



Success Story

VON STANDGAS ZU VOLLGAS – SPRINT-MANAGEMENT BEI ABF

Die Einführung einer leistungsstarken ITSM-Lösung ist das eine, ihr volles Potenzial im Alltag zu entfalten, das andere. Auch bei ABF-Synergie GmbH gab es auf dem Weg zur strukturierten, effizienten Nutzung von Matrix42 zunächst einige Hürden.

So hatte das Unternehmen ein leistungsstarkes Tool in der Garage, aber anfangs keine PS auf der Straße. Erst mit dem maßgeschneiderten Sprint Management von Consulting4IT kam der Durchbruch. Und plötzlich war nicht nur Tempo drin, sondern auch ein klarer Kurs. Heute steuert die Digital Business Unit von ABF ihre Projekte transparent, fokussiert und mit einer Geschwindigkeit, die beeindruckt.

ZWISCHEN ANSPRUCH UND WIRKLICHKEIT – DER PORSCHE IM POLO-MODUS

Als die ABF-Synergie Matrix42 zusammen mit Consulting4IT einführte, war die Intention klar: Ein professionelles

ITSM-System zur effizienten Handhabung von IT-Prozessen und Digital Workspace Management. Die technische Grundlage war schnell geschaffen und die Potenziale der Lösung lagen klar auf der Hand. Und doch stellte sich im Alltag schnell heraus: Zwischen Anspruch und Wirklichkeit lagen Herausforderungen, die tiefer gingen als erwartet. So hatte Marcus Schwarz, Service-Leiter der Digital Business Unit, Zweifel, als er die Teamleitung und damit auch die Verantwortung für die Software-Lösung übernahm. „Wir hatten den Porsche in der Garage, sind im Grunde aber Polo gefahren“, erinnert er sich. Die IT – damals noch ein kleines Team – kämpfte mit Überlastung, fehlender Transparenz und der schieren Größe des Systems. „Vielleicht hatten wir einen falschen Blickwinkel auf das Thema oder haben einfach nicht richtig verstanden, wie es funktioniert. Aber im Grunde wollten wir einfach wissen: Wie kriegen wir das Ding so zum Laufen, dass wir es effizient nutzen können und auch Prozesse und Automatismen integrieren können?“



ÜBER ABF-SYNERGIE

Die ABF-Synergie GmbH mit Sitz in Fürth ist Teil des ABF-Unternehmensverbunds und bündelt zentrale Shared Services wie IT, Controlling, Human Resources, Logistik, Facility Management und Marketing. Gemeinsam mit der ABF-Apotheke und ABF-Pharmazie versorgt das Familienunternehmen schwerst- und chronisch kranke Patienten – unter anderem mit patientenindividuellen Arzneimitteln, fachkundiger pharmazeutischer Beratung und digitalen Services wie eRezepten sowie einem spezialisierten Online-Shop. Mit über 400 Mitarbeitern an zwei Standorten in der Metropolregion Nürnberg und einem Liefergebiet in Deutschland, Österreich und der Schweiz steht die ABF-Synergie für verlässliche, innovative Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung.

SUCCESS STORY

AUF DIE PLÄTZE, FERTIG, SPRINT

Um die vorhandenen Potenziale optimal nutzen und die Anforderungen gezielt umsetzen zu können, brauchte es etwas Feintuning in Sachen Kommunikation und Zusammenarbeit.

Ein erster wichtiger Schritt war ein gemeinsames Strategiemeeting zwischen der ABF und Consulting4IT, in dem beide Seiten ihre Perspektiven schärfen und Erwartungen abgleichen konnten. Dabei brachte Consulting4IT das Sprint Management ins Spiel – eine auf Basis des agilen Projektmanagements entwickelte Methodik, die Projekte in Etappenziele zerlegt und bevorstehende Aufgaben nach Arbeitspaket, Bearbeitungsstatus und Verantwortlichkeit direkt im Matrix42-System abbildet.

Um zu erfassen, wo die ABF zu dem Zeitpunkt stand und die neue Vorgehensweise darauf aufzubauen, machten sich die Consultants zunächst vor Ort ein genaues Bild vom Systemaufbau, dem Nutzungsgrad und den Arbeitsabläufen am Service Desk. So entwickelte sich schnell eine erfolgreiche Dynamik im Projektverlauf. „Das Sprint Management hat uns endlich eine klare Struktur gegeben“, sagt Schwarz. „Und plötzlich ging es bergauf.“

SPRINT FÜR SPRINT ZUM ERFOLG

Was folgte, war ein kontinuierlicher, agiler Prozess. „Ich bin einfach begeistert, wie

gut und effizient das Ganze von Tag eins an funktioniert hat“, betont Schwarz. „Das Schöne ist, wir können Sprintaufgaben einfach reingeben, sie werden abgearbeitet und bei Bedarf kommunizieren wir auf dem kurzen Dienstweg per Teams oder Telefon, um Details schnell abzustimmen. In den Sprint Meetings liegt der Fokus dann bewusst auf den nächsten Schritten, um weiter voranzukommen.“

Besonders schätzt der Service-Leiter aber, dass beide Seiten proaktiv Ideen einbringen und sich darüber auch ehrlich austauschen. „Die ein oder andere Idee wird natürlich auch mal abgelehnt, weil sie nicht dem Best Practice entspricht“, erklärt er. „Aber genau das ist es, was die Zusammenarbeit so wertvoll macht: Die offene Kommunikation auf Augenhöhe.“

Ein weiterer Vorteil: Die gesamte Steuerung erfolgt direkt in Matrix42. „Ich habe nicht noch mal eine separate Plattform, in der ich arbeiten muss. Stattdessen ist alles zentral in einem System abgebildet“, lobt Schwarz. So lassen sich Aufgaben zentral dokumentieren und transparent abarbeiten.

Dass diese Struktur sofort Wirkung zeigte, wird an den Zahlen deutlich: „Bereits in den ersten vier Wochen landeten rund 70 Sprintaufgaben im System, die anschließend priorisiert und auf 39 aktive Sprintaufgaben reduziert wurden – eine solide Basis, die Schritt für Schritt abgearbeitet und kontinuierlich erweitert wird.“



„Ich bin einfach begeistert, wie gut und effizient das Ganze von Tag eins an funktioniert hat“, betont Marcus Schwarz, Service-Leiter der Digital Business Unit. „Das Schöne ist, wir können Sprintaufgaben einfach reingeben, sie werden abgearbeitet und bei Bedarf kommunizieren wir auf dem kurzen Dienstweg per Teams oder Telefon, um Details schnell abzustimmen. In den Sprint Meetings liegt der Fokus dann bewusst auf den nächsten Schritten, um weiter voranzukommen.“



SUCCESS STORY



Der Effekt: Deutlich beschleunigte Projektfortschritte und eine spürbare Entlastung des Service Desk. Schließlich werden durch die im Sprint Management definierte Struktur und Priorisierung Kleinaufgaben schneller erledigt und Automatisierungen gezielt eingesetzt.

IN KURZER ZEIT ZUM QUANTENSPRUNG – ABF GOES ESM

Innerhalb von etwa acht Monaten hat die ABF-Synergie mit Consulting4IT und dem Sprint Management beeindruckende Fortschritte erzielt. „Egal ob Service Store, Ticket Management oder Asset Management – wir haben in wenigen Monaten größere Schritte gemacht als in all den Jahren zuvor“, resümiert Schwarz.

Ein besonderer Meilenstein war dabei die von Consulting4IT eigens programmierte Schnittstelle zwischen dem HR-System und Matrix42: „Für uns ein echter Gewinn, denn die Stammdaten werden bei uns von HR gepflegt. So fließen die Daten nun direkt ins System ein und wir haben eine saubere Basis für alle weiteren Prozesse.“

Der Erfolg zeigt sich jedoch nicht nur technisch, sondern auch im Team: „Die Kollegen bringen inzwischen selbstständig Ideen ein und treiben Themen proaktiv voran. Das zeigt uns, wie sehr die Motivation gestiegen ist.“

Und der Blick geht bereits weiter: Die Integration weiterer Abteilungen wie HR, Facility Management und Office Management ins Ticketsystem ist in vollem Gange. Und damit die vollumfängliche Etablierung von Matrix42 als ESM-System.

FAZIT: PS ENDLICH AUF DER STRASSE

Mit dem Sprint Management von Consulting4IT hat die ABF-Synergie nach Jahren im Standgas nicht nur Matrix42 in Fahrt gebracht, sondern innerhalb weniger Monate Prozesse geschaffen, die zuvor undenkbar schienen.

„Wir hätten uns gewünscht, diese Struktur schon viel früher gehabt zu haben – dann wären wir heute deutlich weiter. Aber besser spät als nie“, fasst Schwarz zufrieden zusammen.

Sein Rat an andere Unternehmen: „Wer eine Lösung wie Matrix42 einführt, sollte von Anfang an wissen, wohin die Reise gehen soll. Man sollte auf strukturiertes Vorgehen setzen und Schritt für Schritt vorgehen, anstatt alles auf einmal umsetzen zu wollen. Mit einer Methode wie dem Sprint Management funktioniert das hervorragend. Dabei ist es wichtig, sich bereits im Vorfeld einen roten Faden und eine realistische Zeitschiene für die Umsetzung zu überlegen. Auf der anderen Seite sollte man einen Dienstleister suchen, der proaktiv Vorschläge und die nötige

Erfahrung einbringt. Kommunikation ist dabei wie immer das A und O.“

Gemeinsam mit Consulting4IT gelang es Schwarz und seinem Team letztendlich, die Bremse zu lösen und die vollen PS ihrer Lösung auf die Straße zu bringen – mit klaren Etappenzielen und einer großen, aber realistischen Vision: Die Ausweitung des Systems auf einen funktionierenden ESM-Ansatz.



Die GS28, das moderne Gebäude an der Gebhardtstraße 28, ist seit August 2020 der Standort des ABF Unternehmensverbunds.



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