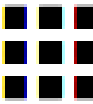


MATRIX42

3x3 = 42

ITIL mit Matrix42



TWL – EIN LEISTUNGSSTARKER PARTNER

Seit mehr als hundert Jahren versorgen die Technischen Werke Ludwigshafen die Stadt Ludwigshafen mit Energie. Als **moderner leistungsfähiger Energieanbieter** liefern wir Strom, Erdgas, Wasser und Wärme an Privathaushalte, Industrie und Landwirtschaft. Darüber hinaus sind wir über unsere Tochtergesellschaften (VBL und RHB) auch als Verkehrsunternehmen in der Region aktiv.

Ökologische und ökonomische Aspekte haben bei all unseren Aktivitäten einen gleichermaßen hohen Stellenwert

- Zu 100 % in kommunaler Hand
- Moderner und leistungsfähiger Energiedienstleister
 - Klassische Energie- und Medienversorgung
 - Innovative ganzheitliche Energiedienstleistungen
- Energieversorgung aus einer Hand
- Investitionen in zukunftsfähige und ökologisch wertvolle Energieversorgung
 - Beitrag zur Attraktivität Ludwigshafens und der Metropolregion: z.B. dezentrale Energieerzeugung durch umweltfreundliche KWK-Anlagen
- TWL ist ein leistungsstarker, fairer, voraus und vernetzt denkender Partner

INSGESAM VERBAUTE ZÄHLER (GERUNDET)



98.500 STROM



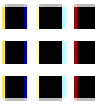
38.000 ERDGAS



6.400 WÄRME



47.000 TRINKWASSER



CONSULTING 4 IT

Zahlen
und Fakten



71

Mitarbeiter



47

Zertifizierungen



601

Zufriedene Kunden



1.345

Erfolgreiche Projekte



16

Jahre am Markt

MATRIX42

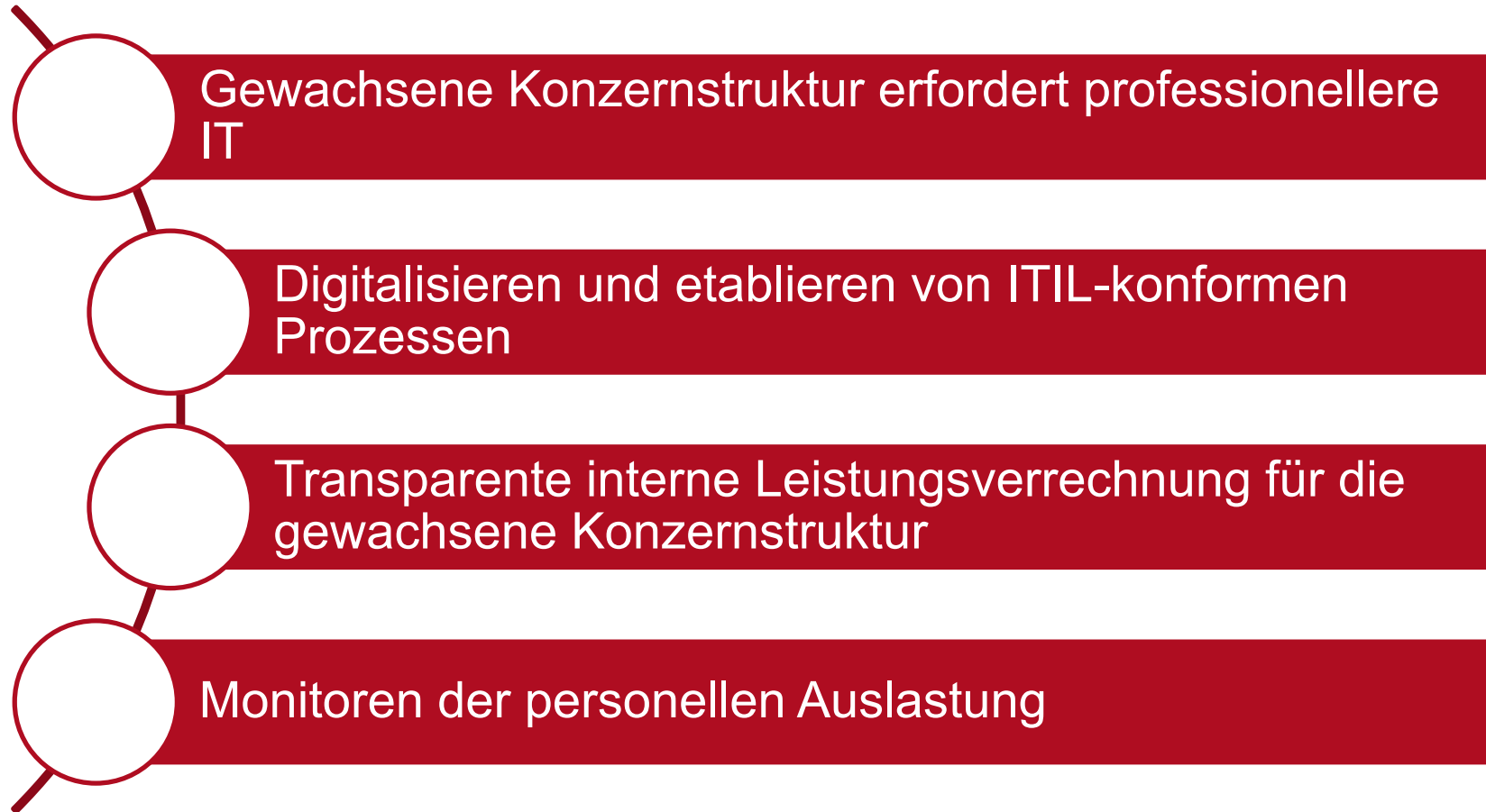
nexthink

EGOSECURE
ENJOY DATA PROTECTION

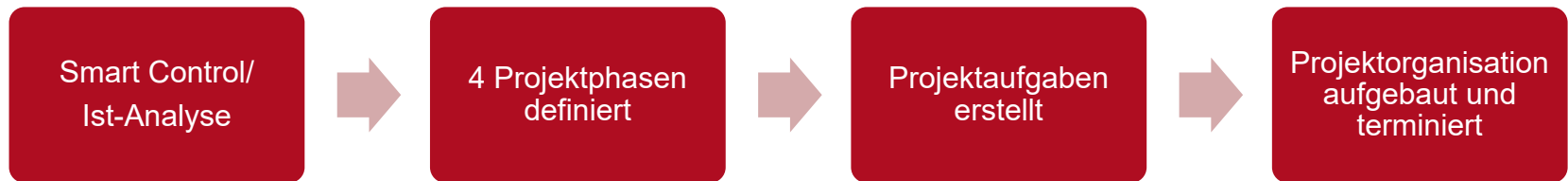
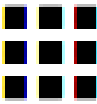
CONSULTING4IT *twl*



WARUM?



START





PROJEKTPHASE 1

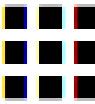
Rollen definiert

- Service Desk Manager
- Configuration Manager
- Service Katalog Manager

Systemseitige Vorbereitungen

- Installation des Systems
- Stamm- Assetdaten bereinigt und aktualisiert
- Stammdatenschnittstelle (HR -> AD -> Matrix) entwickelt
- Service Katalog geplant

Phasenabschlussmeeting



PROJEKTPHASE 2

Prozessoptimierung und Einführung

- Pflegeprozesse sowie Asset-Typen abgestimmt
- Change Management Prozess in Matrix42 umgesetzt
- ILV Prozess an Systemstandards angeglichen

Servicekatalog

- Services geplant und in den Katalog aufgenommen

Phasenabschlussmeeting



PROJEKTPHASE 3

Dokumentation

- Prozessbeschreibungen als Arbeitsanweisung dokumentiert, geschult und veröffentlicht
- Kennzahlen definiert

Prozessoptimierung und Einführung

- Incidentmanagement etabliert
- Service Request Management etabliert

Phasenabschlussmeeting

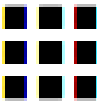


PROJEKTPHASE 4

Prozessoptimierung und Einführung

- Problemmanagement etabliert
- Service Level Management etabliert
- Service Katalog gestartet
- System-Monitoring an Service Desk angebunden

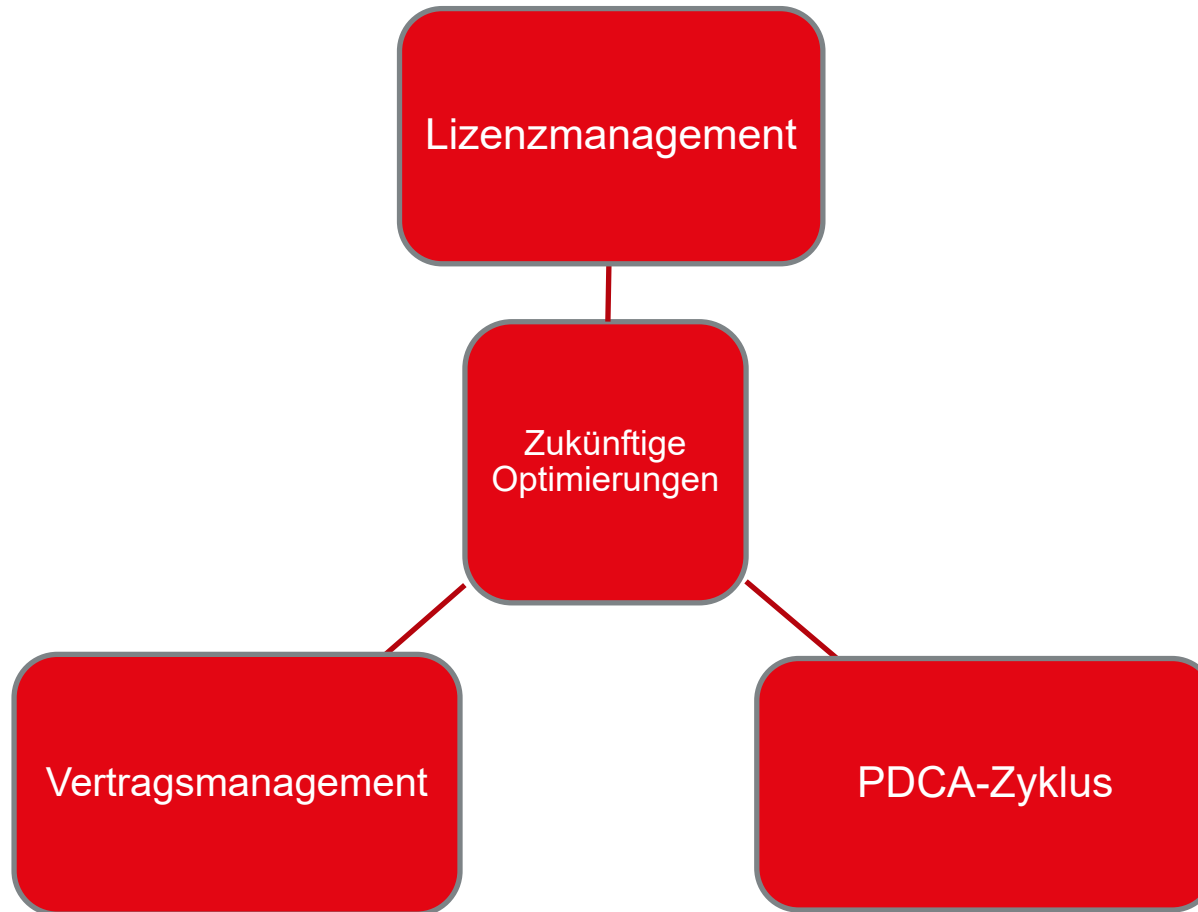
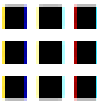
Phasenabschlussmeeting

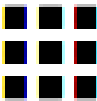


SIDE EFFECTS

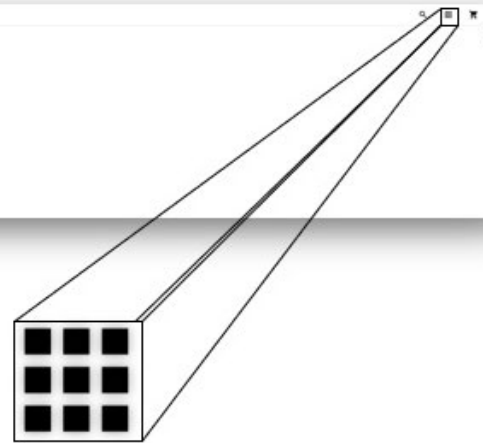
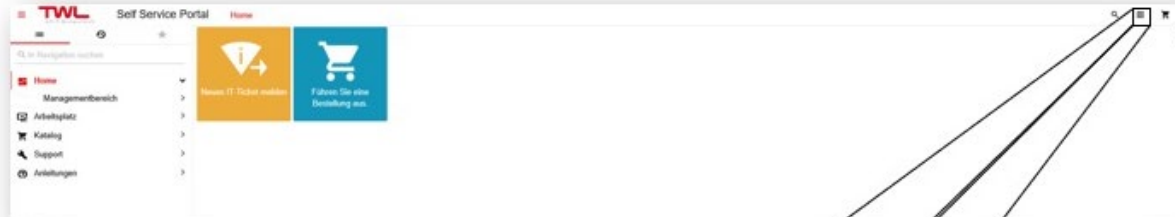





AUSBLICK








3 X 3 = 42



 Self Service Portal  Service Katalog  Service Desk

 Lizenzen  Assets  Verträge

 Stammdaten

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

Ansprechpartner:

Holger Bajohr

Fon 0621-505 2028

Mobil 0160-5326121

holger.bajohr@twl.de

Christian Riehl

Fon 07243 - 2058 631

Mobil 0174-9180112

christian.riehl@consulting4it.de

