

18.04. 2018

Proventx unterstützt das IT Service-Management bei den Informatikdiensten der Stadt St.Gallen

Von PPS

Proventx unterstützt das IT Service-Management bei den Informatikdiensten der Stadt St.Gallen mit dem Produkt ivanti Service Manager

(Altstätten)(PPS) Die Informatikdienste der Stadt St.Gallen (IDS) haben ihr IT-Service-Management mit dem Ostschweizer IT-Dienstleister Proventx optimiert. Durch die Implementierung des «ivanti Service Managers» profitieren die Informatikdienste von einem höheren Automatisierungsgrad und verbessertem Service.

Die Informatikdienste der Stadt St.Gallen haben seit Ende letzten Jahres mit dem ivanti Service Manager ein neues IT-Servicemanagement-Tool in Betrieb genommen. Als Sieger des Submissionsverfahrens ging das Ostschweizer IT-Unternehmen Proventx hervor, bei welchem sich die IDS Unterstützung für die Beratung, Implementierung und Konfiguration holten. Die IDS verantworten den IT-Betrieb für die Stadtverwaltung und die städtischen Volksschulen in der Stadt St.Gallen.

Dank der Einführung des ivanti Service Managers konnte der Automatisierungsgrad der Prozesse im IT-Servicemanagement, basierend auf den Best Practices der IT-Infrastructure-Library (ITIL), deutlich erhöht werden. Das neue IT-Servicemanagement-Tool unterstützt die bereits bestehenden Prozesse Incident Management, Request Fulfillment, Service Asset & Configuration Management sowie Knowledge Management.

Für das Knowledge Management wurde eine Datenbank aufgebaut, dank der die Kunden der IDS Informationen zu möglichen Lösung von IT-Störungen abrufen und so kleinere Probleme allenfalls selbstständig lösen können. Alle Wissensseinträge werden einer Sammlung zugewiesen, wodurch die entsprechenden Einträge nur für einen bestimmten Kundenkreis sichtbar sind.

Das Konfigurationsmanagement erfolgt ebenfalls über eine Datenbank, in der rund 23'000 Objekte inventarisiert sind. Sämtliche Informationen zur Konfiguration dieser Komponenten, die für den Support relevant sein könnten, sind zentral und jederzeit abrufbar in der Configuration Management Database (CMDB) gespeichert. Durch die Konfiguration der CMDB in Verbindung mit automatisierten Imports aus der Netzwerk-Infrastruktur können die Standorte von Endgeräten wie Computern oder Druckern automatisch ermittelt werden.

Hans Vetsch, Leiter der Informatikdiensten der St.Gallen, freut sich über die gelungene Umsetzung: «Für uns als öffentliche Institution mit Anspruchsgruppen aus verschiedenen, darunter durchaus kritischen Bereichen ist es wichtig, unser IT-Service-Management optimal zu beherrschen. Durch die Einführung des ivanti Service Managers und die hohe Automatisierung der Serviceprozesse können wir unsere Effizienz bedeutend steigern. Alleine schon die Lokalisierung der Computer hilft, unseren Kundensupport schneller und zielgerichteter zu gestalten. Dadurch können wir unserem Anspruch, unseren Kunden ein möglichst hohes Servicelevel zu bieten, in Zukunft noch besser gerecht werden.»

Patrick Fischbacher, Geschäftsführer der Proventx AG: «Wir sind dankbar für das Vertrauen und freuen uns sehr, dass wir in der Region nicht nur von unseren KMU-Kunden, sondern auch von den Behörden als kompetenter IT-Dienstleister wahrgenommen werden. Durch unsere Nähe zum Partner ivanti, unsere zertifizierten Experten und unsere langjährige Praxiserfahrung konnten wir die Informatikdienste der Stadt St.Gallen sowohl bei der Implementierung als auch der Prozessoptimierung und -automatisierung optimal unterstützen.»

Über die Organisation:

Über Proventx AG

Proventx gehört zur Schweizer Esentica Holding und zählt als System Integrator führender Hardware- und Software-Hersteller namhafte Unternehmen zu ihren Kunden. Mit ihren rund 40 Mitarbeitenden ist sie spezialisiert auf die Entwicklung und

Implementierung von System-, IT-Service-Management- und Cloud-Lösungen. 1994 als Software- und Systemhaus gegründet ist das inhabergeführte Schweizer IT-Unternehmen heute mit Standorten in Altstätten, Brüttisellen und Chur vertreten.

Pressekontakt:

Proventx AG
Industriestrasse 1
CH-9450 Altstätten

Tara Wilhelm
Vertrieb & Marketing
Tel. : +41 81 287 18 41
tara.wilhelm @ proventx.ch

Kategorie

IT & Software & Neue Medien

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/proventx-unterstuetzt-das-it-service-management-den-informatikdiensten-der-stadt>