



## ANWENDERBERICHT

Lahn-Dill-Kliniken GmbH

Matrix42 SUEM und Enterprise Service Management

Entlastung der IT



Die Lahn-Dill-Kliniken sind eines der größten kommunalen Kreiskrankenhäuser Hessens. Rund 2.300 Mitarbeiter arbeiten in den drei Kliniken und fünf Tochtergesellschaften. Damit ist der Verbund der zweitgrößte Arbeitgeber der Region Lahn-Dill-Kreis. Jährlich werden hier in Mittelhessen rund 40.000 Patienten stationär behandelt.

“  
„Es wurde immer auf unsere  
gelebten Prozesse Rücksicht genommen.“

Bryan Jakob, IT-Systemadministration  
Lahn-Dill-Kliniken GmbH

”

## UNFLEXIBLES TICKETSYSTEM

Bis zum Beginn der Zusammenarbeit mit der innomea GmbH im Jahr 2017, wurde die Matrix42 Workspace Management Basic Suite eingesetzt. Diese Suite beinhaltet neben der Client Management Komponente Empirum (Softwareverteilung, Inventarisierung, OS-Installer und Personal Backup) ebenso Service Management Komponenten wie Service Desk (Helpdesk), Service Katalog sowie Asset- und Vertragsmanagement. Lange Zeit wurde bei den Lahn-Dill-Kliniken ausschließlich die Client Management Komponente Empirum für die Softwareverteilung eingesetzt. Die lizenzierten, aber ungenutzten Service Management Komponenten waren der IT bis zu diesem Zeitpunkt nicht bekannt. Auch war zu diesem Zeitpunkt noch ein unflexibles Ticketsystem im Einsatz, welches nur die direkte Eingabe über eine Hotline zugelassen hat und keine Möglichkeit bot eine Rückmeldung an die Kunden der IT-Abteilung zu senden.

Am schwersten wiegte allerdings das fehlende Know-how und das Fehlen der benötigten Manpower zur Etablierung eines neuen

Ticketsystems. Die Anforderungen an das neue Ticketsystem waren seitens der Lahn-Dill-Kliniken simpel: Die bisherigen Prozesse sollten unterstützt werden und die Standards mussten erfüllt se

## PILOTPROJEKT TICKETSYSTEM

Auf Grund eines guten ersten Eindruckes des Vertriebes der innomea GmbH, hat die Lahn-Dill-Klinik sich dazu entschlossen, ein Pilotprojekt (die Systemprüfung und die Konzepterstellung des Ticketsystems) gemeinsam mit der innomea GmbH zu beginnen.

Nach Abschluss des Tests war die zielstrebige und professionelle Umsetzung der Anfragen ein ausschlaggebender Punkt, dass die Lahn-Dill-Kliniken das Projekt gemeinsam mit der innomea GmbH durchführen wollten.

## ETABLIERUNG SERVICEDESK

Durch die Zusammenarbeit mit der innomea GmbH haben die Lahn-Dill-Kliniken einen kundennahen Servicedesk etablieren können. Dieser Servicedesk hat eine hohe Anwenderakzeptanz im Bereich des Self Service Portales erhalten.

Mit der Unterstützung der innomea GmbH war es auch möglich, die bestehende Anlagenverwaltung zu übernehmen und die

wirtschaftliche Datenerfassung zur besseren und schnelleren Reportgeneration für die Geschäftsführung und das Controlling auszubauen.

## CUSTOMIZINGS DER INNOMEA GMBH

Des Weiteren ergab sich durch die Zusammenarbeit mit der innomea GmbH für die Lahn-Dill-Kliniken auch die Möglichkeit zur flexiblen und direkten Inventarisierung aller IT-Geräte.

Dabei unterstützen von der innomea entwickelten AddOns die von den Lahn-Dill-Kliniken lizenzierten Matrix42-Module.

Mit dem AddOn Mobile Inventar Administration (MIA) kann die IT-Abteilung der Lahn-Dill-Kliniken nun von einer papierlosen Ersterfassung der Geräte sowie den Updates profitieren. Mit Hilfe des AddOns Asset Mass Import Excel (jetzt innomea.Asset Massendatenerfassung)der innomea kann nun mit Hilfe von Microsoft Excel ein einfacher Import in das Matrix42 System Management eingespielt werden.

Eine Übernahme der Excel-gesteuerten Netzwerkdokumentation in das Assetmanagement der Matrix42 zur direkten Dokumentation am Asset (Auflistung/Sicht der Abhängigkeiten, offline Switchdoku-Report) war umsetzbar.

## UMSETZUNG VERTRAGSMANAGEMENT

Gemeinsam konnte ein Vertragsmanagement für alle IT-gesteuerten mobilen Verträge der Lahn-Dill-Kliniken aufgebaut werden.

Vervollständigt wurde das Matrix42 Workspace Management sowie das Customizing der innomea GmbH durch dein EU-DSGVO Modul. Dieses befindet sich leider aktuell bei den Lahn-Dill-Kliniken noch nicht im Einsatz.

## ANSPRECHPARTNER DER INNOMEA

Ein großer Vorteil für die Lahn-Dill-Kliniken waren definitiv die direkten und kompetenten Ansprechpartner der innomea GmbH, welche selbst nach der Projektphase immer unterstützend zur Seite stehen.

Bryan Jakob, Projektverantwortlicher der Lahn-Dill-Kliniken, betont auch, dass es bei der Zusammenarbeit gefallen hat, dass die Customizings der innomea GmbH nicht nach „Schema F“ durchgeführt werden. „Es wurde immer auf unsere gelebten Prozesse Rücksicht genommen, trotzdem werden ITIL-Standards angesprochen und Verbesserungen aufgezeigt“ so Herr Jakob.

Der größte Vorteil für die Lahn-Dill-Kliniken ist vor allem die direkte und kompetente Betreuung. Durch diese muss kein umfassendes Knowhow im eigenen Unternehmen aufgebaut werden.

Die von den Lahn-Dill-Kliniken beauftragten Weiterentwicklungen können meist bereits nach kurzer Testphase etabliert werden. Dabei werden die Anforderungen der IT vollumfänglich umgesetzt.

maßgeschneiderten Reports viele wirtschaftliche Aspekte der IT besser und unkomplizierter, auch gegenüber der Geschäftsführung, aufgezeigt werden.

## RESSOURCEN KÖNNEN GESPART WERDEN

Nach Einführung der Matrix42 Module sowie der innomea Add-ons durch die innomea GmbH konnten die gelebten Abläufe bei den Lahn-Dill-Kliniken massiv professionalisiert werden, ohne dass hierfür zusätzliche Ressourcen abgestellt werden mussten. Die Dokumentationen konnten nachhaltig verbessert werden. Gemäß Herr Jakob können durch die

“

*„Beauftragte Weiterentwicklungen können meist nach kurzer Testphase „wie von uns bestellt“ etabliert werden.“*

Bryan Jakob, IT-Systemadministration  
Lahn-Dill-Kliniken GmbH

”

## Innomea GmbH

Die innomea GmbH ist ein seit 2003 ein deutschland- und bei Kundenprojekten europaweit tätiges IT Dienstleistungsunternehmen, welches sich darauf spezialisiert hat, mittelständische Unternehmen, öffentliche Einrichtungen, IT-Systemhäuser und Konzerne in der Optimierung ihrer IT-Infrastruktur zu beraten und zu unterstützen.

Im Rahmen von „Managed Services“ bietet innomea die teilweise oder vollständige Betreuung der IT-Infrastruktur für Kunden vom 1st-Level über 2nd Level bis 3rd Level-Support an.

Die Dienstleistungen umfassen den Fokus der Windows Migrationen, Updateservice Programme, Softwarepaketierung, Endpoint Security, Softwareentwicklung, individuelle Trainings/Workshops, Programmierung, Consulting im Bereich Workflow-, Asset-, und Lizenzmanagement.

Als etablierter und zuverlässiger Partner wird das komplette Matrix42 Portfolio vom Lizenzverkauf und die dazugehörige Wartung, Dienstleistung und Erweiterungen mit praktischem Nutzen angeboten.

Kompetenz und Zuverlässigkeit gepaart mit Erfahrung – smart, digital, solutions für Sie.

Wir sind für Sie da.

innomea GmbH  
Siemensstraße 24-26  
63755 Alzenau

Telefon: 06023 3 209 200  
Telefon: 0800 4666632 (kostenfrei)

E-Mail: [sales@innomea.de](mailto:sales@innomea.de)