

Integration First

—

So geht kompaktes IT-Management von Arbeitsplätzen

Matrix42 Experience Days, Hamburg

04. Juni 2019

4-Säulen-Modell FHH

Immobiliengesellschaften der FHH



Leistungsübersicht

Immobilienmanagement unter einem Dach

Unsere Stärke:

Sprinkenhof sichert als Asset- und Projektmanager die werthaltige Entwicklung der eigenen und übertragenen Immobilien. Rund 255 Mitarbeiter*innen erwirtschafteten einen Umsatz von rd. € 175,6 Mio. mit einem Jahresergebnis von rd. € 5,5 Mio.

Assetmanagement
Kaufmännisches Immobilienmanagement 618 Gebäude, 4.398 Stellpl., 1.453 Mietverträge Leerstand: 1,96 % (bereinigt) 410.000 m ² eigene Immobilien, 1.000.000 m ² verwaltete Immobilien
Technisches Immobilienmanagement € 16,5 Mio. Instandhaltungsaufwand 1.410.000 m ² Facility Management Fläche
Immobilien-Service-Zentrum Mietvolumen ISZ € 197 Mio. NKM 1,81 Mio. m ² Fläche ISZ 35% städtische Nutzung städtischer Immobilien

Projektmanagement
Projektiertes Bauvolumen € 1,26 Mrd. bei Projekten > € 5 Mio. bis 2023 in Ausführung oder Fertigstellung
Anzahl Projektentwicklungen: 22 Anzahl Projektrealisierungen: 57
Sanierungsaufwand Kulturimmobilien: € 300 Mio. zzgl. Bundesmittel

Ausgangslage

- ❖ **Seit 2012 beratend für die Sprinkenhof GmbH tätig (von der Sollprozessmodellierung bis zur Einführung SAP)**
- ❖ **Zusammenschluss der IMPF GmbH und der Sprinkenhof GmbH sowie Übernahme von Mitarbeitern der ReGe Hamburg im Jahre 2016**
⇒ **Änderung des Geschäftsmodells**
- ❖ **11.2016 Umzug in die neuen Geschäftsräume in der Burchardstraße**
- ❖ **03.2017 Übernahme der Position des Servicebereichsleiter IT bei der Sprinkenhof GmbH**

Herausforderungen (1/2)

- ❖ **Unterschiedliche Hardware- und Softwarebestände**
- ❖ **Fehlende Transparenz über den gesamten Bestand**
- ❖ **Kein Standard bei der Hardware/ Software vorhanden**
- ❖ **Neben den internen Mitarbeitern übernahmen zwei Dienstleister die Betreuung der Sprinkenhof IT**
 - ⇒ **Kompetenzen/ Aufgabentrennung**
 - ⇒ **zu geringe eigene IT-Ressourcen**
- ❖ **Beschluss der Geschäftsführung sich im II. Quartal 2017 von Dataport zu trennen und damit Abkopplung vom Netz der FHH**
- ❖ **Unzureichende Strukturen und Prozesse in der IT**

Herausforderungen (2/2)

- ❖ **Zunahme der Anforderungen an die Sprinkenhof durch die FHH und deren Gesellschaften**
- ❖ **Starkes Mitarbeiterwachstum**

	2015	2016	2017	2018	2019
Anzahl Mitarbeiter	105	180	219	250	280

- ❖ **Stätige Erweiterung der Mietflächen und damit einhergehend die Erweiterung der IT-Infrastruktur**

Fragestellungen

- ❖ **Wie können die Herausforderungen mit den begrenzten Ressourcen bewältigt werden?**
- ❖ **Wie können die externen Mitarbeiter abgebaut werden?**
- ❖ **Wie können die Mitarbeiter dabei entlastet werden?**
- ❖ **Welche Tools können die IT unterstützen?**
- ❖ **Wie können die IT-Prozesse verbessert/ unterstützt werden?**
- ❖ **Wie kann die Anbindung an das Netz der FHH wieder hergestellt werden?**
- ❖ **Welche Fehlerbilder ergeben sich aufgrund der heterogenen Infrastruktur – wie kann hier Transparenz hergestellt werden?**

Lösungsansatz

- ❖ **Festlegung von Standards bei der Hard- und Software**
- ❖ **Schnelle Einführung eines Tools zur Inventarisierung des Bestands und dann schrittweiser Ausbau
(Matrix war mir aus meiner Beratertätigkeit sehr gut bekannt)**
- ❖ **Suche nach einem externen Berater für die Begleitung des Einführungsprozesses**
- ❖ **Aufbau der IT-Prozesse in Anlehnung an ITIL**
- ❖ **Vorbereitung der Zertifizierung nach ISO 27001**



Stufe 1

- ❖ **Installation Empirum**
 - ⇒ Erhebung der vorhandenen Assets (soweit möglich)
 - ⇒ den „Unfall“ erkennen und Maßnahmen ableiten
 - ⇒ Herstellung von Transparenz
- ❖ **Einführung des Ticketsystems**
 - ⇒ systematische Erfassung der Fehlerbilder
 - ⇒ Erhebung Mengengerüst
 - ⇒ Schaffung der Basis zur Anbindung externe Partner

Stufe 2

- ❖ **Festlegung Standard für Hardware und Software**
 - ⇒ Planung des Austausches der bestehenden Hardware
 - ⇒ Aufbau von Images zum „Betanken“ der Endgeräte
- ❖ **Einführung Silverback als Mobile Device Management**
 - ⇒ Festlegung der Konfiguration als „supervised“
 - ⇒ Verabschiedung der Betriebsvereinbarung
- ❖ **Einführung des Patch Managements**
 - ⇒ Festlegung der Patch Days
 - ⇒ Festlegung der Testgruppen
- ❖ **Windows 10 Rollout**
 - ⇒ Verschlüsselung aller Endgeräte
 - ⇒ Umstellung des Virensanners
- ❖ **Aufbau des Workflows zur Beschaffung und automatischen Installation von Softwarepaketen auf dem Endgerät**

Stufe 3

- ❖ **Definition der Workflows für den Personalprozess in Matrix42**
 - ⇒ **Mitarbeitereintritt**
 - ⇒ **Umzug Mitarbeiter**
 - ⇒ **Versetzung Mitarbeiter**
 - ⇒ **Ausscheiden Mitarbeiter**

Automatische Information aller beteiligten Einheiten

- ⇒ **interne Dienste**
 - ⇒ **IT (Rechner, Smartphone, Zugriffsrechte, ...)**
 - ⇒ **Controlling**
 - ⇒ **Flächenmanagement**
-
- ❖ **Ziele:**
 - ⇒ **zeitnahe Information aller Beteiligten**
 - ⇒ **Aktualisierung der Stammdaten/ Berechtigungen**

Was haben wir bisher erreicht?

- ❖ **Vollständiger Abbau der externen Ressourcen zum 01.10.2018 und schrittweiser Aufbau interner Ressourcen**
- ❖ **Konsequente Erneuerung/ Erweiterung der IT-Infrastruktur**
- ❖ **Win10-roll out zu 85 % abgeschlossen**
- ❖ **Schnellere IT-Prozesse**
- ❖ **Mit wenigen Ausnahmen eine einheitliche Ausstattung der Mitarbeiter**
- ❖ **Durch die Einführung von Matrix42 haben wir viele Anforderungen der ISO 27001 bereits heute erfüllt**

Nächste Schritte

- ❖ **Ausbau der Service Prozesse - Rollout des Ticketsystems und des Shops an die Mitarbeiter**
- ❖ **Ausbau des Lizenzmanagements**
- ❖ **Ausbau des Vertragsmanagements**
- ❖ **Aufbau des Knowledge-Managements**
- ❖ **Pflege der externen Standorte (alle Polizei- und Feuerwachen, Museen, Theater und Hausmeisterbüros)**
 - ⇒ Standort (Adressdaten)
 - ⇒ Anschlussdaten (DSL, LTE)
 - ⇒ Hardware vor Ort (Modem, Router, Firewall, Arbeitsplatz)

**Vielen Dank
für die Aufmerksamkeit**

