moderne professional en sluiten aan op de eigen ICT-omgeving van organisaties.

Disclaimer

Op dit document rust copyright. Alle rechten zijn voorbehouden aan Matrix42 AG. Het is niet toegestaan dit document te verstrekken aan derden, op te slaan in een database, te verspreiden, te verwerken of te gebruiken in een presentatie. Dit geldt zowel voor het document in geheel als losse onderdelen ervan. De inhoud kan worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving. Alle genoemde handelsmerken zijn eigendom van hun respectievelijke bedrijven. Matrix42® is een geregistreerd handelsmerk van Matrix42 AG.

MATRIX42

HOOFDKANTOOR DUITSLAND

Elbinger Straße 7
60487 Frankfurt am Main



Tel: +49 6102 816 0
Fax: +49 6102 816 100
E-Mail: info_nl@matrix42.com

www.matrix42.com

CONTACT NEDERLAND

Tel: +31 85 4000595
E-Mail: info_nl@matrix42.com

www.matrix42.com/nl

 [@Matrix42Benelux](https://twitter.com/Matrix42Benelux)  [Matrix42 Benelux](https://www.linkedin.com/company/matrix42-benelux)