



## FALLSTUDIE

# BREAKING NEWS - BNN LÖST INFORMATIONEN-ENGPÄSSE IM SERVICE DESK

Matrix42 im Verlagswesen

**Moderne Verlage haben es heutzutage nicht leicht: Auf der einen Seite das klassische Zeitungsgeschäft, auf der anderen die allumfassende Digitalisierung von Medien und Arbeitsabläufen. Damit all dies reibungslos läuft, sind funktionierende und möglichst effektive IT-Prozesse essenziell. Und doch hapert es oftmals gerade daran. So auch bei den „Badischen Neuesten Nachrichten“ (BNN). Mithilfe neuer Prozesse und der Einführung einer einheitlichen Workplace Management Lösung gelang es dem Traditionsverlag, IT-technisch wieder auf Kurs zu kommen.**

Man stelle sich folgendes Szenario vor: In der Druckerei stehen die Maschinen bereit, die riesigen Papierrollen sind eingelegt. Alles ist startklar, um die anstehende Zeitungsausgabe frisch aufs Papier und pünktlich in die Briefkästen der Leser zu bringen. Doch dann – Schockmoment. Obwohl die Andruckzeit erreicht ist, konnten die notwendigen Druckplatten noch nicht belichtet werden, weil die Seiten im Redaktionssystem nicht freigegeben wurden. Der Grund: Ein Systemausfall wegen eines kritischen Software-Patches, der nicht rechtzeitig installiert wurde. Doch die Uhr tickt und jede verzögerte Minute

beim Druck kann sich negativ auf die pünktliche Zustellung am nächsten Morgen auswirken.

Solche unerwarteten IT-Störungen können gerade auch bei Zeitungsverlagen weitreichende Folgen haben. Ein Worst-Case-Szenario, das auch bei der BNN nicht unrealistisch erschien, denn so etwas wie eine moderne Softwareverteilung oder auch ein effektives Ticketmanagement gab es lange Zeit nicht. So wurde dem Verlag schließlich klar, dass er die digitalen Ärmel hochkrepeln und etwas in Sachen IT und Workplace Management tun musste.

### VON INNOVATIONSFRIEDEN UND FLURFUNK

Im badischen Traditionsverlag bestand diesbezüglich etwas Nachholbedarf, wie auch Thomas Schramm feststellte, als er 2019 als Gesamtleiter der IT bei der BNN anging. Mit „Innovationsfrieden“ wurde dieser Umstand damals humorvoll umschrieben. „Das klingt wohl einfach besser als Stillstand“, vermutet er heute schmunzelnd. „Grundsätzlich hat zwar alles irgendwie funktioniert, aber wir haben oft improvisiert und vieles umständlich



### ÜBER BNN

Die BNN (Badischen Neuesten Nachrichten) sind ein renommiertes Medienhaus, das 1946 gegründet wurde. Die 1994 vom damaligen Verleger gegründete Wilhelm-Baur-Stiftung sichert die Unabhängigkeit der BNN und unterstützt Mitarbeiter sowie regionale Projekte. Die Stiftung ist ein öffentliches Bekenntnis für die soziale Verantwortung, die die BNN für die Gesellschaft übernimmt. 2021 übernahm die BNN das „Badische Tagblatt“ und bündelt seitdem die badischen Interessen zweier regionaler Zeitungshäuser. Mit dem Leitsatz „Hier beginnt Baden“ und Werten wie Heimatverbundenheit, Nähe und Wahrhaftigkeit prägt die BNN mit ihren rund 1.700 Mitarbeitern die Öffentlichkeitsarbeit in Karlsruhe, Baden-Baden und an weiteren Standorten der Region.

## FALLSTUDIE

gehandhabt. Das hat uns massiv Zeit und Ressourcen gekostet.“ Diesem Ressourcenmangel stand der Aufwand entgegen, die komplexen IT-Strukturen im Hintergrund des Verlagsbetriebs am Laufen zu halten. Schließlich sind funktionierende Systeme und zuverlässiger Support essenziell, damit Redaktionsabläufe, Druckproduktion und Logistikprozesse reibungslos ineinandergreifen können.

Doch von so etwas wie beispielsweise einem professionellen Störungsmanagement konnte bei der BNN lange Zeit keine Rede sein. Es gab kein Ticketsystem und man ging jeder Meldung auf Zuruf nach. Dokumentation? Fehlanzeige. Den Grundsatz „Wer schreibt, der bleibt“ gab es nur in der Redaktion der Zeitung. Tauchten ähnliche Störungen wiederholt auf, war es mehr dem Bauchgefühl erfahrener IT-Mitarbeiter zu verdanken, dass zugrundeliegende Probleme identifiziert und gelöst werden konnten. So konnte es auch mal unverhältnismäßig lange dauern, einzelne Störungen im Mailsystem mit einem Serverproblem in Verbindung zu bringen, weil die entsprechenden Meldungen dazu bei unterschiedlichen Support-Mitarbeitern eingingen – per E-Mail, Telefon oder an der Kaffeemaschine. Ein Flurfunk-Support, der mehr Zeit und Aufwand kostete, als Lösungen schaffte.

### FEHLENDE TRANSPARENZ – DATENLEICHEN UND MANUELLE INSTALLATIONEN

Auch in anderen Bereichen herrschte mehr oder weniger technischer Notstand. „Ein Asset-Management-System gab es ebenfalls nicht wirklich“, führt Schramm weiter aus. „Deshalb wussten wir oft nicht genau, wer welches Gerät hat oder was darauf installiert ist. Brauchte ein Anwender ein neues Gerät, hat er uns eine E-Mail geschrieben und wir mussten herausfinden, ob und wo wir ein passendes haben.“

Die Folge: Umständliche Recherchen und eine Menge Datenleichen, weil Geräte nicht korrekt erfasst, um- oder ausgebucht wurden.“

Bei der Software-Verteilung war es ähnlich umständlich. „Hierfür verwendeten wir ein Microsoft-Tool, das unkomfortabel zu handhaben war und außerdem nur schwierig für Drittanbieterprodukte einzusetzen war. Software-Installationen wurden deshalb häufig manuell auf den einzelnen Rechnern durchgeführt, was natürlich massiv Zeit kostete“, so Schramm im Rückblick. Insgesamt, so der IT-Leiter, gab es schlichtweg keine einheitliche Basis für ein effektives IT-Management.

Die Folge dieser mangelhaften Arbeitsplatzinfrastruktur: Fehlende Transparenz und viel zu umständliche Prozesse, die wertvolle Zeit fraßen. Zeit, die eigentlich für wichtige IT-Projekte benötigt wurde - beispielsweise für die Konsolidierung von IT-Infrastrukturen aus zugekauften Gesellschaften wie dem Badischen Tagblatt.

### SPEZIALFALL VERLAGSWESEN – IT-ANFORDERUNGEN MIT BESONDEREM FOKUS

Um die Arbeitsplatz-Infrastruktur der BNN effizient strukturieren, planen und steuern zu können, wünschten sich Schramm und sein Team ein einheitliches Workplace Management. Der IT-Verantwortliche hatte direkt einen Hersteller im Kopf: Matrix42. Mit dem Matrix42-Tool „Empirum“ zur Softwareverteilung hatte er bereits in einem anderen Zeitungsverlag gute Erfahrungen gemacht. Dementsprechend kam die gesamte Workplace Management Suite des Herstellers schnell in seine nähere Auswahl.

Was Schramm sich erhoffte, war eine gesamtheitliche Entlastung seines Teams, um den besonderen Anforderungen an die IT in einem Zeitungsverlag wie den BNN gerecht zu werden. Dabei besteht die Herausforderung vor allem darin, zeitkritische Produktions- und Logistikprozesse zu unterstützen. Schließlich muss die Zeitung jeden Tag pünktlich gedruckt, mit Beilagen kommissioniert und ausgeliefert werden. Das setzt präzise Terminierungen und eine hohe Systemverfügbarkeit voraus, was wiederum schnelle Reaktionen auf produk-



„Mit Empirum können wir das Patchmanagement jetzt viel effizienter durchführen – und zwar für alle Produkte, nicht nur für Microsoft-Anwendungen“, erläutert Schramm die Vorteile der Software-Verteilung mit Matrix42-Bordmitteln.

tionskritische IT-Störungen und eine hohe Systemstabilität erfordert. Bei den BNN mit einer Auflage von knapp 100.000 Ausgaben pro Tag sowie den zusätzlichen Anzeigenblättern macht dies einen verlässlichen 24/7-IT-Support notwendig, der stets in Rufbereitschaft sein muss.

Folglich ist es ausgesprochen kontraproduktiv, wenn mehr Zeit als nötig auf Standardabläufe wie Geräte-Rollouts, das Patchmanagement oder die Behebung kleinerer Störfälle verwendet werden muss. Und genau hier sollte Matrix42 Abhilfe verschaffen. „Matrix42 war nie dafür gedacht, direkt im Produktionsumfeld zum Einsatz zu kommen“, stellt Schramm klar. „Dafür sind die Maschinen und die dazugehörige Steuerungssoftware viel zu speziell. Das läuft tatsächlich abgekoppelt vom normalen IT-Betrieb und wird bei Problemen in der Regel mit Unterstützung von externen Spezialisten der Maschinenhersteller geregelt. Die IT muss dafür die sichere und funktionierende Infrastruktur und Anbindung bereitstellen. Matrix42 sollte stattdessen helfen, gängige IT-Prozesse zu standardisieren, zu dokumentieren und effektiver zu machen. Ich verspreche mir von der Lösung mehr Transparenz und Zeit, Kosteneinsparungen und eine grundsätzliche Arbeitserleichterung für mein Team, was in Anbetracht unseres permanenten Personalmangels dringend nötig war.“

## FALLSTUDIE

### SO EINFACH WIE NIE – SOFTWARE-VERTEILUNG UND GERÄTE-MANAGEMENT

Die finale Entscheidung fiel 2020, als Schramm auf einer Veranstaltung direkt mit dem Hersteller in Kontakt trat. Was nach Vertragsabschluss noch fehlte, war ein passender Dienstleistungspartner für die Implementierung und Umsetzung der Lösung. „Mit der Consulting4IT haben wir einen Matrix42-Partner in unserer Nähe gefunden, was uns als Regionalzeitung wichtig war. Wir sind aus der Region und für der Region und bevorzugen deshalb die Regionalität, wo es sinnvoll möglich ist. Darüber hinaus wurde uns das Unternehmen auch direkt von Matrix42 empfohlen.“

Nachdem die Consulting4IT als Implementierungspartner an Bord geholt worden war, ging es ans Eingemachte. Zum Projektstart wurde vereinbart, dass zuerst die Softwareverteilung und die Geräteverwaltung angegangen werden sollten. „Der Start verlief reibungslos“, erzählt Schramm. „Wir haben die entsprechenden Matrix42-Tools zusammen mit den Technikern der Consulting4IT recht schnell hochgezogen. Dabei gab es auch keine großen Sonderlocken, sprich Customizing.“

Die Verbesserungen ließen nicht lange auf sich warten: „Mit Empirum können wir das Patchmanagement jetzt viel effizienter durchführen – und zwar für alle Produkte, nicht nur für Microsoft-Anwendungen“, erklärt er. „Manuelle Installationen führen wir nur noch im Einzelfall durch, beispielsweise wenn es sich um Spezialanwendungen handelt, die auf weniger als fünf Clients ausgeführt werden. Davon abgesehen können wir mit Empirum alle Geräte perfekt vorbereiten und ohne großen Aufwand mit der vorgesehenen Software betanken. Aktuell steht wieder ein Rollout von ungefähr 200 Geräten an. Die Betankung läuft mit Empirum quasi nebenbei, was wirklich sehr komfortabel ist und uns viel Arbeit erspart.“

Auch für das Asset Management konnte Schramm mit der Matrix42 Suite endlich eine professionelle Basis schaffen. Das System ermöglicht grundsätzlich volle Transparenz über sämtliche im Unternehmen verwendete Geräte, Eigentümerschaften und Arbeitsplatzzuordnungen. Außerdem kann Empirum mit der Anwendung gekoppelt werden, sodass auch installierte Software pro Asset auf einen Blick einsehbar ist. Für die Verwaltung mobiler Assets integrierte Schramm darüber hinaus „Silverback“ von Matrix42, welches sich ebenfalls nahtlos in die Suite integriert.

### VON PERSONALMANGEL UND HEMMSCHUHEN

Der Grundstein für professionelle Software- und Geräteverwaltung bei der BNN wurde somit gelegt, auch wenn Schramm einwirft, dass es hier bis heute noch einigen Entwicklungsbedarf gibt. „Wir sind leider chronisch unterbesetzt“, begründet er die teilweise Stagnation. „Aufgrund dieses Personalmangels sind wir in der Weiterentwicklung der Anwendungen leider noch nicht da, wo wir gerne wären. Außerdem gibt es einen weiteren, großen Hemmschuh: Die nach wie vor ausstehende Bereinigung der alten Asset-Daten, um eine aktuelle und korrekte Datengrundlage zu schaffen.“ Bislang, so Schramm, sei man im vollgepackten Arbeitsalltag und angesichts laufender Projekte einfach noch nicht dazu gekommen. „Immerhin“, so führt er weiter aus, „herrscht bei den neu hinzugekommenen Geräten bereits wesentlich mehr Transparenz. Und wir sehen nun, wer welche Assets nutzt und was darauf installiert ist. Außerdem können wir auch aus der Ferne auf Geräte zugreifen. Das ist schon deutlich einfacher als früher.“

Aus dem Zusammenspiel zwischen Asset Management und dem anschließend eingeführten Ticketsystem ergeben sich ebenfalls hilfreiche Synergien. So können bei eingehenden Tickets direkt die betroffenen Geräte erkannt werden, was Rückschlüsse auf mögliche Störungsursachen zulässt. Außerdem fließen nun alle

Meldungen zentral zusammen, wodurch Zusammenhänge schneller erkannt werden können. „Bei unseren Anwendern besteht beispielsweise die Gewohnheit, zig Postfächer einzubinden und diese als Daten-Archiv zu verwenden. Es kommt auch mal vor, dass ein Anwender 30 Postfächer eingebunden hat“, führt Schramm aus. „In der Folge kommt es zu Programmabstürzen im Mailclient. Früher wäre dies auf verschiedenen Wegen gemeldet worden und in der Summe nicht direkt aufgefallen. Heute erhalten wir alles gesammelt im Ticketsystem, können solche Performance-Probleme schneller erkennen und entsprechend schneller reagieren, um eine größere Eskalation zu vermeiden.“

### WENIGER ARBEITSLAST, MEHR STANDARDISIERUNG UND EINE ERKENNTNIS

Für Schramm ist damit jedoch noch lange nicht das Ende der Matrix42-Fahnenstange erreicht. Als nächstes auf dem Fahrplan: Der Aufbau des Matrix42 Service Catalogs sowie der Custom Packs „Service Catalog Plus“ und „Asset Management Plus“ der Consulting4IT. Ausschlaggebend sind für ihn die umfangreichen Möglichkeiten, weiter zu standardisieren. „Wir wollen beispielsweise über das Asset Management Plus in Gerätetypen kategorisieren, in die wir die vorhandenen Geräte einteilen und über den Service Catalog anbieten können. So soll es dort dann beispielsweise ein „Notebook Standard“ und ein „Notebook Performance“ geben, hinter denen jeweils verschiedene Modelle pro Kategorie stehen können. Die Bordmittel von Matrix42 können das so nicht abbilden, das Asset Management Plus allerdings schon.“

Insgesamt mache Matrix42 ihm und seinem Team das Leben einfacher, freut sich Schramm. „Wir haben mehr Struktur und Übersicht in der IT, vor allem durch die Möglichkeit zur Automatisierung und Standardisierung. Matrix42 verschafft uns damit Zeit für wichtigere IT-Projekte, wie beispielsweise die anstehende Einführung

## FALLSTUDIE

von Microsoft 365. Hinzu kommt die Konsolidierung diverser IT-Strukturen aus der Übernahme verschiedener Verlagsgruppen und Medienhäuser durch die BNN.“, bringt er es auf den Punkt. „Auch kostentechnisch hat sich die Investition mehr als bezahlt gemacht. Denn neben der allgemeinen Effizienzverbesserung konnte auch eine ganze Planstelle eingespart werden, die wir aufgrund der Arbeitsmarktsituation nur schwer hätten besetzen können.“

Somit deklariert Schramm die Einführung der Matrix42 Suite grundsätzlich als sehr gute Entscheidung. Das Einzige, was er heute anders angehen würde: „Es wäre besser gewesen, unsere Datenbank bezüglich der Asset-Quelldaten aufzuräumen, bevor das Asset Management darauf aufgesetzt wurde. Denn nun schleppen wir Datenleichen im System mit, die die Werte verfälschen. Es ist jetzt geplant, hier angesichts der anstehenden Projekte aufzuräumen und zukünftig auf durchgängige Aktualität und Korrektheit der Daten zu achten.“

### IT ALS FUNDAMENT – DIE RELEVANZ DER IT IM VERLAGSWESEN

Die Matrix42-Anwendungen sowie die Custom Packs der Consulting4IT ergänzen sich Schramm zufolge harmonisch und entwickeln sich immer mehr zu einem unternehmensübergreifenden IT-System für die BNN – ganz im Sinne eines Enterprise Service Managements. Schramm hofft entsprechend, damit über die IT-Abteilung hinaus zukünftig weitere Mehrwerte für das ganze Unternehmen schaffen zu können. Ob im HR-Bereich in Sachen Mitarbeiter Lifecycle oder im Facility-Management zur Verwaltung verschiedenster Aufgaben – die Werkzeuge aus der Matrix42 Suite und den Zusatzangeboten der Consulting4IT machen es möglich.

Schramm und seine Mitarbeiter haben mit der Einführung und Umsetzung des neuen Systems einen umfassenden und positiven Wandel in der IT-Struktur der BNN veranlasst. Damit haben sie nicht nur maßgeblich dazu beigetragen, dass

interne Prozesse besser laufen, sondern indirekt auch dafür gesorgt, dass die BNN-Ausgaben weiterhin pünktlich im Briefkasten der Leser landen – Ein weiterer Beweis dafür, wie wichtig die IT auch für die Wettbewerbsfähigkeit eines Verlagshauses ist. Schramm trifft in diesem Zusammenhang den Nagel auf den Kopf, als er abschließend sagt: „Unser Büro befindet sich – typisch IT – im Keller. Das könnte man nun negativ sehen, doch wir sagen: Der Keller ist das Fundament des Gebäudes. Und ist nicht auch die IT heutzutage ein tragender Grundpfeiler eines jeden Unternehmens?“



### 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](http://www.consulting4it.de) | E-Mail: [info@consulting4it.de](mailto:info@consulting4it.de)