



INTERVIEW

MATRIX42 ALS IT-KATALYSATOR FÜR EINE DER FÜHRENDEN FRACHTENBÖRSEN EUROPAS

Ein Gespräch mit Experten von TIMOCOM

Die TIMOCOM GmbH hat seit ihrer Gründung im Jahr 1997 eine beeindruckende Entwicklung hingelegt. Heute betreibt das IT-Unternehmen die größte Frachtenbörse Europas. Die digitale Verwaltung einer solchen Plattform sowie der dahinterliegenden IT-Strukturen ist eine Herausforderung, die der richtigen Werkzeuge und Personen bedarf. Doch manchmal nutzen auch Hightech-Tools und die klügsten Köpfe nichts, wenn es an den nötigen Prozessen hapert. Wie TIMOCOM seine Prozessstrukturen revolutionierte und die Lösung von Matrix42 wiederbelebte, besprachen wir mit zwei Experten des Unternehmens, die es wissen müssen: Stefan Bremer und Derya Wille, beide aus dem Fachbereich IT Supplier & License Management – IT Infrastructure & Services bei TIMOCOM.

Consulting4IT: Stefan und Derya, könnt ihr uns zunächst erzählen, wie die Situation bei TIMOCOM vor der Zusammenarbeit mit uns aussah und was eure Anforderungen waren?

Stefan: Eigentlich nutzen wir Matrix42 bereits seit 2010 für die Assetverwaltung. Leider wurde die Lösung nicht optimal gepflegt und auch die prozessuale Unterstützung unseres damaligen Dienstleisters ließ zu wünschen übrig. Einige Jahre später befand sich das System in einem desolaten Zustand: Computer wurden nicht mehr korrekt inventarisiert, Verträge waren unvollständig und die veraltete Oberfläche bereitete den Mitarbeitern Schwierigkeiten. Das führte dazu, dass die Akzeptanz des Systems immer weiter sank und die Mitarbeiter eher um die Lösung herumarbeiteten.

Consulting4IT: Das hört sich nach einer verfahrenen Situation an. Wie habt ihr das gelöst und inwiefern konnten wir euch dabei unterstützen?

Stefan: Das stimmt – aufgrund dieser Situation suchten wir 2017 nach einem neuen Dienstleister und stießen auf die Consulting4IT. Mit euch erfolgte zunächst eine Bestandsaufnahme unserer Ist-Situation und eine ausführliche Durchleuchtung unserer Prozesse. Uns wurde also nicht einfach nur das Tool vor die Nase gesetzt und gesagt: So, viel Spaß damit!



ÜBER TIMOCOM

1997 gegründet zählt TIMOCOM heute über 650 Beschäftigten aus mehr als 40 Ländern und gehört zu den erfolgreichsten IT- und Datenspezialisten der Logistikbranche. Dabei bietet TIMOCOM einen europaweiten Marktplatz, auf dem täglich bis zu 1 Million Fracht- und Laderaumangebote verarbeitet werden. Das TIMOCOM Netzwerk aus über 53.000 geprüften Unternehmen ermöglicht direkte Transaktionen zwischen Vertragspartnern. Dabei verfolgt das Unternehmen die Vision einer Zukunft ohne logistische Herausforderungen.



INTERVIEW

Stattdessen wurden wir von Anfang an prozessual begleitet. Das war uns wichtig, denn wie bei allen IT-Lösungen gibt es auch in Matrix42 Themen, die nicht immer selbsterklärend sind. Eine solche Neuimplementierung muss vom Dienstleister deshalb intensiv begleitet werden.

Consulting4IT: Das klingt nach einem guten Start. Könnt ihr uns mehr zum Projektbeginn erzählen?

Stefan: Da das gesamte System seit langem nicht gepflegt worden war, haben wir 2019 mit euch Matrix42 auf der grünen Wiese neu aufgezogen, inklusive neuer Oberfläche. Diese kam bei den Mitarbeitern gleich deutlich besser an und war mit ausschlaggebend für die Akzeptanz der Lösung.



„Die verstärkte Nutzung von Home Office hat den Servicekatalog regelrecht beflügelt. Denn es ist wesentlich einfacher, wenn die Leute von zuhause aus Services bestellen können und diese dann automatisch auf ihren Rechnern ausgeführt werden“, so Stefan Bremer, IT Supplier & License Management bei TIMOCOM.

Derya: Im ersten Teil des Projekts lag der Fokus auf dem Vertrags- und Lizenzmanagement. Basierend auf den guten Erfahrungen in diesem Bereich erweiterten wir den Funktionsumfang der Matrix42-Suite um den Service Catalog und den Service Desk. Schritt für Schritt fügten wir neue Funktionen hinzu und lernten das System immer besser kennen. Parallel überprüfen und optimierten wir unsere internen Prozesse, um die Automatisierung und Effizienz weiter voranzutreiben.

Stefan: In dieser ersten Phase kam uns tatsächlich Corona zugute.

Consulting4IT: Wie das? Für viele Unternehmen war die Pandemie ja nicht unbedingt förderlich.

Stefan: Klar, für uns als Logistikdienstleister war Corona auch mit großen Unsicherheiten verbunden. Da kam dann auch schnell die Frage auf, wie wir das wirtschaftlich handhaben würden. Schließlich forderte die Geschäftsleitung alle Abteilungen auf, sämtliche Verträge aufzulisten, die mit laufenden Kosten verbunden waren.

Consulting4IT: Es sollte also geprüft werden, wo man den Rotstift ansetzen konnte?

Stefan: Richtig. Man wollte herausfinden, welche Verträge man eventuell kündigen oder pausieren könnte. Wir von der IT waren da relativ gut aufgestellt, weil wir - vereinfacht ausgedrückt - in Matrix42 nur auf den Knopf drücken mussten, um alle Verträge ordentlich aufzulisten. In den anderen Abteilungen fingen die Kollegen zum Teil an, in Papierordnern zu suchen. Das hat unserer Geschäftsleitung gezeigt, wie sinnvoll die Matrix42-Lösung für die Effizienz des Unternehmens ist, vor allem im Bereich des Vertrags- und Lizenzmanagements. Seither werden die Verträge aller Abteilungen in Matrix42 gepflegt - damit das Ganze in der nächsten Ausnahmesituation dann besser läuft.

Consulting4IT: Die bleibt uns hoffentlich noch lange erspart! Gab es denn sonst noch etwas, was sich seither an eurer Arbeitsweise und den Anforderungen an die IT geändert hat?

Stefan: Ja, auf jeden Fall: Die verstärkte Nutzung von Home Office. Das hat den Servicekatalog regelrecht beflügelt, weil es wesentlich einfacher ist, wenn die Leute von zu Hause aus Services bestellen können und diese dann automatisch auf ihren Rechnern ausgeführt werden.

Consulting4IT: Welche weiteren Funktionen von Matrix42 habt ihr außerdem im Einsatz?

Stefan: Natürlich nutzen wir für unseren internen IT Support auch das Ticketsystem von Matrix42. Im Vergleich zum bisher genutzten JIRA Service Desk bietet es deutlich mehr Möglichkeiten und bessere Auswertungen zur Optimierung des Supports. Mit dem Matrix42 Service Desk ist es außerdem möglich, standardisierte Prozesse im IT-Support zu etablieren. Darüber hinaus sind Kategorisierung und Suche einfacher und die Ticketbearbeitung wesentlich strukturierter.

Consulting4IT: Wie steht es um die Softwareverteilung?

Stefan: Die Softwareverteilung mit Empirum ist ein ganz aktuelles Thema. Das Modul hatten wir zwar auch früher schon, haben es aber bisher nur zur Inventarisierung von Assets genutzt. Nun beginnen wir damit, nach und nach die Buchungsmöglichkeit von Software-Lizenzen über den Servicekatalog einzuführen. Im günstigsten Fall laufen Bestellung, Genehmigung und Installation innerhalb einer Viertelstunde durch. Unsere Idealvorstellung ist, dass auf Grundlage dieses einfachen Prozesses auch nur noch die notwendigsten Software-Lizenzen bestellt werden.

INTERVIEW

Weil der Prozess so umständlich war, wurden früher nämlich oft alle Lizenzen angefordert, die irgendwann einmal gebraucht werden könnten – ein teurer Spaß!

Derya: Neben der Neuerung mit der Softwareverteilung haben wir auch unser Lizenzmanagement weiter verbessert und nutzen dafür alle verfügbaren Funktionen von Matrix42. Hierfür haben wir unsere internen Prozesse für das Lizenzmanagement weiter definiert und geklärt, welche Softwareprodukte wir überwachen und verwalten müssen. Mit Matrix42 haben wir jetzt eine gute Übersicht darüber, welche Verträge wann auslaufen, welche Lizenzen verknüpft sind und wer dafür zuständig ist – und damit bin ich wirklich sehr zufrieden.

Consulting4IT: Wie es scheint, habt ihr mit Matrix42 mittlerweile einen Ansatz gefunden, der euch immer weiter in Richtung Enterprise Service Management bringt – also in Richtung einer Service-Lösung, die sich auch über die Grenzen der IT hinaus erstreckt. Welche weiteren Pläne habt ihr in Bezug auf Matrix42?

Stefan: Neben den kleinen, stetigen Verbesserungen und Prozessanpassungen steht nun erst einmal die Softwareverteilung mit Empirum im Fokus. Mittelfristig denken wir auch an den Aufbau eines professionellen Change und Problem Managements. Außerdem streben wir den Ausbau des Assetmanagements mit eurem Add-on ‚Assetmanagement Plus‘ an. Dabei haben wir ein besonderes Ziel: Die Vollautomatisierung der Ausgabe von betriebsfertiger Hardware über den Matrix42-Prozess, insbesondere an Kollegen im Home Office. Heißt, bei Bestellung eines neuen Laptops soll dieser automatisch zu ihm nach Hause geliefert werden, inklusive der Vorinstallation der benötigten Software – ohne Umweg über Lager und Helpdesk.

Consulting4IT: Die Neuimplementierung von Matrix42 hat sich für euch offensichtlich voll ausgezahlt. Aber solche Projekte laufen ja meistens nicht ganz reibungslos ab. Könnt ihr uns etwas über Herausforderungen oder Stolpersteine erzählen, die ihr während des Projekts erlebt habt?

Derya: Sicher, es gab Hürden, aber die konnten immer erfolgreich überwunden werden. Eine wichtige Lektion war die Notwendigkeit, alle Voraussetzungen und Prozessabläufe im Vorfeld zu klären. Idealerweise funktionieren die Prozesse bereits vorher auf dem Papier.

Stefan: Richtig. Denn wenn man vorher keine funktionierenden Prozesse hat, hilft Matrix42 auch nicht weiter. Zugegeben, anfangs sind wir da auch etwas unbedacht rangegangen. Aber euer Consulting hat uns direkt klar gemacht, dass wir hier entsprechende Vorarbeit leisten müssen.

Derya: Entsprechend haben wir uns viel mit unseren Prozessen beschäftigt und diese auch für euer Consulting skizziert, bevor es richtig losging. Das hat euch und uns sehr geholfen.

Consulting4IT: Habt ihr abschließend vielleicht noch ein paar Tipps für andere Unternehmen, die ein ähnliches Projekt in Angriff nehmen möchten?

Stefan: Eine gute Vorbereitung ist entscheidend. Neben der Prüfung und Vorbereitung der eigenen Prozesse sollten Unternehmen sich im Vorfeld außerdem genau überlegen, welche Daten sie in Matrix42 haben möchten, um sie beispielsweise im Reporting abrufbar zu machen.

Consulting4IT: Vielen Dank für die wertvollen Ratschläge! Gibt es noch etwas, das ihr hervorheben möchtet, bevor wir abschließen?



TIMOCOM ALS ARBEITGEBER

Stefan Bremer schätzt an seinem Arbeitgeber eines ganz besonders: „Wir sind ein junges, dynamisches Unternehmen, das noch familiär geführt ist. Man hat kurze Wege und kann an vielen Stellen noch etwas bewirken.“ Außerdem hebt er die multikulturelle Atmosphäre hervor: „Es ist immer schön, wenn man durch die verschiedenen Abteilungen geht und all die verschiedenen Sprachen hört. Das ergibt so eine lebendige und interessante Mischung. Bei uns herrscht gelebte Vielfalt!“

Und Derya Wille ergänzt: „Außerdem bieten wir umfangreiche Home-Office-Möglichkeiten - und darüber hinaus bis zu 120 Tage im Jahr Arbeiten aus dem Ausland. So kann man mittels Workation beispielsweise die ganzen Sommerferien am Urlaubsort verbringen, was ich persönlich sehr schätze. Aber auch vor Ort in Erkrath macht die Arbeit Spaß – unsere Räumlichkeiten sind nämlich richtig schön!“

INTERVIEW

Stefan: Generell kann man sagen: Die Zusammenarbeit mit euch hat immer hervorragend funktioniert. Wenn etwas mal nicht geklappt hat, wurde sich immer zeitnah darum gekümmert. So konnten wir durch die Neuimplementierung von Matrix42 mit eurer Unterstützung vieles verbessern. Natürlich ist auch jetzt noch nicht alles perfekt. Jedes Programm hat ja so seine Ecken und Kanten. Aber die Flexibilität der Software ist ein großer Vorteil, auch wenn man dabei Grenzen setzen muss. Denn es ist schlichtweg nicht möglich, die Arbeitsweise jeder einzelnen Person zu berücksichtigen und auf jeden Wunsch einzugehen, nur weil jemand einen bestimmten Button woanders haben will.

Derya (lacht): Das kam dann immer von mir: Ich will aber!

Consulting4IT: Nun, wir sind sicher, dass ihr für das Button-Problem eine einvernehmliche Lösung gefunden habt! Auf jeden Fall scheint es so, als wärt ihr mitten

auf einer spannenden Reise in Richtung Enterprise Service Management, auf der wir euch gerne weiter tatkräftig unterstützen. Vielen Dank, Stefan und Derya, dass ihr eure Erfahrungen und Einblicke mit uns geteilt habt!

FAZIT - OHNE FLEISS KEIN PREIS

Das Gespräch mit den beiden IT-Experten von TIMOCOM zeigt: Das Unternehmen hat mit Matrix42 eine beeindruckende Optimierung interner Abläufe erreicht. Möglich wurde dies nicht nur durch die technischen Features der Matrix42-Lösung, sondern auch durch sorgfältige Vorbereitung und die Etablierung klarer Prozesse. Der Weg zu einem gelebten und erfolgreichen Enterprise Service Management ist somit beschritten, wenngleich noch lange nicht zu Ende. Mit der eingeschlagenen Richtung und den gewählten Mitteln gelingt es TIMOCOM jedoch bereits, viel Leistung auf die (IT-)Straße zu bekommen – für IT-Dienstleistungen der Extraklasse. Wir wünschen weiter viel Erfolg.



„Mit Matrix42 haben wir jetzt eine gute Übersicht darüber, welche Verträge wann auslaufen, welche Lizenzen verknüpft sind und wer dafür zuständig ist – und damit bin ich wirklich sehr zufrieden“, resümiert Derya Wille, IT Supplier & License Management bei TIMOCOM.



Sie möchten mehr über uns und unsere Produkte erfahren?

Rufen Sie uns einfach unter **+49 7243 2058 500** an oder schreiben Sie uns an **insidesales@consulting4it.de**.

Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!

Consulting4IT GmbH – Wir machen Kunden zu Helden

Im Ermlisgrund 8 | D-76337 Waldbronn
Telefon: +49 7243 2058 500 | Fax: +49 7243 2058 502
Web: www.consulting4it.de | E-Mail: info@consulting4it.de