



FALLSTUDIE

ESM IM BAUGEWERBE - DIE BAUSTEINE DER ZUKUNFT

Habau Group baut auf Prozessdigitalisierung mit Matrix42 und Consulting4IT

Wo Bürokomplexe, Wohnanlagen oder öffentliche Gebäude geplant und gebaut werden, muss jedes Rädchen im Prozess nahtlos ineinandergreifen. Dabei geht es längst nicht mehr nur um den spitzen Bleistift auf technischen Zeichnungen, motivierte Bautrups oder starke, gelbe Maschinen. In der hart umkämpften Baubranche führt, wer auch digital ganz vorne mitmisch.

Das erkannte auch die Habau Hoch- und Tiefbaugesellschaft m.b.H. mit Sitz in Oberösterreich. Als viertgrößtes österreichisches Bauunternehmen bildet sie das Dach der mehr als 15 Tochterunternehmen umfassenden Habau Group.

In Anbetracht der komplexen Konzernstruktur wurde dem Unternehmen die Notwendigkeit bewusst, digitale Automationsprozesse auszubauen und für umfassende Standards zu sorgen - insbesondere im IT-Management.

DIGITALE BAUSTELLE SERVICE- BUCHUNGEN

„Die größte interne Baustelle waren unsere Service-Buchungen“, erklärt Florian Hintersteiner, Teamleiter Infrastruktur Client bei der Habau Hoch- und Tiefbaugesellschaft m.b.H. „Wir hatten zwar ein Tool dafür, aber dieses war ziemlich umständlich zu bedienen. Um alle notwendigen Informationen zu integrieren, mussten Daten aus diversen Drittsystemen gezogen werden. Das war enorm viel manueller Aufwand. Außerdem war nicht ersichtlich, wer welche Services gebucht hatte und auch die Nachbuchung von Services war nicht geregelt. Ein weiterer Minuspunkt: Wir hatten kaum Transparenz über Kosten und Verrechnung.“

Florian Hintersteiner war klar: Eine einheitliche und vollumfängliche Lösung sollte her. Tatsächlich musste er hierfür nicht lange suchen.

HABAU GROUP

ÜBER HABAU GROUP

Die Habau Group ist ein international tätiger Baukonzern mit Sitz in Österreich, der 1913 gegründet wurde.

Mit über 6.700 Mitarbeitern und zahlreichen Tochtergesellschaften ist das Unternehmen in den Bereichen Hoch- und Tiefbau, Pipeline- und Untertagebau sowie im Bau von Industrieanlagen tätig. Die Gruppe setzt auf Innovation und Nachhaltigkeit, um anspruchsvolle Bauprojekte in Europa und darüber hinaus zu realisieren.

Als führender Anbieter in der Bauindustrie ist die Habau Group bekannt für ihre Expertise und ihr breites Leistungsspektrum.

FALLSTUDIE

Eines der Tochterunternehmen der Habau Group hatte Matrix42 bereits erfolgreich im Einsatz. „In der Regel treten in einem Konzern wie unserem überall ähnliche Aufgabenstellungen auf – über alle Tochterunternehmen hinweg. Deshalb waren wir davon überzeugt, dass es Sinn machen könnte, eine Lösung im gesamten Konzern anzuwenden.“

Zumal Matrix42 unsere Anforderungen perfekt abdeckte: Eine Gesamtlösung für das IT Service Management inklusive Service Desk, Asset Management und Service Catalog.“

MEHR ALS STANDARD – DER WEG ZUM EXPERTEN

Gesagt, getan – Hintersteining er beauftragte Implementierung und Wartungsvertrag zunächst direkt über



„Grundsätzlich lässt sich sagen, dass Tätigkeiten, die früher Vollzeitstellen gefüllt haben, sich jetzt innerhalb weniger Stunden im Monat erledigen lassen“, so Florian Hintersteining, Teamleiter Infrastruktur Client bei der Habau Hoch- und Tiefbaugesellschaft m.b.H.

Matrix42. „Im ersten Schritt wurde der Service Desk eingeführt“, erinnert er sich. „Anschließend sollte es um das Asset Management und den Service Catalog gehen.“

Zwischenzeitlich hatten sich in diesem Zusammenhang aber weitere Anforderungen ergeben, die über den Standard von Matrix42 hinausgingen. So war es Hintersteining wichtig, bereits erbrachte Service-Buchungen nachziehen zu können sowie die Service-Bereitstellung insgesamt umfangreicher und nutzerfreundlicher zu gestalten. Auch den Mitarbeiter Lifecycle – also das On- und Offboarding – wollte er in der Lösung abbilden können.

„Wir haben angenommen, dass wir nicht das einzige Unternehmen sind, das solche Anforderungen hat. Deshalb haben wir uns nach einem Matrix42-Dienstleister umgesehen, der standardisierte Zusatzbausteine anbietet“, erklärt er. „Schließlich sind wir auf Consulting4IT gestoßen, deren Matrix42 Custom Packs unseren Vorstellungen entsprachen.“

Bei der Implementierung dieser Zusatzbausteine ging Hintersteining Schritt für Schritt vor. „Wir wollten zuerst testen, wie die Zusammenarbeit läuft. Deshalb starteten wir erstmal mit der Umsetzung des Matrix42 Asset Managements. Als das zu unserer Zufriedenheit umgesetzt worden war, nahmen wir zusätzlich das Consulting4IT Add-on MALM dazu.“

Mit MALM – Mobile Asset Lifecycle Manager – erhielten er und sein Team ein leistungsstarkes Tool zur automatisierten Verwaltung und Überwachung des gesamten Lebenszyklus von IT-Assets – ein erster Schritt in Richtung Transparenz und Kostenkontrolle

im Unternehmen. „Das hat alles sehr gut gepasst“, erläutert Hintersteining zufrieden. „Wenn es irgendwelche Themen gab, erfolgte stets zeitnah eine lösungsorientierte Reaktion. Letztlich haben wir einige Monate später weitere Custom Packs und Add-ons der Consulting4IT dazugebucht, darunter den Service Catalog Plus, womit wir unsere Anforderungen schließlich zur Gänze abdecken konnten.“ So ermöglicht der Service Catalog Plus unter anderem, erbrachte Service-Leistungen nachzubuchen sowie den Service-Umfang grundsätzlich auszuweiten.

Außerdem beinhaltet das Custom Pack ein umfangreiches Modul zur Abbildung des gesamten Mitarbeiter Life Cycle. So können beispielsweise beim Mitarbeitereintritt benötigte Services, Geräte und Berechtigungen einfach und flexibel über das Self Service Portal gebucht und Personaldaten erfasst werden.

Auch das im Service Catalog Plus beinhaltete Modul APALIMA („Advanced Package Lifecycle Management“) fand bei Hintersteining großen Zuspruch. Dieses sorgt dafür, dass Anwender bei der Bestellung einer Software automatisch die aktuelle Version installiert bekommen und diese laufend automatisch aktualisiert wird.

DAS GROSSE GANZE – HERAUSFORDERUNGEN UND LEARNINGS

Die Einführung eines konzernweiten Systems bringt immer technische und organisatorische Herausforderungen mit sich. Hintersteining erinnert sich:

„Die bestehende Konfiguration unseres Tochterunternehmens auf die Konzerngruppe zu migrieren, war nicht ganz einfach. Außerdem haben wir uns

FALLSTUDIE

anfangs stark auf das Asset Management fokussiert, in der Annahme, dass wir hierüber auch die Verrechnung von IT-Services organisieren könnten. Schließlich war das Asset Management früher auch stets die Grundlage für unsere Verrechnung gewesen, so umständlich und intransparent sie auch gewesen war. Rückblickend hätten wir besser mit dem Service Catalog beginnen sollen, doch es bedurfte erst ein wenig Überzeugungsarbeit seitens der Consulting4IT, um ein Umdenken bei uns anzustoßen.“

Als das Thema Asset Management soweit abgeschlossen war und es schließlich um die Konfiguration des Service Catalog ging, stand eine neue Herausforderung im Raum: So sollte das Tool sowohl für Service-Buchungen als auch für die Darstellung von IT-Abhängigkeiten im Rahmen von Zertifizierungen und Audits verwendet werden können. Entsprechend umfangreich mussten die technischen Anpassungen sein, um beide Verwendungszwecke unter einen Hut bringen zu können. „Glücklicherweise konnte eine Lösung gefunden werden, die sowohl die primäre Nutzung als Service Catalog als auch die Verwendung als Monitoring Tool für Audits zuließ“, erläutert Hintersteiningер.

Insgesamt, so Hintersteiningер, wäre es besser gewesen, sich vorher mehr Gedanken über das große Ganze zu machen. „Das lag aber auch daran, dass wir zu dem Zeitpunkt noch nicht wussten, wie alles zusammenspielt und wo wir welche Prozesse wie abbilden wollten“, erklärt er.

„Natürlich man kann nicht alles im Vorfeld wissen oder planen. Dennoch ist es empfehlenswert, sich vor Projekt-

start die logischen Zusammenhänge von Produkten und Prozessen anzuschauen.“

PERFEKTES MATCH: WIE SICH EIGENLEISTUNG UND PROZESSERFAHRUNG ERGÄNZEN

Trotz dieser Herausforderungen konnten sämtliche Module letztlich erfolgreich implementiert werden. Ein Schlüssel zum Erfolg war dabei auch die starke Eigenleistung der Habau Group, während Consulting4IT vor allem mit der langjährigen Prozess Erfahrung unterstützen konnte. Von wertvollen Impulsen über Projektkoordination und Support bis hin zur Vermittlung technischer Expertise in der hauseigenen Academy – die Consulting4IT stand im gesamten Projekt mit Rat und Tat zur Seite.

„Uns war sehr wichtig, vor allem prozessual unterstützt zu werden“, so Hintersteiningер. „Schließlich war uns von Anfang an klar, dass wir fehlende Prozesse nicht durch Technik erschlagen können.“

Außerdem punktete Consulting4IT mit den außergewöhnlich schnellen Reaktionszeiten im Support. „Wenn es Probleme gab, war immer schnell jemand zur Stelle. Das war sehr angenehm und hat uns geholfen, das Projekt zügig voranzutreiben“, betont Hintersteiningер.

AUTOMATISIERUNG UND MASSIVER ZEITGEWINN

Insgesamt führten die Implementierung und der Ausbau von Service Desk, Asset Management und Service Catalog sowie die Einführung der Consulting4IT Custom Packs zu einer



„Mit MALM haben wir immer einen Überblick über den Lagerstatus und die Erfassung erfolgt automatisch. Das hat uns viel manuellen Aufwand erspart. Service Catalog Plus hat den Funktionsumfang der Service-Buchungen maßgeblich erweitert (...)\", resümiert Hintersteiningер.

erheblichen Entlastung der IT-Abteilung, einer Erhöhung der Transparenz und einer spürbaren Kostenreduktion.

Ein wichtiger Zugewinn waren dabei vor allem das Custom Pack „Service Catalog Plus“ mit der Möglichkeit zur Automatisierung des On- und Offboarding-Prozesses sowie die Einführung des Consulting4IT Add-ons MALM, das den aktuellen Lagerstatus der verschiedenen Standorte digital erfasst und automatisch aktualisiert.

„Mit MALM haben wir immer einen Überblick über den Lagerstatus und die Erfassung erfolgt automatisch. Das hat uns viel manuellen Aufwand erspart. Service Catalog Plus hat den Funktionsumfang der Service-Buchungen maßgeblich erweitert und beinhaltet wertvolle Möglichkeiten wie Password Self Service oder zeitlich limitierte Services. Natürlich musste hier der Standardumfang noch ein wenig an die Gegebenheiten unseres Unternehmens angepasst werden, aber das war im Rahmen weniger Dienstleistungstage

FALLSTUDIE

erledigt“, sagt Hintersteiner und fasst zusammen: „Grundsätzlich lässt sich sagen, dass Tätigkeiten, die früher Vollzeitstellen gefüllt haben, sich jetzt innerhalb weniger Stunden im Monat erledigen lassen.“

Die Verbindung aller Module ermöglicht es den Mitarbeitern des Konzerns heute, über das Matrix42 Self Service Portal Hardware, Software und Services unkompliziert zu bestellen – ganz wie in einem Onlineshop.

Im Hintergrund werden dabei automatisiert die nötigen Prozesse angestoßen: Genehmigungsanfragen, Bereitstellung und Verbuchung. So gelingt es einem verhältnismäßig kleinen IT-Team, Bestellungen, Service-Anfragen und Tickets reibungslos abzuarbeiten.

FAZIT: DIGITALE PROZESSE ALS FUNDAMENT

Der Blick in die Zukunft ist klar: Die Habau Group plant weitere Optimierungen und die Ausweitung der Automatisierung auf andere Unternehmensbereiche, wie beispielsweise das Facility Management. „Wir wollen uns ständig weiterentwickeln und nach und nach möglichst alle Unternehmensbereiche einbinden. Spannend finden wir auch die neueste Eigenentwicklung der Consulting4IT für den Service Desk: First Aid Service Desk, kurz F4SD. Das wollen wir uns in absehbarer Zeit genauer anschauen,“ kündigt Hintersteiner an.

Das Resümee, das sowohl Hintersteiner als auch die Consulting4IT aus dem

Projekt ziehen, spricht eine deutliche Sprache: Durchdachte Automationsprozesse und eine solide digitale Basis sind das Fundament eines modernen Unternehmens. Sie sind die Bausteine der Zukunft – auch und ganz besonders in der Baubranche.

Alle Bilder © MW-Architekturfotografie / HABAU GROUP



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