

## Energiesektor: illwerke vkw & IBC SOLAR AG

### Innovative Energiegewinnung mit Matrix42 Empirum

Schneller ROI – flexibles Wachstum – sofortige Zeitersparnis

In Deutschland und anderen europäischen Staaten spielt die Stromindustrie eine immer größere Rolle. Heute werden vor allem umweltschonende Energiegewinnungsmethoden, wie z.B. Photovoltaik oder Wasserkraft zunehmend wichtiger. Für Unternehmen und Konzerne, die in diesem Markt tätig sind, ist es außerordentlich bedeutend, schnell und flexibel reagieren zu können - auf geänderte Rahmenbedingungen, gesetzliche Bestimmungen oder technische Neuerungen. Damit ein Unternehmen aber überhaupt flexibel reagieren kann, muss es über die entsprechenden Strukturen verfügen. Die Prozesse und Abhängigkeiten in der IT spielen dabei eine immer wichtiger werdende Rolle. Nur so lässt sich erklären, warum die Auswahl und der Einsatz der richtigen Software Wettbewerbs entscheidend sein können.

#### ► IBC SOLAR AG

Der Photovoltaik-Spezialist IBC wurde vor über 20 Jahren gegründet und hat sich seitdem einen festen Platz in der deutschen sowie internationalen Energiebranche erobert; mehr als 100.000 Photovoltaikanlagen hat IBC bereits weltweit implementiert. Heute beschäftigt das Unternehmen 300 Mitarbeiter an insgesamt 9 Standorten und setzt jährlich 800 Millionen Euro um.

#### Herausforderung

► Immer wieder stellt das schnelle Wachstum des Unternehmens die IT Abteilung der IBC SOLAR AG vor neue Herausforderungen. Vor allem die Inbetriebnahme neuer Arbeitsplätze bindet Ressourcen, die an anderer Stelle dringend benötigt werden.

#### Lösung

► Mit der Systems Management Lösung Matrix42 Empirum werden die Computer der neuen Mitarbeiter jetzt automatisiert aufgesetzt. Da via Empirum auch ferngesteuerte Installationen möglich sind, können die Arbeitsplätze jetzt standortunabhängig aus der zentralen IT-Abteilung per Mausklick vorgenommen werden.

#### ► IBC SOLAR AG: Mit Photovoltaik an die Spitze

Marcus Band ist IT Leiter der IBC SOLAR AG im fränkischen Bad Staffelstein und kann erklären, warum die Hard- und Software tagtäglich eine so wichtige Rolle spielen. Die IBC ist ein extrem schnell wachsendes Unternehmen mit Standorten im In- und Ausland. Das bedeutet für den Leiter der IT-Abteilung, dass permanent neue Arbeitsplätze eingerichtet werden müssen, und zwar nicht nur im Hauptsitz. Bis zu fünf neue Mitarbeiter fangen bei IBC pro Monat an; Neueinstellungen in den Tochtergesellschaften im Ausland kommen dazu. „Wir standen vor einer Herausforderung, die wir mit traditionellen Mitteln nicht mehr lösen konnten: Das starke Wachstum machte es erforderlich, sich von der klassischen „Vor-Ort-Betreuung“ zu trennen und zu einer Software-gestützten IT-Dienstleistung zu kommen“, sagt Marcus Band.

#### Zentraler Baustein Empirum

Gemeinsam mit seinem Team setzte er einen Anforderungskatalog für die gewünschte Systems Management Lösung auf. Das IT-Team hatte die Möglichkeiten diverser IT Client Lifecycle Management Lösung recherchiert, analysiert und sich basisdemokratisch für Matrix42 Empirum entschieden. Das war im Sommer 2008. Seitdem setzt IBC nicht nur die neuen Arbeitsplätze mit Empirum auf, sondern nutzt die Software auch zur Standardisierung und Automatisierung von Prozessen. „Empirum ist der zentrale Baustein für ein erfolgreiches IT-Management und gleichzeitig die einzige Lösung, die sich vollständig in unsere Unternehmensabläufe integriert“, sagt



„Wir befinden uns in einer sehr dynamischen und innovativen Branche. Deshalb muss die Software, die wir einsetzen flexibel und anpassbar sein. Mit Matrix42 Empirum haben wir genau die Systems Management Lösung gefunden, die wir gesucht haben.“

**Marcus Band**  
IT Leiter IBC, Bad Staffelstein



Effizienz und Transparenz:  
Der ganzheitliche Ansatz von IT-Commerce.

Band. Durch Empirum hat er jederzeit den Überblick und kann deshalb im Problemfall schneller und leichter reagieren. Egal ob ein Rechner in der spanischen Niederlassung ausfällt oder das Notebook des Vorstands; die Vorgehensweise für die verschiedenen Supportfälle ist festgelegt und deshalb kann sich jederzeit ein IT-Mitarbeiter per Fernwartung einloggen und das Problem lösen. „Seit wir Empirum im Einsatz haben, können wir weltweiten Support garantieren, unabhängig davon, ob gerade am Hauptstandort in Deutschland ein Feiertag ist - dann helfen z.B. Kollegen aus Spanien“, resümiert der IT-Leiter. Jetzt können sich seine acht IT-Spezialisten wieder auf das Wesentliche konzentrieren und müssen sich weniger mit lästiger Klick-Arbeit ärgern. Ganz nebenbei ist auch das Zeitfenster, in dem einer der mehr als 300 Mitarbeiter aufgrund eines Supportfalls auf seinen Computer verzichten muss, wesentlich kleiner geworden - und somit auch die Produktivität der Mitarbeiter gesteigert.

### Höhere Transparenz dank Service Store

Seit kurzer Zeit hat IBC auch den Service Store von Matrix42 im Einsatz. Der modular aufgebaute Service Store setzt ganz auf standardisierte Prozesse - er verbindet technische und kaufmännische Daten so miteinander, dass noch mehr Transparenz im Bezug auf die Unternehmens-IT entsteht. „Über das Service Management bekommen wir endgültige Klarheit über die Applikationen, die wir im Einsatz haben. Tickets können über das Helpdesk noch schneller gelöst und klassische Softwarebestellungen wie in einem Online-Shop abgewickelt werden“, sagt Band. Seit er die Service und Systems Management Produkte von Matrix42 hat, ist nicht nur er zufriedener - die Anwender sind es auch: Bei Fragen bekommen sie jetzt schnellere Antworten, bei Problemen wird per Fernwartung geholfen und Softwarebestellungen sind wegen des Service Catalogs so einfach wie eine Amazon-Bestellung.

„Zwei ultimative Argumente haben uns letztes Jahr wie heute überzeugt: Erstens, die optimale Verbindung zwischen Service und Systems Management und zweitens, die hervorragende Abbildung der IT-Workflows. Dass der Service Catalog auch noch ITIL V3 zertifiziert ist, ist in einer Branche wie dem Energiesektor natürlich auch nicht unwichtig“, sagt Band. Den Einsatz weiterer Matrix42 Produkte, wie z.B. Personal Backup oder Security Lösungen kann er sich für IBC sehr gut vorstellen.

[www.ibc-solar.de](http://www.ibc-solar.de)

### Vorarlberger Illwerke AG Vorarlberger Kraftwerke AG

Die Illwerke erzeugen Spitzen- und Regelstrom durch alpine Speicherkraftwerke und erfüllen neben wichtigen energiewirtschaftlichen Funktionen für ihre Vertragspartner im europäischen Netz auch Aufgaben im Bereich des Engineerings.

Die VKW ist das größte Energiedienstleistungsunternehmen Vorarlbergs und der wichtigste Infrastrukturanbieter in der Region. Sie bietet ihren rund 170.000 Kunden - den 360.000 Einwohnern und der Wirtschaft - in Vorarlberg und im bayerischen Westallgäu eine zuverlässige, umweltfreundliche und preislich attraktive Stromversorgung mit ausgezeichnetem Kundenservice.

### Herausforderung

Nach der vollständigen Liberalisierung des Elektrizitätsmarkts in Österreich im Jahr 2000, beschloss das Land Vorarlberg eine vertiefte Zusammenarbeit in der Vorarlberger Energiewirtschaft. Dazu brachte das Land Vorarlberg ihre VKW-Aktien in das Energieversorgungsunternehmen Illwerke ein. In weiterer Folge wurden zwei Energieunternehmen, die Illwerke und die Vorarlberger Kraftwerke zusammengeführt. Aufgrund der dadurch entstandenen gemeinsamen Führung, stellte insbesondere die Zusammenlegung beider IT Strukturen eine große Herausforderung dar.

### Lösung

Durch den Einsatz von Matrix42 Empirum schafften es die IT Verantwortlichen dennoch, innerhalb von nur sechs Monaten eine stabile und einheitliche Unternehmens IT zu implementieren. Vor allem die Tatsache, dass Matrix42 Empirum eine Systems Management Lösung mit offenen Schnittstellen ist, hat eine nahtlose Einbindung in die unternehmensspezifischen Softwarelösungen möglich gemacht. So wurde das Projekt aufgrund seines sehr kurzen Amortisationszeitraums zu einem nachhaltigen Erfolg.

### Illwerke Vorarlberg: Innovativ und umweltfreundlich

illwerke vkw ist „Kunde der ersten Stunde“, d.h., der erste österreichische Kunde von Matrix42. Seit dem Jahr 2003 hat illwerke vkw Matrix42 Empirum erfolgreich im Einsatz. „Bei uns stand damals die IT-mäßige Zusammenlegung der Vorarlberger Illwerke AG mit der Vorarlberger Kraftwerke AG ins Haus. Uns war klar, dass wir hierfür einen unternehmensweiten IT-Standard definieren mussten“, erinnert sich Martin Seeberger, IT Leiter von illwerke vkw.

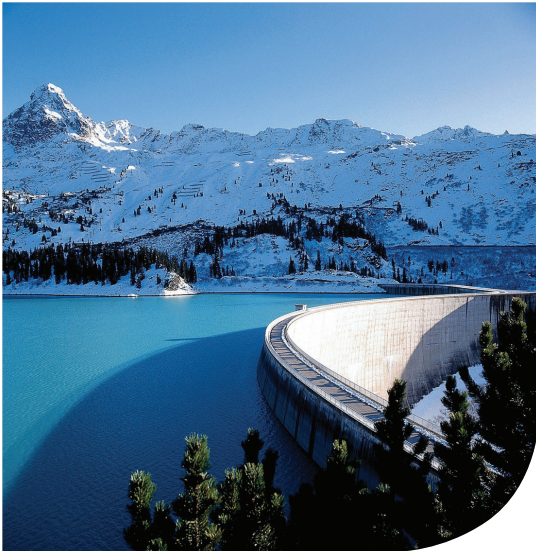
### Entscheidung für Empirum

Bis dato hatte man mit einer defacto „kostenlosen“ Systems Management Lösung von Microsoft gearbeitet. Dass dann alles ganz anders kam lag daran, dass die Systems Management Lösung von Matrix42 - im Gegensatz zu anderen Anbietern - ein absolut offenes System ist, das sich über Schnittstellen sofort in die unternehmensspezifische Softwarelandschaft der illwerke vkw einbinden ließ. „Obwohl wir Matrix42 damals noch nicht kannten und wir erstmals für eine Systems Management Software zahlen mussten, haben wir uns für Empirum entschieden“, erinnert sich Seeberger. Vorgegangen war dieser Entscheidung eine ausführliche Analyse unterschiedlichster Systems Management Lösungen, sowohl aus technischer als auch wirtschaftlicher Sicht. Dass er damals mit seiner Einschätzung richtig lag zeigt der schnelle ROI. Schon nach kürzester Zeit hatten sich die Anschaffungskosten amortisiert. Die Zeitersparnis durch die Automatisierung und Einführung von Standards waren damals unmittelbar zu spüren und sind es noch heute; Matrix42 orientiert sich als deutscher Hersteller stets an den Wünschen und Anforderungen der Kunden.

Wie eng und partnerschaftlich die Zusammenarbeit zwischen Matrix42 und illwerke vkw ist, erkennt man daran, dass Matrix42 eigens für die Illwerke einen speziellen „Agent“ programmiert hat. „Damals entsprach der bei Empirum integrierte Agent nicht hundertprozentig unserem Anforderungsprofil. Da hat Matrix42 einfach einen Agenten, der exakt zu uns passt, programmiert“, erläutert Seeberger. Mittlerweile sind viele der Besonderheiten von damals in der aktuellen Version von Matrix42 Empirum v12 abgebildet, so dass man bei illwerke vkw darüber nachdenkt, auf den Standard-Agenten zu wechseln.

Mehr als 1300 Endgeräte betreut Seeberger und seine IT Spezialisten heute - eine Aufgabe, die man mit der damaligen IT-Struktur nicht hätte bewältigen können. „Als wir Mitte 2003

## illwerke vkw



„Vor knapp sieben Jahren war es ein mutiger Schritt, sich gegen eine defacto „kostenlose Microsoft-Lösung“ und für eine uns damals unbekannte, kostenpflichtige Systems Management Lösung aus Deutschland zu entscheiden - aber es hat sich mehr als gelohnt! Wir profitieren heute noch von dieser Entscheidung.“

**Martin Seeberger**

IT Leiter illwerke vkw, Vorarlberg

unser Betriebssystem auf Windows XP umgestellt haben, wurde mehr als deutlich, wo die Vorteile von Empirum liegen: Einzelschritte werden automatisiert und das spart Zeit und Personal“, sagt Seeberger. Vor einer eventuellen Umstellung auf Windows 7 macht sich Seeberger deshalb nicht verrückt, schließlich hat er mittlerweile schon über 240 Softwarepakete via Empirum unternehmensweit verteilt. Dabei haben ihn vor allem die automatische Hardwareerkennung und die Online Updates der Treiberdatenbank überzeugt. Auch die Inventarisierung wird bei illwerke vkw über Matrix42 gesteuert ebenso wie das Patch Management, das maximale Systemsicherheit der Clients garantiert. „Ziel war und ist es, die Prozesse innerhalb der IT zu optimieren und mehr Transparenz zu schaffen. Mit dem Matrix42 Portfolio können wir unsere Abläufe messen und steuern und das ganz einfach über eine zentrale Plattform. Das spart uns Zeit und Geld“, weiß der IT Manager.

### Vereinfachte IT- Bestellungen

Neben der Automatisierung und Standardisierung haben die Österreicher jetzt auch den Service Catalog im Einsatz. So erfahren die Mitarbeiter noch mehr über die Abläufe und Zusammenhänge in der IT und profitieren außerdem von kürzeren Servicezeiten und vereinfachten IT-Bestellungen – bei 1300 Endgeräten kommt da täglich eine ganze Menge zusammen. „Die Matrix42 Produkte haben uns überzeugt, die gute Zusammenarbeit auch und nicht zuletzt der Preis – und das war 2002 genauso wie heute“, sagt Seeberger.

[www.illwerkevkw.at](http://www.illwerkevkw.at)

### TAP Desktop Solutions GmbH

TAP Desktop Solutions ist der Spezialist in Sachen Desktopmanagement. Für seine Kunden – meist mittelständische Unternehmen und öffentliche Einrichtungen – erarbeitet und implementiert TAP Konzepte und Lösungen rund um den Client.

Nach dem Motto „die Lösung ist immer einfach, man muss Sie nur finden“, erstellen die IT-Spezialisten der TAP individuelle Lösungskonzepte, die sich nahtlos in die Unternehmensprozesse der Kunden integrieren. Mittlerweile betreuen TAP Geschäftsführer Michael Krause und sein Team, eine Vielzahl von Energieversorgungsunternehmen. „Die TAP betreut heute ca. 90 Unternehmen und öffentliche Einrichtungen in unterschiedlichen Größen. In Zahlen bedeutet es, dass ca. 100 000 Clients mit Matrix42 Lösungen verwaltet und gesteuert werden“, sagt Michael Krause. „Mehr denn je, müssen die Unternehmen in ihrer Unternehmens-IT Transparenz schaffen und Kommunikationsbrüche zwischen den verschiedenen Bereichen reduzieren. Da passen die integrativen Service und Systems Management Lösungen von Matrix42 optimal: Sie verknüpfen kaufmännische und technische Informationen zu einem aussagekräftigem Ganzen und erleichtern IT-Administratoren, Geschäftsführern und Anwendern das Leben gleichermaßen.“

TAP war sowohl bei IBC Solar als auch bei den Vorarlberger Illwerken in allen Projektabschnitten zur Einführung der Matrix42 Produkte zentraler Ansprechpartner der Kunden. Von der Erstpräsentation über die Entscheidungsphase sowie die Implementierung und Schulung war die TAP erster Ansprechpartner für die Kunden. Gemeinsam hat man aktuelle Prozesse auf Optimierungspotentiale geprüft und dann implementiert. [www.tap.de](http://www.tap.de)

# matrix42

Matrix42 AG . Dornhofstrasse 34 . D-63263 Neu-Isenburg

Telefon: +49-6102-816-0 . Telefax: +49-6102-816-100

E-Mail: [info@matrix42.de](mailto:info@matrix42.de) . [www.matrix42.de](http://www.matrix42.de)