



Anwenderbeispiel: **Rhenus Assets & Service GmbH**

# Weniger Handarbeit – mehr Automatisierung

Erfolgreiches Logistik-Unternehmen  
vollzieht Paradigmenwechsel

Die Rhenus-Gruppe mit Hauptsitz im westfälischen Holzwickede zählt mit einem Umsatz von 2,7 Milliarden Euro zu den führenden europäischen Logistikdienstleistern. Die Geschäftsbereiche Contract Logistics, Freight Logistics, Port Logistics sowie Public Transport stehen für das Management komplexer Supply Chains und innovativer Mehrwertdienste. Da liegt es auf der Hand, dass die IT-Infrastruktur der Gruppe nicht nur sehr komplex, sondern auch ein geschäftskritischer Faktor ist.

Weltweit beschäftigt die Rhenus-Gruppe 16.300 Mitarbeiter an 290 Standorten. Das Netz der Niederlassungen verknüpft die wichtigsten Industriezentren in ganz Europa. Das Unternehmen ist in den bedeutenden See- und Binnenhäfen Europas präsent und erbringt außerordentliche Transportleistungen – mit eigenen Kapazitäten sowie in Kooperation mit bewährten und kompetenten Partnern. Das Ziel von Rhenus ist es, den Kunden eine optimierte und dennoch individuelle Lösung für deren Beschaffung, Produktion und Distribution zu bieten. Der Blick ist dabei stets nach vorn gerichtet, damit die Logistik auch morgen einen Wertbeitrag für den Kunden leistet. In ganz Europa unterstützt die Firma ihre Kunden auf deren Expansionskurs und hilft ihnen, neue Wege zu gehen.

Der IT wird in einem solch komplexen und auf zeitnahe Leistung optimierten Aufgabenumfeld eine besonders hohe Bedeutung beigemessen. Kaum verwunderlich, dass sich die IT-Verantwortlichen der Rhenus Assets & Services GmbH & Co. KG seit geraumer Zeit intensiv mit Automatisierung und Standardisierung im IT-Systems-Management und dem Alignability™-Prozessmodell für das Service-Management beschäftigen.



## ► Rhenus Gruppe

Die Rhenus-Gruppe mit Hauptsitz im westfälischen Holzwickede beschäftigt weltweit mehr als 16.300 Mitarbeiter an 290 Standorten. Im vergangenen Geschäftsjahr erzielte das Unternehmen, das im kommenden Jahr seinen 100. Geburtstag feiert, einen Umsatz von 2,7 Milliarden Euro. Die Geschäftsbereiche Contract Logistics, Freight Logistics, Port Logistics sowie Public Transport stehen für das Management komplexer Supply Chains und innovativer Mehrwertdienste.

“ Die Erhaltung unserer erfolgreich eingeführten IT Service Management Prozesse und die Schaffung neuer Standards im Software- und Lizenzmanagement sind unsere wichtigsten Ziele. “

Dr. Hubert Sicking-Bundschuh, Head of IT Processes & Support, Rhenus Asset- & Services GmbH & Co KG



## Ausgangssituation

Wer die Anforderungen eines Logistik-Unternehmens dieser Größenordnung zeitgemäß und kostensparend erfüllen will, muss dazu bei der Verwaltung und dem Betrieb seiner IT einige Voraussetzung zwingend erfüllen: Dazu gehören neben einer Softwareinventarisierung und Softwareverteilung, auch das Lizenzmanagement, ein End-User Portal und die Möglichkeit zur Verrechnung von IT-Leistungen. Deshalb machte sich die Corporate IT der Rhenus Assets & Services GmbH & Co. KG bereits im Jahr 2009 auf die Suche nach einer professionellen Lösung, die ihre hochgesteckten Anforderungen erfüllen konnte.

Mittlerweile kam aber noch ein entscheidender Aspekt hinzu: Der Support für die bisher eingesetzte Service-Desk-Lösung „HP Open View“ mit dem Prozessmodell Alig-nability™ wird durch den Hersteller Ende 2012 eingestellt. Dadurch erweiterte sich der gewünschte Leistungsumfang der einzuführenden Software um das komplette Service-Management: So bestand das übergeordnete Geschäftsziel darin, HP Open View Service Desk durch ein ITIL-konformes, Service-orientiertes ITSM-Werkzeug, mit möglichst zum Vorgänger analog gestalteten Prozessen abzulösen.

Daraus ergaben sich folgende Anforderungen: Alle IT-Service bezogenen Prozesse, von der Bestellung über die Installation der Software bis hin zur Abrechnung der IT Leistung, müssen gemeinsam in einer einzigen Software abgebildet werden. Die IT-Verantwortlichen der Rhenus-Gruppe starteten einen Auswahlprozess für die Softwareverteilungs- und Inventarisierungslösung und eine Marktanalyse in einem zweiphasigen Bewertungsprozess: Dies führte dazu, dass sie sich Ende 2009 für die Matrix42-Suite entschieden. Zudem wurde auch eine Machbarkeitsanalyse für den Einsatz des Matrix42 Service Desk unter Einbeziehung des Produktmanagements und des Professional Services erfolgreich durchgeführt.

## Die zukünftige Landschaft

Weil sich kein Unternehmen - da bildet die Rhenus-Gruppe keine Ausnahme - eine noch so kurze Unterbrechung seiner geschäftskritischen IT-Services erlauben kann, wird es eine der technischen Herausforderungen sein, die Matrix42-Produkte in die bisherige IT-Landschaft zu integrieren. Hier hilft das umfangreiche Fachwissen der Matrix42-Mitarbeiter, gerade wenn es um Konnektoren und Standardschnittstellen zu den Zeichnisdiensten sowie den ERP-, Finanz-, Service- und anderen Systemen geht. Jeder IT-Profi weiß, dass Schnittstellen den Schlüssel zu einem transparenten, kohärenten Informationssystem mit konsistenten konsolidierten Basisdaten darstellen. So ist im Rahmen des Projekts zur Migration des Service Desk als weitere Schnittstelle geplant, eine Übergabe von Ticket-Daten aus dem HP Service Desk zum neuen Service Desk von Matrix42 zu schaffen. Voraussetzung dafür ist die Synchronisation der wesentlichen Stammdaten zwischen beiden Systemen.

Matrix42 Inventory wird die vollständigen und stets aktuellen Inventardaten als wichtige Grundlage für Unternehmensentscheidungen liefern. Die Lösung ist in der Lage, die komplette Übersicht der genutzten Hard- und Software abzubilden und kann auch die Tauglichkeit von PCs für neue Software prüfen, die definierte Systemvoraussetzungen

verlangt. Zudem wird sie es den IT-Mitarbeitern gestatten, Änderungen an Hard- und Software durch eine automatische Historisierung zu verfolgen. Das integrierte Alarm-Management vermag es, Veränderungen an der Hardwareausstattung zu erkennen und bei Bedarf die Administration zu informieren. Durch die Integration des Inventory mit dem Matrix42 Lizenzmanagement lässt sich die tatsächliche Nutzung von Software im Vergleich zum Bestand im Unternehmen zuverlässig abbilden, wodurch das Lizenzmanagement sehr sinnvoll unterstützt wird. Unternehmensweite Softwareverteilung und Standardisierung werden dabei ein unverzichtbares Mittel bilden, um die anfallenden Verwaltungskosten von Clients und Servern zu minimieren.

Aber das Matrix42 Software Management leistet weit mehr: So werden die Administratoren der Rhenus-Gruppe die Softwarezuweisung an einzelne Computer oder ganze Computergruppen nun mit wenigen Mausklicks erledigen können. Dabei werden alle aktuellen Verfahren, ob „Unattended“, MSI mit eigenen Tools oder auch eine Anwendungsvirtualisierung der Software vollständig unterstützt. Besonders gut für die IT-Mitarbeiter: Die Paketerstellung erfolgt Wizard-gesteuert, und sie können eventuelle Anpassungen mit Hilfe eines grafischen Editors schnell und einfach durchführen. Auch die Aufzeichnung der Installationspakete geht mit Hilfe des Matrix42 Package Robot leicht von der Hand. Dazu wird der gesamte Installationsprozess mit dem Installationsrekorder beispielhaft durchgearbeitet. Der Rekorder protokolliert alle Einzelheiten wie bei einer normalen Setup-Routine, so dass die IT-Fachleute danach die Pakete in Form einer exe-Datei schnüren, sie manuell im Skript anpassen und gezielt auf den einzelnen Arbeitsplatz ausbringen können. Will die IT dann beispielsweise Software-Rollouts mit Matrix42 Empirum differenziert nachvollziehen, so wird dies durch Audits der Management-Aktivitäten problemlos möglich sein.

Mit Matrix42 Personal Backup sind die IT-Experten bei Rhenus zukünftig in der Lage, Daten und Konfigurationseinstellungen von Benutzer-PCs direkt vor Ort oder per Knopfdruck aus dem Software-Management zu sichern oder wiederherzustellen. Dies funktioniert im Falle einer kompletten Neu-Installation des Computers genauso wie bei der selektiven Rücksicherung der gesicherten Daten.

Im Bereich des Service-Managements wird die Rhenus-Gruppe die drei Programme Service Office, Service Catalog und Service Desk einsetzen. Über die integrierte Remote Control Software kann sich der IT-Support direkt aus der Oberfläche auf einen Benutzer-PC aufschalten. Das Matrix42 Service Office mit Lizenzmanagement, Asset Management Software und Vertragsverwaltung wird bei Rhenus die zentrale Instanz bilden, in der Softwarelizenzen, Hardware-Assets und Verträge sinnvoll verwaltet werden. Ob genutzt, ungenutzt, im Lager, am Hauptsitz oder standortübergreifend – das Service Office garantiert Ordnung und unterstützt die IT-Entscheider der Firma bei der Bedarfsermittlung mit fundierten Kennzahlen.

Die webbasierte, anwenderfreundliche Benutzeroberfläche des Matrix42 Service Catalogs mit dem leicht zu erlernenden Customizing wird durch die IT bei der Rhenus-Gruppe besonders geschätzt. Über das Self Service Portal ist es möglich, alle IT-Leistungen vom Anwendungsprogramm bis hin zum kompletten PC-Arbeitsplatz, von der Bestellung über die Auslieferung bis hin zur Verrechnung, übersichtlich darzustellen.

### ► Lösung

In zwei Phasen führt die Rhenus-Gruppe mit insgesamt ca. 5000 Clients verschiedene Lösungen aus dem Hause Matrix42 ein. Zum einen Matrix42 Workplace Management Empirum, dann den Service Catalog und im Anschluss den Matrix42 Service Desk. Diese verschiedenen Lösungen erlauben die Automatisierung bei der Softwareverteilung, schaffen Transparenz und verkürzen so verschiedene Prozesse innerhalb des Unternehmens.

### ► Herausforderung

Die Rhenus Gruppe wollte die internen Prozesse optimieren und mehr Transparenz für die Geschäftsabläufe schaffen. Wichtig war dabei, dass neben einer Software-Inventarisierung und -verteilung, auch das Lizenzmanagement, ein End-User Portal und die Möglichkeit zur Verrechnung von IT-Leistungen eingeführt wurden.

## Den Blick in die Zukunft gerichtet

Die nächste Phase, zu der die Einführung des Service-Managements analog dem Alignability™-Modell und die Migration des zuvor eingesetzten HP Service Desks gehören, steht ebenfalls unmittelbar bevor. Dabei ist der Wechsel auf den Matrix42 Service Desk ein wesentlicher Baustein der elf Integrations- und Migrationsprojekte der Rhenus-Gruppe, die das Matrix42 Produktportfolio als zentrale Komponente in der Gesamtheit der Rhenus IT-Prozesse positioniert. Zu den Voraussetzungen hierfür zählen die derzeit laufenden Projekte zur Integration der Stammdatenbestände mit den jeweils führenden Systemen, der weitere Roll-Out von Matrix42 Empirum Inventory und die Standardisierung der IT Services.

### Fazit

„Wir erwarten uns vom Umstieg auf ein ITIL konformes, Service orientiertes IT Service-Management aus derselben Hand und in derselben Umgebung einen Quantensprung in den strategischen Optionen der Rhenus IT. Gleichzeitig können die Erfolge in der Umsetzung der IT Service Management Prozesse erfolgreich in die neue Umgebung gerettet werden“, sagt Christoph Kistner, Head of Corporate IT, Managing Director der Rhenus Asset- & Services GmbH & Co KG.

„Insgesamt erwarten wir, dass sich die Prozessgeschwindigkeit dank des hohen Grades der Integration deutlich beschleunigt.“

Christoph Kistner, Head of Corporate IT, Managing Director der Rhenus Asset- & Services GmbH & Co KG

## 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.

Gegründet 1992 ist Matrix42 mit Hauptsitz in Neu-Isenburg bei Frankfurt am Main seit mehr als 15 Jahren im dynamischen IT-Markt aktiv. Das Unternehmen beschäftigt weltweit mehr als 220 Mitarbeiter und ist in Europa und den USA vertreten. Mit den Matrix42 Workplace Management 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-Lösungen. 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.

**matrix42**

Matrix42 AG  
Dornhofstraße 44-46  
63263 Neu-Isenburg

Tel.: +49 (0) 6102/816-0  
Fax: +49 (0) 6102/816-100  
info@matrix42.de

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