

**BILSTEIN**



# REQUESTS FÜR MEXIKO, TICKETS FÜR FLURFÖRDERZEUGE

EIN ERFAHRUNGSBERICHT ZUR EINFÜHRUNG VON MATRIX42

16. April 2024  
thyssenkrupp BILSTEIN GmbH



thyssenkrupp

# AGENDA



- 01** BILSTEIN – DIE VORSTELLUNG
- 02** BAUKASTEN MATRIX42 – DIE TOOL-AUSWAHL
- 03** MATRIX42@BILSTEIN – DAS PROJEKT
- 04** TICKETS ++ – DIE SERVICE REQUESTS
- 05** DIGITALISIERUNG – DIE (NAHE) ZUKUNFT



# WER SIND WIR



**Michael Tschernigow**

thyssenkrupp Bilstein GmbH

Head of IT Demand  
Management & Projects  
bei ITM Bilstein



**Ayşe Aslan**

thyssenkrupp Bilstein GmbH

Projektleiterin Einführung  
Matrix42  
bei ITM Bilstein



**Christian Brdar**

**innomea GmbH**

Marketing- und  
Vertriebsleiter

# BILSTEIN IST TEIL VON AUTOMOTIVE TECHNOLOGY BEI THYSSENKRUPP

## ÜBERSICHT THYSSENKRUPP BUSINESS SEGMENTS



### Automotive Technology (GJ 22/23)

Umsatz 5,5 Mrd. €

Bereinigtes EBIT 223 Mio. €

Mitarbeiter 31.689

Quelle: thyssenkrupp



# WIR LIEFERN BEST-IN-CLASS DÄMPFUNGSTECHNOLOGIE

## ÜBERSICHT



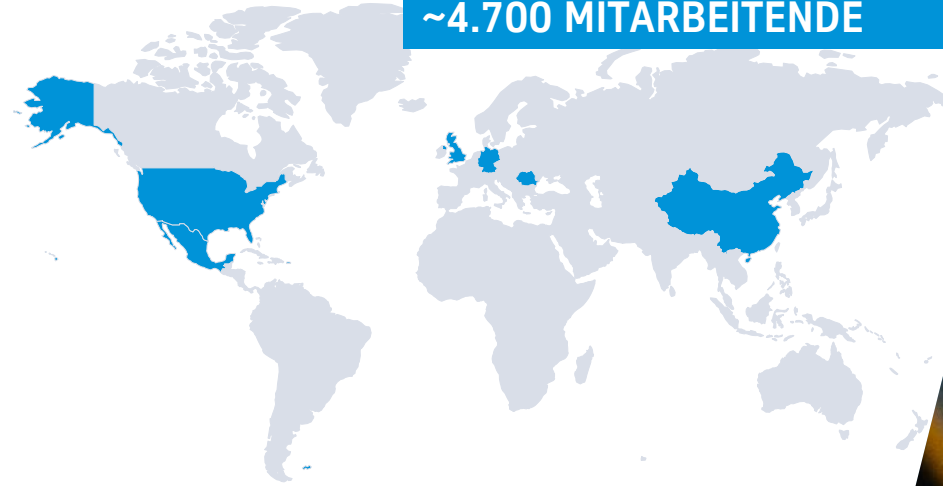
### WAS WIR TUN

Wir liefern innovative und High-Tech Dämpfung.

- Passive Dämpfer
- Semi-aktive Dämpfer
- Aktive Dämpfer
- Luftfedern
- Module/Federbeine

7 WERKE WELTWEIT

~4.700 MITARBEITENDE



### GESCHÄFTSBEREICHE



OE – Original Equipment



AM – Aftermarket





# UNSERE BISHERIGEN ERFAHRUNGEN MIT ITSM-TOOLS

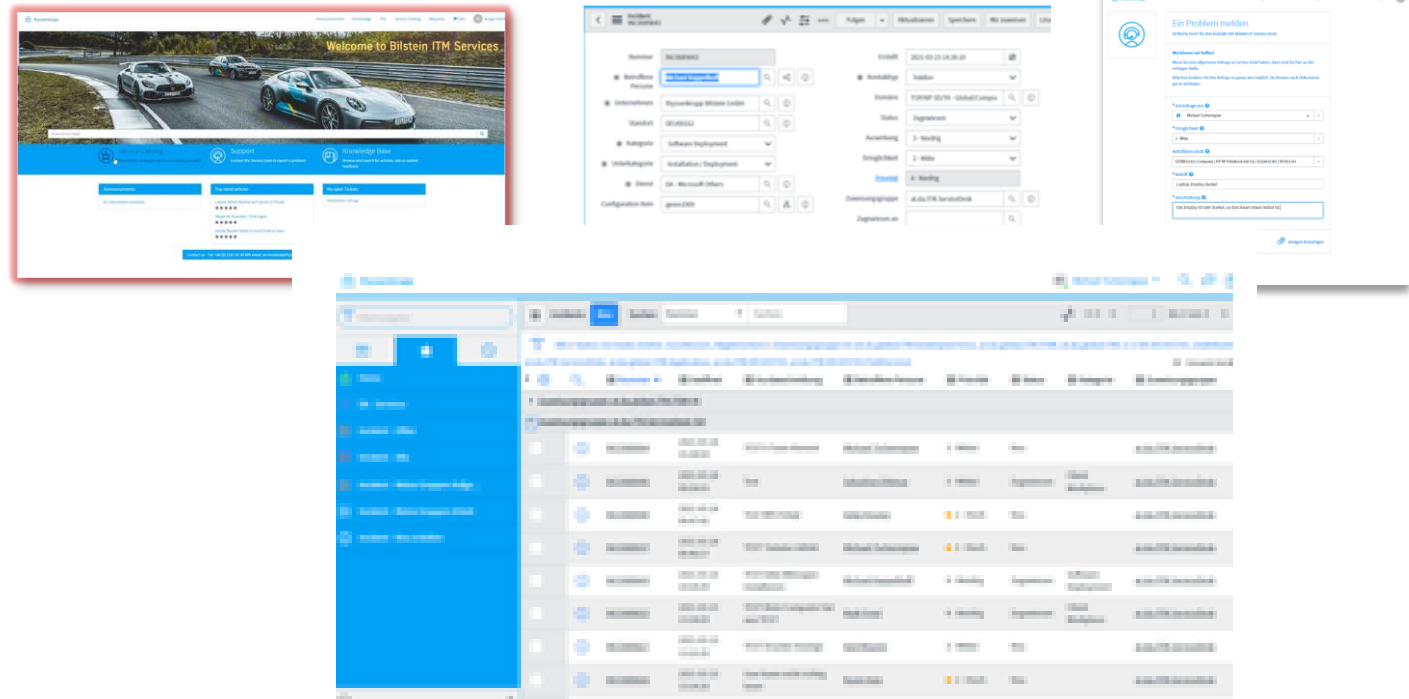
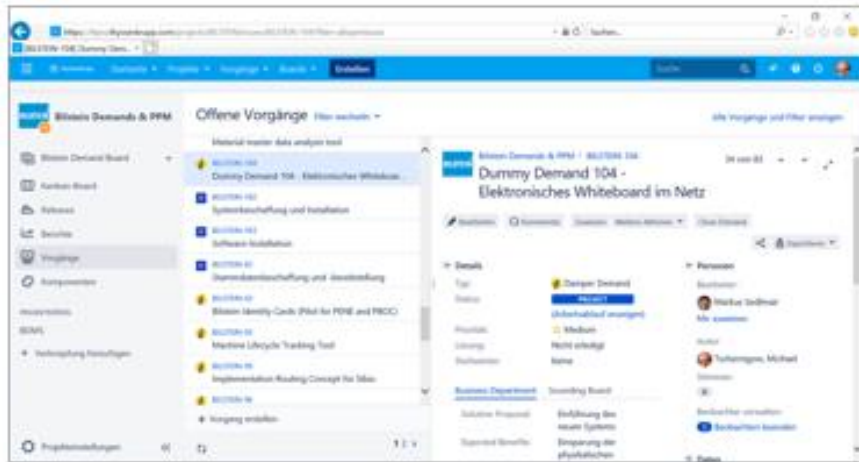


## Erste Erfahrungen

- Tabellenkalkulation und Textdateien
- „Vorgangsverfolgungs- und Projektmanagementtool für Teams“
- Fortschritt: Sammel-Email-Postfach

## Erstes richtige Tool

- Einführung eines umfassenden IT-Service Management Tools
- Ticket-Tool, Self-Service-Portal, erste Service-Requests, (Knowledge-Base)





## Der neue Bedarf

- Wir benötigen ein Tool für Asset & Patch-Management
- Ideal: nur noch ein Tool für alles; alles aus einer Hand  
→ Keine Tool-Suits mit „Kooperations-Produkten“

## Auswahlprozess


- Asset & Patch-Management
- Nur ein Tool und alles aus einer Hand  
→ Keine Tool-Suits mit „Kooperations-Produkten“
- Nur noch wenige in der engeren Wahl
- Präsentationen von wenigen Tools in deutscher Sprache
- Proof of Concept mit 2 Tools in unserem Rechenzentrum
- Preisverhandlungen

# VON EMPIRUM ZU PIAO



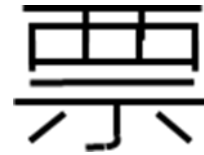
## Start mit Empirum und dem Asset & Patch Management

### Die Idee – zusätzlich noch das Ticket-System erneuern

- Kann Matrix42 Ticket-System? **Ja**
- Kann Matrix42 Service-Requests? **Ja**
- Auch mit Genehmigungen? **Ja**
- Ist das in Matrix42 alles integriert? **Ja**
- Kann Matrix42 auch .... **Ja**
- Können Sie uns das mal zeigen? **Ja**
- Ist das preislich auch in unserem Rahmen? **Jaa**
- Geht das auch kurzfristig? **Jaaa**
- Können Sie und das noch mal zeigen? **Jaaaa**
- Können Sie uns das alles machen? 

## Das Projekt PIAO startet

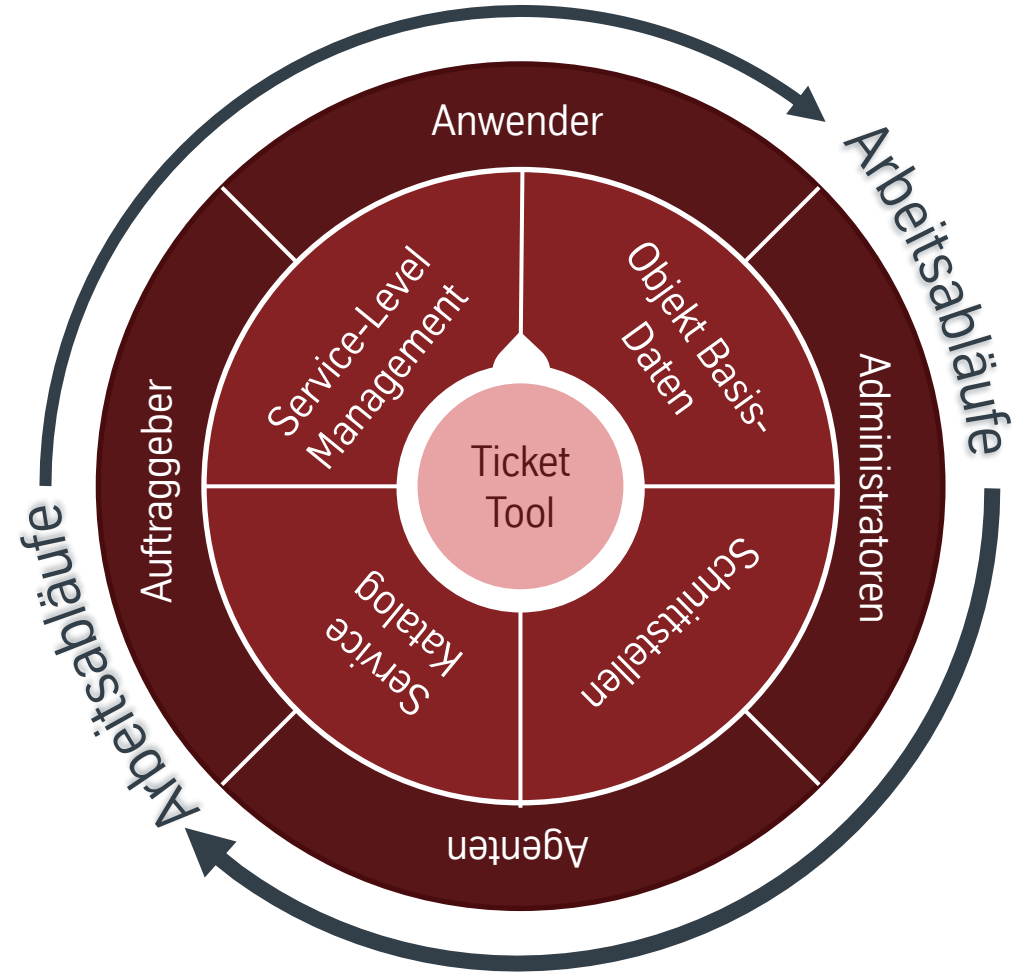
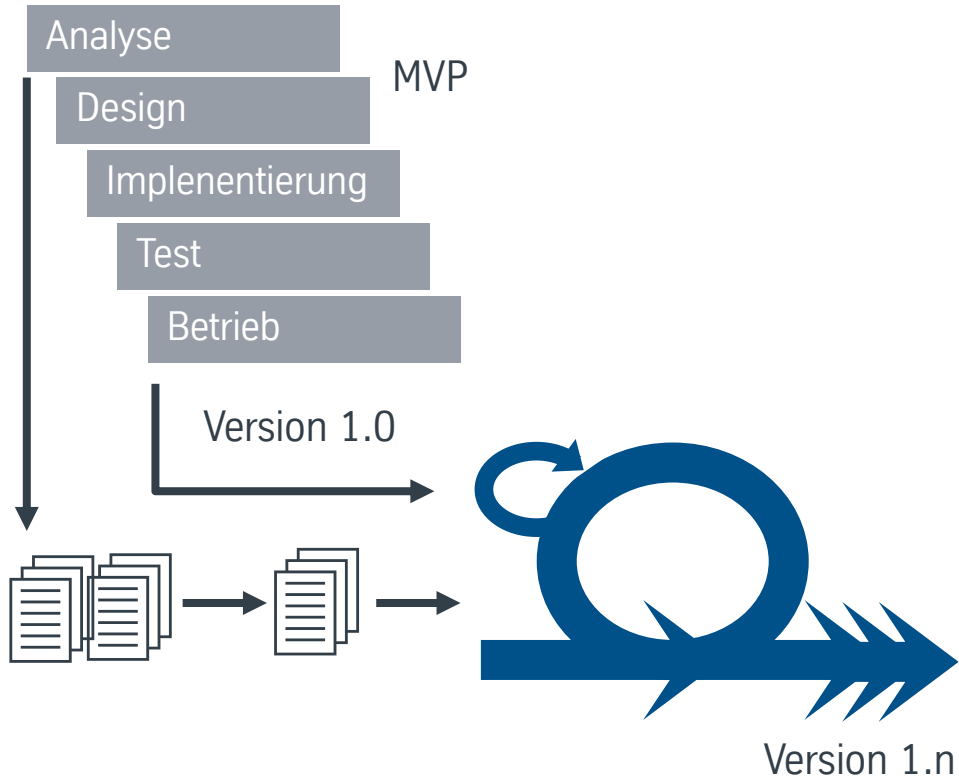
PIAO ist chinesisch und bedeutet „Ticket“



Rechteinhaber von innomea, Matrix42 und Bilstein sind die entsprechenden Unternehmen.



# VON EMPIRUM ZU PIAO



Rechteinhaber von innomea, Matrix42 und Bilstein sind die entsprechenden Unternehmen.

Grafik: Aslan/Tschernigow 2024

# DER TAG DER TAGE RÜCKT NÄHER



Eigene Rollen, eigene Services  
Schulung der Agenten  
Newsletter, Video und  
Präsentation für die Nutzenden



Eigene Rollen, eigene Services  
Schulung der Agenten  
Interne Kommunikation durch  
die lokale IT

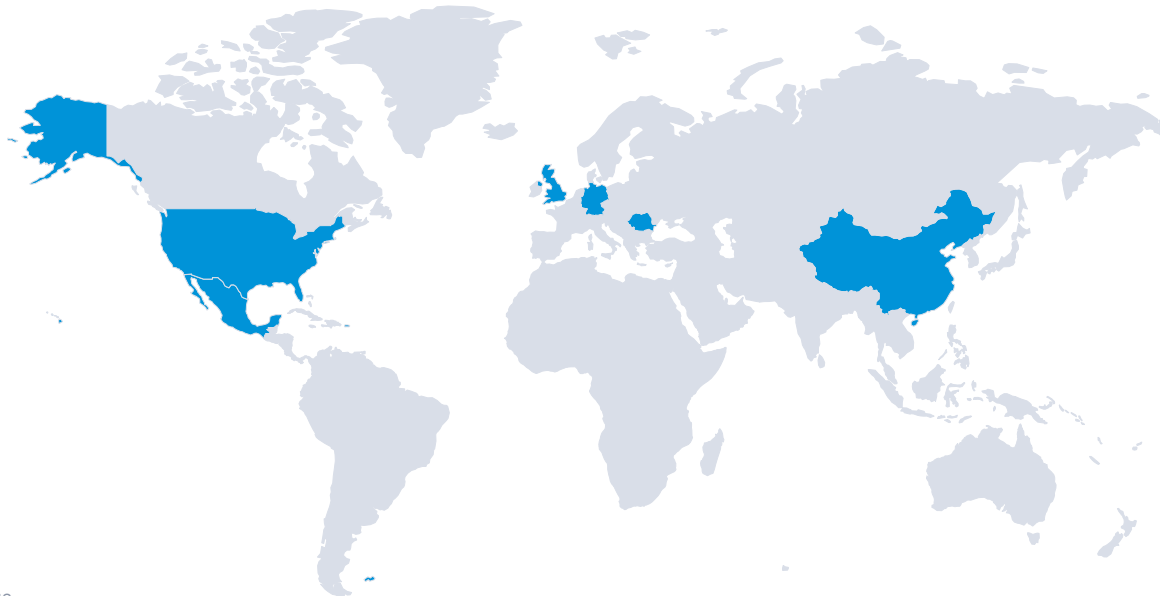


Eigene Rollen, eigene Services  
Schulung der Agenten  
Interne Kommunikation durch  
die lokale IT



Nur 3rd-Level → Deutschland  
Tickets werden nur von Service-  
Kräften eingegeben, keine lokale  
Ticket-Bearbeitung.

Tickets werden nur über Self-Service-Portal (aktuell nur deutsch/englisch) oder durch die Agenten erstellt.



# DER TAG DER TAGE RÜCKT NÄHER



Eigene Rollen, eigene Services  
Schulung der Agenten  
Newsletter, Video und  
Präsentation für die Nutzenden



Eigene Rollen, eigene Services  
Schulung der Agenten  
Interne Kommunikation durch  
die lokale IT

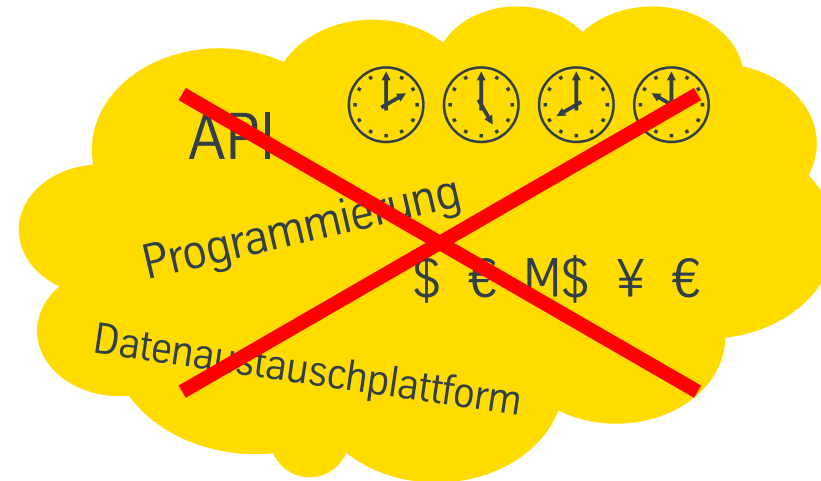
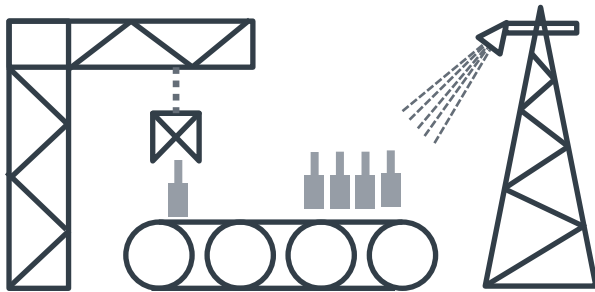


Eigene Rollen, eigene Services  
Schulung der Agenten  
Interne Kommunikation durch  
die lokale IT



Nur 3rd-Level → Deutschland  
Tickets werden nur von Service-  
Kräften eingegeben, keine lokale  
Ticket-Bearbeitung.

Tickets werden nur über Self-Service-Portal (aktuell nur deutsch/englisch) oder durch die Agenten erstellt.





# DIE FERTIGE LÖSUNG



Eigene Rollen, eigene Services  
Schulung der Agenten  
Newsletter, Video und  
Präsentation für die Nutzenden



Eigene Rollen, eigene Services  
Schulung der Agenten  
Interne Kommunikation durch  
die lokale IT



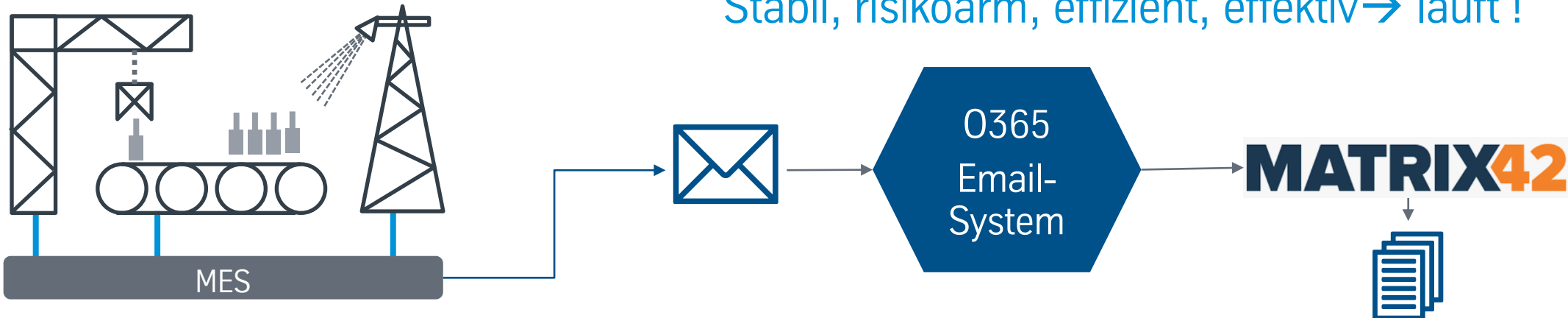
Eigene Rollen, eigene Services  
Schulung der Agenten  
Interne Kommunikation durch  
die lokale IT



Nur 3rd-Level → Deutschland  
Tickets werden nur von Service-  
Kräften eingegeben, keine lokale  
Ticket-Bearbeitung.

Tickets werden nur über Self-Service-Portal (aktuell nur deutsch/englisch) oder durch die Agenten erstellt.

Stabil, risikoarm, effizient, effektiv → läuft !



# WAS HAT UNS ZUM PROJEKTERFOLG VERHOLFEN ?



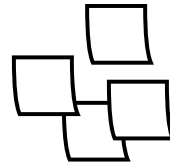
Wir hatten uns viel Zeit für die Planung genommen  
Ergebnis: Extrem gut ausgearbeitete Anforderungen



- Was genau wollen wir und bis wann?
- Wasserfall bis Version 1.0 (MVP) danach agile (Backlog)

Projektplan – hier auf der Basis von PRINCE2®

- Stakeholder Management
- Anforderungs-Management
- Fortschritts-Tracking
- Kommunikationsplan



Offen für Best-Practices -  
Große Toleranz der Kollegen  
Alles bisherige durfte auf den Prüfstand

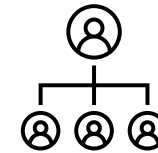
Ausbildung  
von Experten  
bei Bilstein



(bevor es los ging und nicht erst wenn alles zu spät ist)



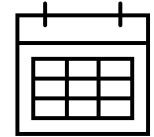
Trennung von Projektleitung  
und Projektmitarbeiter



Und das Wichtigste: Geringe  
Erwartungshaltung der  
Agenten



Vertrauen in den Zeitplan  
der Dienstleister



Vorerfahrungen mit anderen Tools

**BILSTEIN**

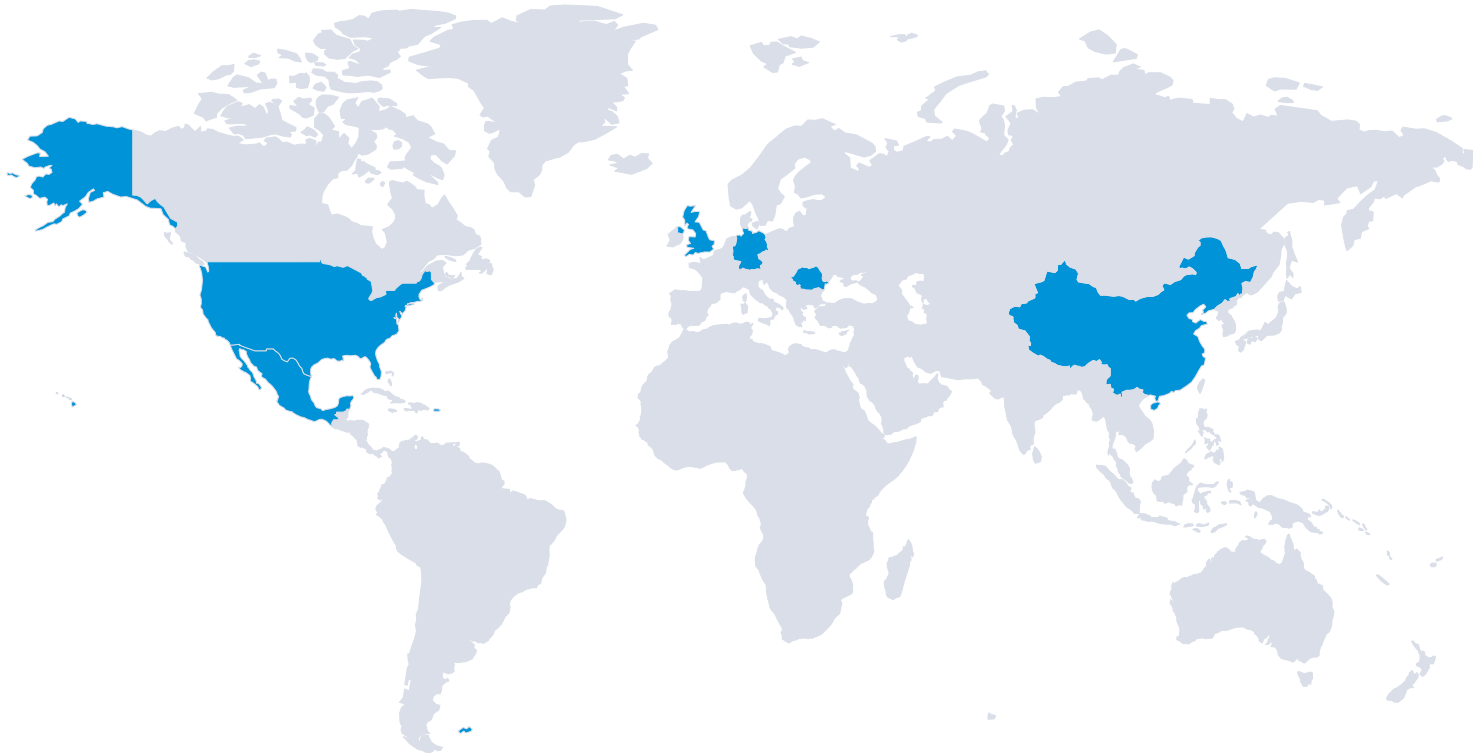


Zusammenarbeit

**INNOMEA**  
smart digital solutions

**MATRIX42**

# TICKETS ALLEINE REICHEN NICHT



Weltweit jeweils lokale IT  
Aber auch zentrale IT-Einheiten für  
Netzwerke, Produktions-Systeme, etc

Viele zentrale Funktionen haben auch den  
Bedarf an Ticket-Systemen.

Wir haben den Bedarf an vielen, vielen  
**Services**, die als Tickets verwaltet  
werden sollten ....

USB-Port-Freigabe, Secure-Memory-Stick,  
temp. AD-Account, Verzeichnis-Freigabe,  
Remote-Zugriff für Maschinen, Port-  
Freigabe, IP-Adresse zuteilen, SAP-  
Daten/Transaktionen freigeben, ....



# UMSETZUNG DER SERVICE-REQUESTS



## Voruntersuchungen

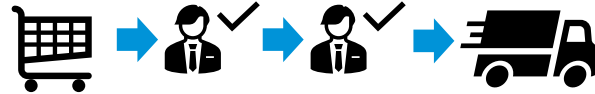
Erste Analysen ergaben:

- 50-100 Service Requests, nur für die IT

Genehmigung versus Tasks

- Genehmigungen sind super !
- Tasks sind einfach und ....
- ... Tasks sind die Agenten gewohnt

Können wir das Thema vereinfachen?



**Einfaches Schema – deckt (fast) alles ab**

**Bestellung:** Mitarbeitende bestellen weltweit

**Genehmigung 1** (optional): Task  
Prüfung durch den 1st-Level-Support, ob alles vollständig ist.

**Genehmigung 2** (optional): Task  
Meist eine Prüfung durch Security

**Auslieferung:** Task  
Lieferung durch den 2nd-Level-Support oder einer anderen Support-Einheit - weltweit

Wir haben den Bedarf an vielen, vielen **Services**, die als Tickets verwaltet werden sollten ....

USB-Port-Freigabe, Secure-Memory-Stick, temp. AD-Account, Verzeichnis-Freigabe, Remote-Zugriff für Maschinen, Port-Freigabe, IP-Adresse zuteilen, SAP-Daten/Transaktionen freigeben, ....

**Und die Umsetzung?**

Es muss klappen, „wie Brötchenbacken“



**Easy Workflow Creator**





## Step 1: Formblätter

**Steckbrief für Service Requests**  
Formular-Version: 1.0 vom Datum: 18.02.2024

**Title**  
New Administrative User for Partner in local AD

**Description**  
New Administrative User for Partner in local AD for requested partner

Description	Priority	Type of dashboard (open, location, date, integer, number, ...)
Requested for	0	User
Requested for	0	User
List of IP addresses and	0	Large free text
Requested permissions	0	Large free text
Why is the Administrative User necessary?	0	Free text
First Name	0	Free text
Last Name	0	Free text

**Step 1, Ordering**

**Role**  
All Users Germany

**Step 2, Security Check**

**Step 3, Task Delivery**

- Fast alle Service-Requests lassen sich mit dem Schema abdecken. (Ausnahme z.B. Onboarding-Offboarding etc.)
- Definition der Anzahl der Tasks, der Texte in den Tasks und der Rolle, die den entsprechenden Task bearbeiten soll.

## Step 2: Easy Workflow Creator

- Es klappt wie das berühmte „Brötchenbacken“
- Grund-Workflow nehmen und ggf. anpassen
- „Masken“ bauen
- Alles zusammenklicken
- Logo einsetzen
- Fertig 😊

Die Implementierung der ServiceRequests ist inzwischen Aufgabe einer angelernten Werkstudentin.

## Weiteres

- Kleinere Nachbesserung bei den Tasks: Die Bearbeitungsmöglichkeiten sind nur noch „ok“ und „Ablehnung“ – mehr nicht
- Wehrmutstropfen: Vielfach kommt die Aussage „Oh, das hätten wir auch gerne!“

## Und die Umsetzung?

Es muss klappen, „wie Brötchenbacken“



## Easy Workflow Creator



# UMSETZUNG DER SERVICE-REQUESTS



## Step 1: Formblätter

**Steckbrief für Service Requests**  
Formular-Version: 1.0 vom Datum: 18.02.2024

**Title**  
New Administrative User for Partner in local AD

**Short description**  
New Administrative User for Partner in local AD for (Requested On: ...)

**Step 1, Ordering**

**Step 2, Security Check**

**Step 3, Task Delivery**

- Fast alle Service-Requests lassen sich mit dem Schema abdecken. (Ausnahme z.B. Onboarding-Offboarding etc.)
- Definition der Anzahl der Tasks, der Texte in den Tasks und der Rolle, die den entsprechenden Task bearbeiten soll.

## Step 2: Easy Workflow Creator

## Das Ergebnis

**TEST** Self Service Portal

Search in Navigation

- Home
- Workplace
- Catalog
- Services
- Support

ID	Title	Description	Status	Action
SRV00290	0011 Remove SharePoint Online Access	Delete the access to a SharePoint page.	Free of Charge	ADD TO CART
SRV00293	009 Damage Report		Free of Charge	ADD TO CART
SRV00289	009 New SharePoint Online Access		Free of Charge	ADD TO CART
SRV00291	012 New Administrative User in local AD		Free of Charge	ADD TO CART
SRV00292	013 Remove Administrative User of local AD		Free of Charge	ADD TO CART
SRV00285	Crossboarding für Mitarbeitende		Free of Charge	ADD TO CART
SRV00286	IIP Test		Free of Charge	ADD TO CART
SRV00287	New Portable Storage Device		Free of Charge	ADD TO CART
SRV00280	Offboarding for employees		Free of Charge	ADD TO CART
SRV00283	Onboarding new employee		Free of Charge	ADD TO CART
SRV00288	Request a new Software		Free of Charge	ADD TO CART
SRV00284	Theft Lost Damage Report		Free of Charge	ADD TO CART




# WEITERE SCREEN-SHOTS



SRV00287 ★★★★★

New Portable Storage Device




**ADD TO CART**

Free of Charge

SRV00283 ★★★★★

Onboarding new employee



**ADD TO CART**

Free of Charge

Add To Cart for New Portable Storage Device

More data required for the New Portable Storage Device (SRV00287)

Requested By	Requested for
Tschernigow, Michael (10488066)	Tschernigow, Michael (10488066)

Storage type

External Hard disk

External Hard disk

USB Stick

Volume Size (GB)

128

Location

Reason for request

Ich brauche einen portablen Speicher für .....

Action

Add To Cart for Onboarding new employee

More data required for the Onboarding new employee (SRV00283)

Last Name	First Name
Klickerklacker	Susanne

8ID

12345678

Sponsor

The field is mandatory

Cost Center

123456

Phone Number

The field is mandatory

Location

The field is mandatory

Smart Phone

The field is mandatory

Supervisor

The field is mandatory

Mobile SIM

The field is mandatory

Job Title

The field is mandatory

SAP Access

The field is mandatory

Start Date

DD/MM/YYYY

Folder Access

The field is mandatory

Temporary contract

The field is mandatory

PLM Access

No

**Job Title** The field is mandatory

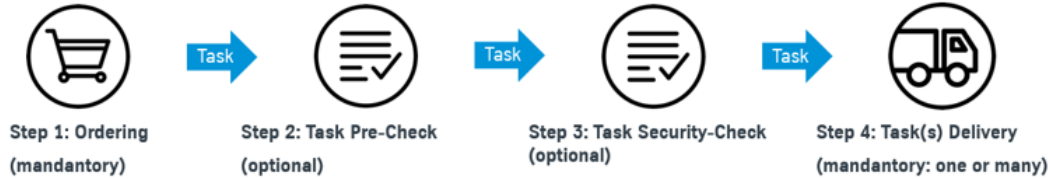
BACK CANCEL ADD TO CART

# WEITERE SCREEN-SHOTS




## Steckbrief für Service Requests

Formular-Version: 1.0 vom Datum: 22.01.2024



Title	<b>New Memory Device</b>
Author, date	Michael Tschernigow, 22.2.2024
Short description	New Memory Device for USB Port

description	Madatory	Type of datafield (user, location, date, integer, freetext, ...)
Requested by	<input checked="" type="checkbox"/>	User
Requested for	<input checked="" type="checkbox"/>	User
Location	<input checked="" type="checkbox"/>	Location typ
Sizing in GB	<input checked="" type="checkbox"/>	integer
Reason for Request	<input checked="" type="checkbox"/>	freetext
Comment	<input type="checkbox"/>	freetext
Typ	<input checked="" type="checkbox"/>	External harddisk, USB stick
	<input type="checkbox"/>	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
	<input type="checkbox"/>	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
	<input type="checkbox"/>	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Category	category		SLA	./.
Priority	medium		Technical owner	Susanne Klickerklacker
Who can order?	Bilstein Germany		Pre-Check	<input checked="" type="checkbox"/>
			Security Check	<input checked="" type="checkbox"/>
Comment:	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.			

### Step 2, Task PreCheck

Responsible Role	TEAM_1st Level Germany
Text in Headline	PreCheck for ‚New Portable Storage Device‘ for <Requested For>
Description in dialog box ENG	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

(it is possible to use variables, like <location>, <requested for> in “Responsible Role” or “Description”)

### Step 3, Task SecurityCheck

Responsible Role	TEAM_Security
Text in Headline	SecurityCheck for ‚New Portable Storage Device‘ for <Requested For>
Description in dialog box ENG	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

### Step 4, Task Delivery

Responsible Role	TEAM_Support <location>
Text in Headline	Provisioning for ‚New Portable Storage Device‘ for <
Description in dialog box ENG	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Add To Cart for New Portable Storage Device

More data required for the New Portable Storage Device (SRV00287)

Requested By: Tschernigow, Michael (10488066) | Requested for: Tschernigow, Michael (10488066)


Storage type: External Hard disk | Location: [Search]

External Hard disk  
 External Hard disk  
 USB Stick  
 Volume Size (GB): 128

Reason for request: Ich brauche einen portablen Speicher für .....

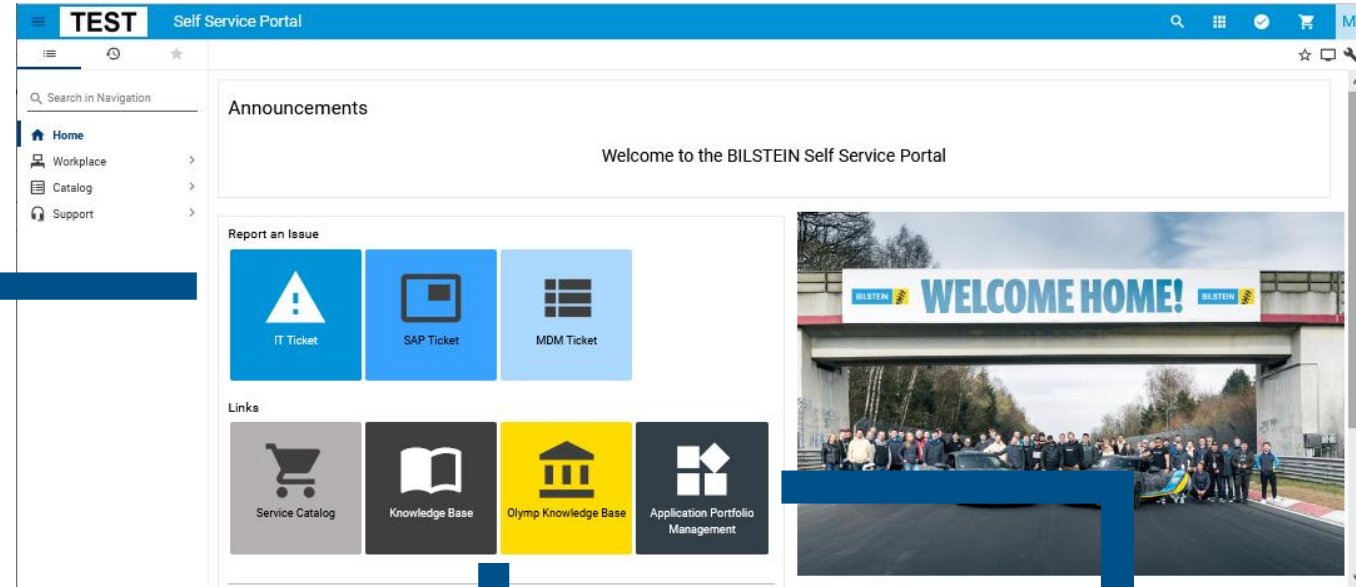
SRV00287 ★★★★★

New Portable Storage Device



**ADD TO CART**

Free of Charge



## Verschiedene Ticket-Warteschlangen

- Aktuell für die IT, SAP und für das Master-Data-Management
- Zukünftig auch für Facility Management, Personal und Einkauf möglich

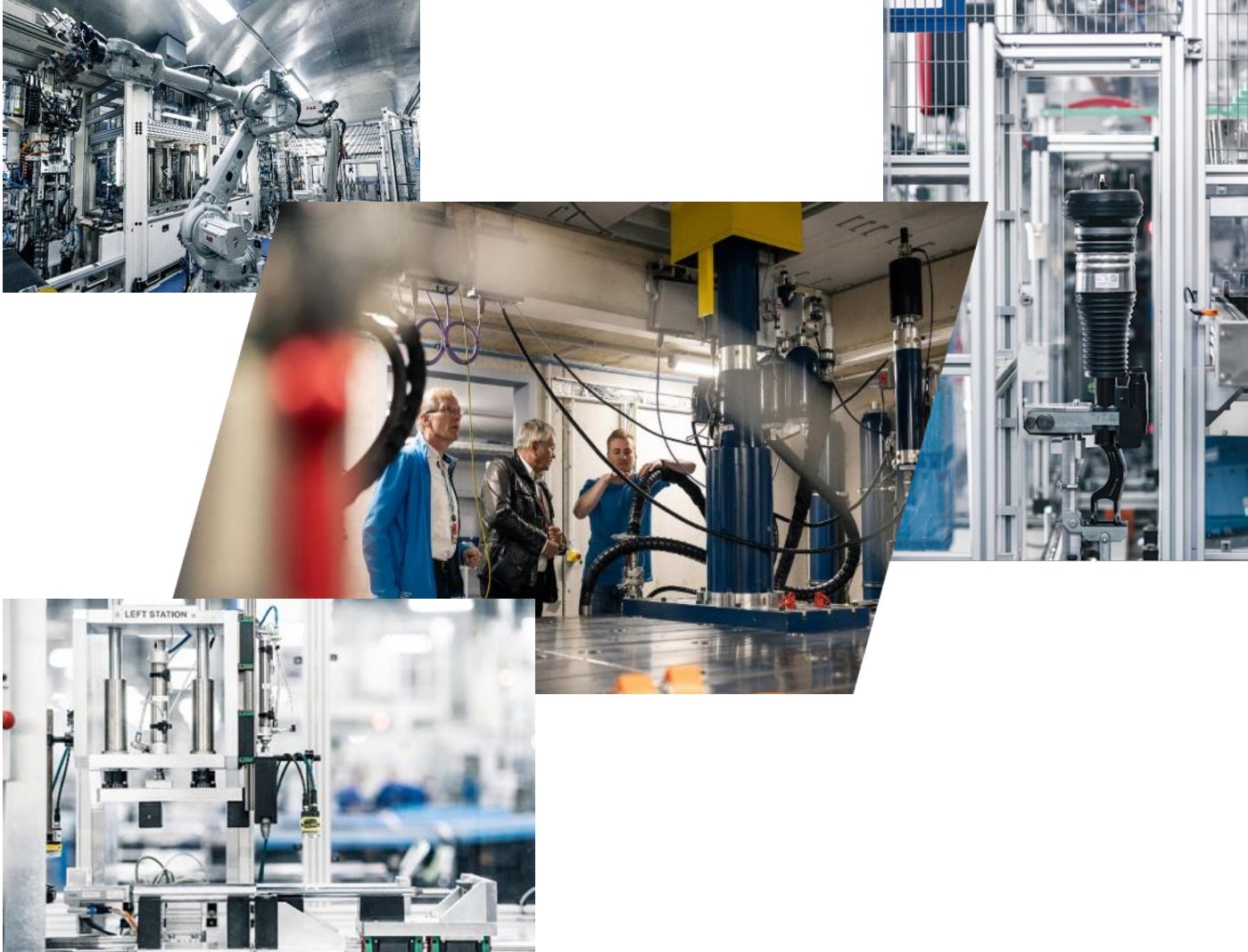
## Wissensdatenbanken

- Aktuell noch als SharePoint-Lösung, unser „Olymp“
- Zukünftig zu jeder Queue eine eigene Wissensdatenbank

## In der weiteren Zukunft

- Unterstützung der weiteren IT-Service-Management-Prozesse
- Unser Traum:  
Ein Application Portfolio Management

# DIE DIGITALISIERUNG



**Industrie 4.0 ist kein Neuland für uns.**

Praktisch sind alle wesentlichen Maschinen  
IT-technisch versorgt  
(Kaffee-Maschinen ausgenommen, aber das kommt vielleicht noch)

Wo können die Maschinen ihre Störungen melden?

- An Matrix42
- Der Bau von Schnittstellen ist aufwendig
- Aktuelle Lösung: Email

Aber was wäre, wenn die Maschinen auch andere  
Daten liefern, wie z.B. Qualitätsdaten, Verbräuche etc?

→ Es könnte früher und schneller informiert werden ...

Quelle: tk Bilstein

The screenshot shows a software interface for asset management. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Home, PowerBI Report, Applications, Fingerprints, Komplexe Systeme, Bestandsartikel, Cluster, Endgeräte, Peripheriegeräte, **Flurförderzeuge** (highlighted with a red circle), SIM Karten, Netzwerkgeräte, Serverinventarisierung, SDDM Staging CI, Multi Asset Inventory Configs, Data Quality, BitLocker, User Logons, Local Users, Local Admins, and Einstellungen. The main area displays a table of assets with columns for ID, Name, Seriennummer..., Standort, Modell, Hersteller, and IP Address. The table contains three rows of data. Below the table, a detailed view for 'GDV00001 - Flurförderzeug' is shown, including fields for Name, Seriennummer, Inventarnummer, Bestandsartikel, Status, Eigentümer, and other details. A blue forklift icon carrying a yellow box is overlaid on the bottom of the screenshot.

ID	Name	Seriennummer...	Standort	Modell	Hersteller	IP Address
GDV00001	Flurförderzeug	8461354654	PMAN			
GDV00002	Flurförderzeug	235465432	Global			
GDV00003	Flurförderzeug	354344312	Global			

Allgemeine Informationen		Eigentümer	
Name	Flurförderzeug	Eigentum	Unbekannt
Seriennummer	8461354654	Hauptbenutzer	-
Inventarnummer	1	Arbeitsplatz	-
Bestandsartikel	-	Organisationseinheit	Global - Global
Status	Aktiv	Kostenstelle	Global
		Standort	PMAN

Leider noch nicht umgesetzt.  
Angedacht wäre z.B.:

- Ticket-Queue mit Email-Benachrichtigung
- Emails und Kommunikation mit Externen
- Asset-Verwaltung
- Lizenzen, Wartungstermine etc.





# REQUESTS FÜR MEXIKO, TICKETS FÜR FLURFÖRDERZEUGE



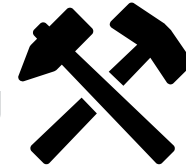
## MATRIX42

ist für

**BILSTEIN**



ein wichtiges Werkzeug

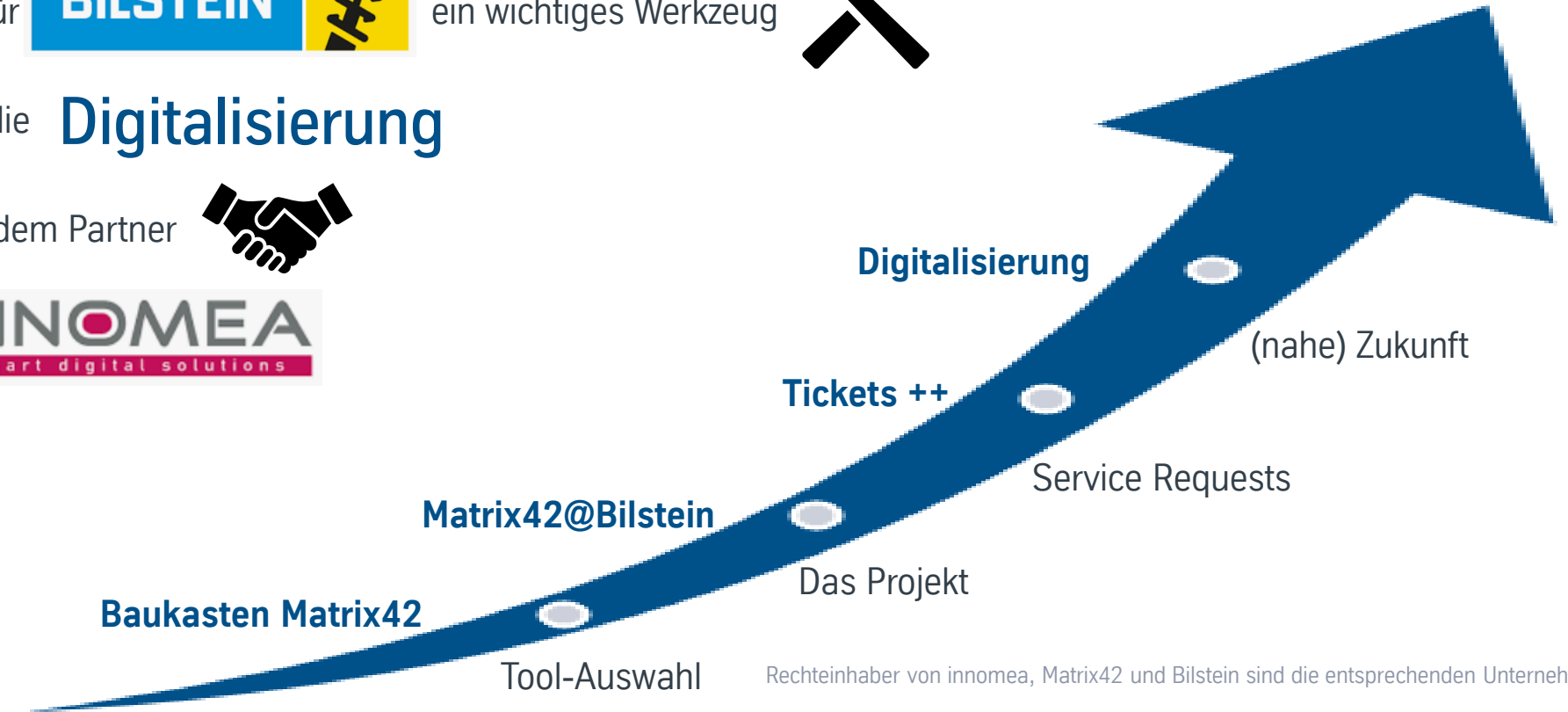


für die **Digitalisierung**

mit dem Partner



**INNOMEA**  
smart digital solutions



Rechteinhaber von innomea, Matrix42 und Bilstein sind die entsprechenden Unternehmen.



**BILSTEIN**



**THANK YOU!**

Copyright by thyssenkrupp BILSTEIN  
This presentation is protected by copyright. Please contact us if  
you want to use the copyrighted material for your own purposes!



**thyssenkrupp**