



„Ohne BMC FootPrints wäre uns Corona IT-mäßig über den Kopf gewachsen.“
 – Die Pandemie wurde im Magistrat St. Pölten zur Nagelprobe für die IT. Das Ticketsystem FootPrints von BMC erwies sich in der Hochphase der Pandemie als Segen. Der Support kam von der CK7 GmbH.

Auch in der Stadtverwaltung St. Pölten wurde *„von heute auf Morgen alles zugesperrt“*, als im Herbst 2020 der Lockdown anstand. Die Hälfte der Mitarbeiter wurde nach Hause geschickt, und so mussten 200 Angestellte innerhalb einer Woche auf Home-Office umgestellt werden. Weitere Corona-Sonderaufgaben forderten die IT-Abteilung der Stadtverwaltung heraus: Test- und später Impfstraßen wurden aufgebaut und mussten mit Geräten, Software, Lizenzen und Zugriffsberechtigungen ans städtische IT-Netzwerk angeschlossen werden. Da Mitarbeiter für die neuen Aufgaben im Test- und Impf-Management umgeschult und die *„Corona-Task-Force“* personell aufgestockt wurde, mussten 70 neue Mitarbeiter sofort und ohne Aufschub ins IT-Netzwerk integriert werden. Im Februar 2021 dann stand in der Stadt die Bürgermeisterwahl an. Da im Rathaus der Platz für eine Corona-konforme Wahl fehlte, wurde das Wahl-Equipment kurzerhand in Container ausgelagert. Die IT sorgte dafür, dass die Mitarbeiter auch vom Container aus zuverlässig auf die notwendigen IT-Ressourcen zugreifen konnten.

– Das alles ereignete sich parallel zu den normalen ‚Doings‘ in der IT-Abteilung der Stadt St. Pölten, die rd. 560 städtische Angestellte betreut. Kurzum: Wo sonst 2.000 Fehlermeldungen und Aufträge, also Tickets, insgesamt im Jahr abgearbeitet werden, waren es nun 1.500 bis 1.900 im Monat. *„Die Monate November, Dezember und Januar hätten die Hölle werden können. Dank dem FootPrints-Ticketsystem wurden sie nur ‚heiß‘“*, schildert Change Managerin Rosa Gressenbauer.

ZUKUNFTSSICHER

Durch die intensive Zusammenarbeit mit CK7 waren die Admins bereits bestens vertraut mit der aktuellen Version des Ticketsystems FootPrints von BMC und für den Ansturm gerüstet. Die IT-Abteilung hatte es aber auch ihrer eigenen vorausschauenden IT-Strategie zu verdanken, glimpflich durch die Pandemie gekommen zu sein, wie eine Rückblende veranschaulicht: Mit der Datenschutz-

st. pölten



St. Pölten im nördlichen Alpenvorland ist seit 1986 die Hauptstadt des Bundeslandes Niederösterreich und mit über 55.000 Einwohnern größte Stadt von Niederösterreich.

Die Stadtverwaltung – in Österreich der Magistrat der Stadt – zählt rd. 560 Arbeitsplätze im Stadtgebiet St. Pölten.



Grundverordnung der EU, die im Jahr 2016 verabschiedet wurde und 2018 in Kraft trat, erhöhten sich auch für Stadtverwaltungen die Anforderungen an die Dokumentationspflichten und Zugriffsgenehmigungen auf Kundendaten. Die IT-Leitung von St. Pölten reagierte frühzeitig und stellte ihr altes Ticket-System auf den Prüfstand. Man kam zu dem Schluss, mit der Migration des alten auf ein neues Ticketsystem die Ticket-Bearbeitung und viele weitere Prozessschritte effizienter gestalten zu wollen. Das Vorhaben löste einen weitreichenden Innovationsprozess aus:

- Document-Management: Die komplette Dokumentation sollte auf einer Plattform zentralisiert werden. Eingerichtet wurde ein Sharepoint-Server, der den Servicedesk-Leuten – in Kombination mit der CMDB – jederzeit ersichtlich macht, wann was wo installiert wurde und welcher städtische Mitarbeiter welche Zugriffsrechte auf welcherlei Daten und Programme besitzt. Dabei konnte der Zugriff auf die Sharepoint-Dokumente einfach in FootPrints integriert werden.
- Ein Produkt- und Leistungskatalog über die Einsatzgebiete und Leistungen der IT innerhalb des städtischen Verwaltungsumversums wurde erstellt. In diesem Zuge plante IT-Chef Gerald Schindler, die Kategorisierung der IT-Aufgaben und -Einsätze zu ändern: Statt wie bisher klassisch nach Produkt und Geräte-Art, werden sie nun als ‚Services‘ umgelegt und unter Mail-Service, Drucker-Service, Anwendungs-Service usw. abgelegt. *„So können sie einzelnen Abteilungen zugeordnet und berechnet werden, das schafft eine bessere Transparenz in den Kostenstrukturen“*, meint Gerald Schindler. Für die IT-Services wurde die CMDB einfach erweitert und ermöglicht nun die Verknüpfung aller relevanten Daten wie Incidents, Gerätedaten u.ä. mit den IT-Services.
- Darüber hinaus wurde über FootPrints ein Change Management eingeführt, das alle Veränderungen in der CMDB lückenlos, nachvollziehbar und weitgehend automatisiert dokumentiert. Die Lieferanten von Produkten, wem ein Gerät zugeordnet ist, wer es eingerichtet hat – die gesamte Geräte-Historie lässt sich nach- und zurückverfolgen. *„Total transparent“*, schwärmt die Change Managerin.

VORBILDFUNKTION

Im nächsten Step wurden die Prozesse über FootPrints weiter standardisiert und automatisiert. *„Früher hat das Einrichten eines Arbeitsplatzes mit PC, Telefon, Handy und der richtigen Software zwei Wochen gedauert. Heute wird es als ein einziger Arbeitsplatz-Auftrag behandelt und in nur drei, vier Tagen abgewickelt“*, betont Rosa Gressenbauer. Inzwischen sind andere österreichische Stadtverwaltungen auf das gut funktionierende IT-Netzwerk von St. Pölten aufmerksam geworden und übernehmen das ein oder andere Asset.

EXPERTISE

Um all diese Systemänderungen in den vergangenen Jahren logisch aufzusetzen und genau auf das spezifische Anforderungsprofil der Stadtverwaltung anzupassen, tauschte sich die IT-Abteilung von St. Pölten eng mit Heiko Beck aus, einem Experten für FootPrints bei der CK7 GmbH, der *„immer eine gute Lösung entwickelt hat, wenn wir unsere Probleme beschrieben haben“*. In der Umbruchphase auf FootPrints Version 12 machte Heiko Beck die 20 IT-Mitarbeiter des St. Pöltener Magistrats in einem dreitägigen Workshop fit. *„Auf eine persönliche und professionelle Art hat uns Herr Beck viele verschiedene Teilbereiche und immer wieder neue Anwendungen und Optionen aufgezeigt, wie sich Themen abbilden lassen, das war eine ganz tolle Erfahrung“*, meint Rosa Gressenbauer, die resümiert: *„CK7 hat uns alles sehr gut vernetzt.“*

CK7 GMBH: IHR PARTNER FÜR IT-MANAGEMENT UND PROZESSDIGITALISIERUNG

Die CK7 GmbH ist IT-Ansprechpartner für spezialisierte Software-Lösungen, mit denen individuelle IT-Netzwerke in Unternehmen optimal gemanagt werden können.

Zu ihrem Portfolio überzeugender Software-Lösungen erhalten Kunden bei CK7 kompetente Beratung und technischen Support. Software-Zertifizierungen durch die Hersteller, die regelmäßige Qualifizierung der Mitarbeiter, jahrelange Projekterfahrung und ein tiefes Verständnis für Kundenanforderungen machen die CK7 GmbH zu einem verlässlichen Partner für IT-Management-Software.

»Das Projekt, mit BMC FootPrints 12 die komplette IT-Administration des Magistrats St. Pölten zukunftssicher zu machen, besitzt Vorbildcharakter.«

Heiko Beck, BMC Certified Professional und Senior Consultant bei CK7

IHR ANSPRECHPARTNER



Heiko Beck
Senior Consultant
Tel. +49 (0)30 577 1306-41
heiko.beck@ck7.de
www.ck7.de