

Anwenderinformation in der Stadtverwaltung Kreuzlingen

„Dank IBI-aws erhalten wir deutlich weniger Anrufe bei Störungen und Updates.“

(S. Bächli, IT Leiter)

Mit knapp 22'400 Einwohnerinnen und Einwohnern ist Kreuzlingen die zweitgrösste Stadt des Kantons Thurgau und die grösste Schweizer Stadt am Bodensee. Knapp 250 Mitarbeitende sind in der Stadtverwaltung und der Energie Kreuzlingen tätig, für die bei technischen Angelegenheiten eine IT-Abteilung mit drei Vollzeitstellen zuständig ist.

Quelle: www.kreuzlingen.ch (Zugriff: 05.04.2022)

Hintergrund

Vor der Einführung von IBI-aws wurden die Mitarbeitenden per Mail über anstehende Wartungen, aufgetretene Störungen oder durchgeführte Updates informiert. Wir haben festgestellt, dass viele User diese E-Mails nicht zur richtigen Zeit gelesen haben und den Informationsgehalt dann oftmals auch nicht wie gewünscht interpretierten. Dies hatte zur Folge, dass wir bei jedem geplanten Wartungsfenster oder bei Störungen sehr viele Anrufe zum gleichen Thema von verärgerten Mitarbeitenden erhielten; was die Problemlösung schwerfällig und die Zusammenarbeit zwischen Informatik und Business nicht befriedigend machte.

Zielsetzung

Wir haben nach einem Weg gesucht, wie wir unsere Mitarbeitenden schnell und einfach erreichen und gerade auch im Notfall flächendeckend informieren können.

Lösungsweg & Implementierung

IBI-aws wurde bereits bei meinem früheren Arbeitgeber erfolgreich eingesetzt. Darüber hinaus arbeitet auch unser IT-Betreuer „NIOS AG“ partnerschaftlich mit IBITECH zusammen und hat uns die Softwarelösung wärmstens empfohlen, was für mich den Ausschlag für die Etablierung von IBI-aws gab. Einen langwierigen Evaluierungsprozess durchliefen wir aufgrund der soeben geschilderten Erfahrungswerten nicht. Wir haben IBI-aws von der Produktwebsite heruntergeladen und konnten die Softwarelösung sehr einfach in unsere bestehende IT-Infrastruktur (VDI / ThinClients) implementieren.

Wir erlebten IBITECH von Beginn an als kompetenten Partner. Dies bewahrheitete sich auch bei der Implementierung, die wirklich sehr gut und professionell verlief.

Resultat

Unser Ziel, bei Telefon- oder IT-Störungen immer die richtigen User zu erreichen, konnte vollends erfüllt werden. Das Telefonieaufkommen bei Störungen und Updates ist durch das Informieren mit IBI-aws massiv gesunken, was der IT-Abteilung sehr geholfen hat, sich auf die Fehlersuche zu konzentrieren. Bei den Mitarbeitenden unserer Stadtverwaltung stösst der neue Weg der IT-Kommunikation auf hohe Akzeptanz und löst grosse Zufriedenheit aus.

Wir würden IBI-aws jederzeit wieder einführen und empfehlen den Einsatz aufgrund unserer Erfahrungen mit dem Produkt, dem Ergebnis und dem Anbieter IBITECH uneingeschränkt weiter.