



## Anwenderbeispiel:

Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW

## Aus der Not eine Tugend machen ...

### LANUV setzt Service- und Systems Management ein und will bald noch mehr

Schon lange werden Themen wie Natur, Umwelt und Verbraucherschutz in Deutschland „groß geschrieben“. Nicht zuletzt deshalb gibt es auch zahlreiche Behörden und Institutionen, die sich damit beschäftigen – so auch in Nordrhein-Westfalen. Dort gab es bis vor wenigen Jahren in diesem Bereich eine Vielzahl an Ämtern, so dass sich die Landesregierung im Jahr 2007 entschied, ein zentrales Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz zu gründen, in dem die verschiedenen Ämter zusammengelegt wurden. Das wiederum führte dazu, dass unterschiedlichste Systeme und IT-Strukturen zusammengeführt werden mussten. Das Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz (LANUV) machte aus der Not eine Tugend und freut sich dank des Einsatzes der Workplace Management Lösungen der Matrix42 heute über eine hohe Compliance, automatisierte Prozesse, funktionierende Datentransfers und eine anwenderfreundliche IT.

### Äpfel kann man schlecht mit Birnen vergleichen

Als Hermann Kopf, IT-Sachbearbeiter und Projektleiter im Fachbereich 13 DV-Koordination im Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz im Frühjahr 2008 vor der Situation stand, dass die Programmierer der hausinternen Accessdatenbanken nicht mehr zur Verfügung standen und es galt, drei verschiedene Datenbanksysteme für Hardware, Software und IT-Hotline zusammenzuführen, zögerte er nicht lange: Kopf hatte bereits vorher den Service- und Systems Management Markt intensiv beobachtet und war davon überzeugt, dass er hier eine Lösung für sein Problem finden würde. „Unser Hauptaugenmerk galt in erster Linie der Transparenz und Zusammenführung sämtlicher Daten, der Lizenz-Compliance sowie dem Inventarbestand“, erinnert sich Kopf. Dabei waren die Lizenzen und die Inventarisierung für ihn besonders wichtig, denn zunächst musste er den Ist-Zustand analysieren. Zum anderen sollte zukünftig aber auch per Mausklick ermittelt werden können, welche Hard- oder Software-Anschaffungen erforderlich sind.



### Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW

Das Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW (LANUV) existiert seit 2007 und ging aus der Zusammenführung mehrerer Landesbehörden und Teilen aus den fünf nordrhein-westfälischen Bezirksregierungen hervor. Das LANUV hat seinen Hauptsitz in Recklinghausen und weitere große Dienststellen in Essen und Düsseldorf. Hinzu kommen sechs Labore, weitere Außenstellen und zahlreiche Kontroll- und Messstationen in ganz Nordrhein-Westfalen verteilt. Über 1100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen dafür, dass Bürger und Politiker kompetent über die Themen Natur, Umwelt und Verbraucherschutz informiert werden. Das LANUV sammelt und bewertet Daten und liefert Informationen nicht nur an die Landesregierung, sondern auch an die Europäische Union.

## Herausforderung

Nach der Zusammenlegung unterschiedlichster Ämter und der Gründung des LANUV wurde schnell erkennbar, dass die individuell programmierten Access-Datenbanken redundant waren: Informationen konnten nur schwer abgeglichen werden, Daten gingen verloren, und den Ansprüchen moderner Compliance entsprach das System nicht.

## Lösung

Es wurde klar, dass ein einheitliches Service- und Systems Management eingeführt werden musste, wenn das LANUV gesetzlichen Anforderungen entsprechen und eine Vergleichbarkeit der Daten haben wollte. Weil das Amt bereits erfolgreich mit Empirum von Matrix42 arbeitete und das Service Management von Matrix42 das einzige dementsprechend zertifizierte Tool war, entschied man sich für das Service Management von Matrix42.



„Mit dem Lizenzmanagement von Matrix42 konnten wir unsere Compliance innerhalb kurzer Zeit von 27 Prozent auf 85 Prozent steigern.“

**Hermann Kopf**

Fachbereich 13 DV-Koordination  
Landesamt für Natur, Umwelt und  
Verbraucherschutz NRW

Zusammen mit seinem Team zog Kopf drei Service- und Systems Management Anbieter in die engere Auswahl, die im Sommer 2008 ihre Lösungen präsentierten. Matrix42 überzeugte die IT-Spezialisten aus Recklinghausen damals nicht nur mit der Funktionsbreite seiner Software-Produkte, sondern vor allem mit seiner einzigartigen Lizenzmanagement-Lösung, die eine problemlose Inventarisierung ermöglicht, sämtliche Lizenzmodelle abbildet, Assets ermittelt und anders als andere Lösungen ein proaktives Steuern der Lizenzen erlaubt – und nicht nur die sture Verwaltung derselben. Da außerdem beim LANUV bereits die Systems Management Lösung Empirum im Einsatz war, stand die Entscheidung schnell fest.

## Schrittweise Einführung in 5 Phasen

Nachdem sämtliche Spezifikationen geklärt und Tests absolviert waren, startete Hermann Kopf im September die Einführung des Lizenzmanagement-Tools. Die Übernahme der vorhandenen Datenbestände aus der alten Lizenz-Access-Datenbank funktionierte mit Hilfe qualifizierten Consultings der Matrix42 problemlos, und schon bald konnte das LANUV das Lizenzmanagement an Empirum koppeln und vollständig migrieren. Erstmals hatte man jetzt eine Übersicht über alle vorhandenen Lizenzen und deren Nutzung und damit auch über den tatsächlichen Bedarf an Neu-Lizensierungen.

Im nächsten Schritt wurden der Matrix42 Service Desk und das Asset Management durch die Migration der Hotline- und Hardware-Datenbanken eingeführt. „Und das Beste war: Es gingen uns ab sofort keine Daten, Support-Anfragen oder Anwenderwünsche mehr verloren“, freut sich Hermann Kopf rückblickend. Mit der Einführung des Service Desks wurden auch die Telefone in der IT ruhiger und die 23 IT-Mitarbeiter sowie 12 Auszubildenden konnten sich wieder wichtigeren Themen widmen. „Die Zufriedenheit bei all unseren Kolleginnen und Kollegen und im IT-Fachbereich ist stark gestiegen, seit wir den Service Desk im Einsatz haben“, sagt Kopf.

Aber auch die IT selbst profitiert von der Umstellung: die Zeitersparnis bei Migrationen ist sehr groß, es existieren jetzt Vorlagen und Prozesse für Standardvorgänge. Dadurch wurden viele Prozesse optimiert und bei jährlich etwa 2.500 Servicefällen ist es eine enorme Erleichterung, wenn nicht jeder Betroffene persönlich in der IT-Abteilung anruft. Auch das Asset Management schätzen Kopf und sein Team sehr, denn es ermöglicht ihnen eine vollständige Inventarisierung und damit auch eine optimale Planung für Neuanschaffungen, was den öffentlichen Haushalt, über den das LANUV finanziert wird, natürlich erheblich entlastet.

## Nach der Pflicht kommt die Kür – der Service Catalog wird eingeführt

Mittlerweile steht als letzter Baustein die Einführung des Matrix42 Service Catalogs kurz vor der Realisierung. „Das Einpflegen sämtlicher Assets und Service-Leistungen ist natürlich viel Aufwand, aber ich bin mir sicher, dass wir den Inhalt des Service Portfolios schon bald vollständig definiert haben. Dann rollen wir den Service Catalog auf alle Arbeitsplätze aus, und ich bin mir sicher, dass es danach bei sehr vielen Nutzern noch einen großen „Wow-Effekt“ geben wird“, prognostiziert der Projektleiter. Denn dann werden seine 1.100 Kolleginnen und Kollegen wie in einem Online-Shop ihre Hard- und Softwarewünsche, aber auch



IT-Service Leistungen per Mausklick ordern können. Sie erhalten Feedback über die Freigabe und den Stand ihrer Bestellung, die Kosten werden der richtigen Kostenstelle zugeordnet und bei Softwareinstallationen wird die vertragskonforme Lizenzierung sichergestellt – alles voll automatisch. Über den Service Catalog haben die Anwender volle Transparenz über genutzte Software. Mit einem Mausklick können sie nicht mehr benötigte Anwendungen sehr einfach zurückgeben, so dass die entsprechenden Lizenzen automatisch in den Pool wandern, in dem sie für Neuinstallationen zur Verfügung stehen. Auf diese Weise kann die ganze Behörde dazu beitragen, Lizenzbeschaffungen zu minimieren und dadurch Steuergelder zu sparen.

## Fazit

Hermann Kopf und sein Team haben 2008 die Zeichen der Zeit erkannt und sich rechtzeitig mit der Fragestellung nach einer zentral gesteuerten Unternehmens-IT beschäftigt. Dank der eingehenden Marktanalyse und aufgrund des konkreten Anforderungsprofils wurde mit der Service Management Lösung von Matrix42 das optimale Tool angeschafft. Heute sind die IT-Daten der verschiedenen Geschäftsbereiche zentral hinterlegt, kompatibel, redundanzfrei und jederzeit analysierbar und damit auch steuerbar. Das LANUV konnte durch die Anschaffung einer solchen Lösung nicht nur Prozesse optimieren, die Compliance um ein Vielfaches steigern und den Support optimieren. Vielmehr sollen zukünftig auch noch andere Bereiche, wie etwa das Gebäudemanagement, die Möbelverwaltung oder auch die hauseigene Autoflotte davon profitieren – an kreativen Ausbaumöglichkeiten für die Zukunft scheint es im LANUV nicht zu mangeln.

„Die Redundanz unserer hausintern programmierten Access-Datenbanken hat uns dazu gezwungen, ein neues, modernes System einzuführen, mit dem wir endlich unsere zahlreichen IT-Informationen aus den verschiedenen Fachbereichen austauschen und problemlos vergleichbar machen können.“

**Hermann Kopf**

Fachbereich 13 DV-Koordination  
Landesamt für Natur, Umwelt und  
Verbraucherschutz NRW

## Über Matrix42

Matrix42 ist führender Anbieter für Workplace Management Lösungen. Matrix42 Workplace Management ermöglicht das nahtlose Management von physischen und virtuellen Umgebungen. Es verbindet Client Lifecycle, Cloud, SaaS, Virtualization und Service Management zu einer ganzheitlichen Lösung, mit der Anwender transparenten Zugang zu ihren Daten und Services haben - unabhängig von Ort, Zeit und Endgerät.

Anwender können Services in einem zentralen Marktplatz auswählen und bestellen. Entsprechend der jeweiligen Unternehmensrichtlinien können ihnen dann nach Bedarf die benötigten Dienste bereitgestellt und auch verrechnet werden. Mit dieser Lösung sind einerseits die Anwender autonom, andererseits hat die IT-Abteilung nach wie vor die Kontrolle und die Möglichkeit der Automatisierung. Matrix42 Workplace Management erhöht

die Produktivität der Anwender, steigert die Effizienz der IT und ermöglicht die Nutzung neuer Technologien wie Cloud Computing und Virtualisierung.

Gegründet 1992 ist Matrix42 mit Hauptsitz in der Nähe von Frankfurt seit fast 20 Jahren im dynamischen IT-Markt aktiv. Mit den Matrix42 Lösungen werden mehr als 3 Millionen Clients bei über 1.500 Kunden weltweit gemanaged. Marktführende Unternehmen wie Infineon, Magna, Lufthansa Systems und Puma sowie Integratoren wie T-Systems, Raiffeisen IT, msg systems und Bechtle vertrauen auf Matrix42. Seit Anfang 2008 ist Matrix42 ein Unternehmen der Asseco-Gruppe. Mit über 8.000 Mitarbeitern und einer Marktkapitalisierung von rund 1,2 Mrd. Euro zählt Asseco zu den größten europäischen Software-Konzernen.

MEMBER OF  
**ASSECO**  
GROUP

**MATRIX42**

**Deutschland**  
Dornhofstraße 44-46  
63263 Neu-Isenburg

**Tel.** +49 (0) 6102/816-0  
**E-mail.** [info@matrix42.de](mailto:info@matrix42.de)

**USA**  
3400 North Ashton Blvd Suite 110  
Lehi, Utah 84043

**Tel.** +1 (801) 653-3700  
**E-mail.** [info@matrix42.com](mailto:info@matrix42.com)