

Effizientes Change- und Releasemanagement mit dem Support und Change Manager von IT-Logix

Änderungswünsche und Mängelmeldungen für Software-Anwendungen dort erfassen, wo sie entstehen, zentral sammeln und dezentral auswerten, sowie ein sauberes Change- und Releasemanagement für alle Anwendungen. Das Ganze mit einem intuitiv zu bedienenden Web-Client für den Endbenutzer. Dies waren die Anforderungen von PostMail. Diese Anforderungen erfüllte der Support und Change Manager der Firma IT-Logix AG.

Systemüberblick

Die Unterteilung in ein intuitiv zu bedienendes Erfassungsclient und ein Administrationstool mit vielfältigen Konfigurationsmöglichkeiten bietet den Benutzern auf jeder Ebene die Funktionalität die benötigt wird. Die Systemarchitektur mit rein Web-basierten Clients und einer zentralen Datenhaltung in einer relationalen Datenbank, erlaubt es ortsunabhängig neue Meldungen zu erfassen, das System zu administrieren und die Daten auszuwerten.

Ausgangslage

Bei PostMail sind zur Zeit ca. 30 Software-Anwendungen einem Change- und Releasemanagement unterworfen und es werden immer wieder neue Applikationen entwickelt und eingeführt. Für diese Applikationen fallen bei den Benutzern laufend Änderungs- und Erweiterungswünsche sowie Mängelmeldungen an. Da diese Endbenutzer in der Regel örtlich verteilt ihrer Arbeit nachgehen, muss das Feedback an der Stelle strukturiert erfasst werden können, wo sich der Benutzer befindet, d.h. an seinem Arbeitsplatz. Dies bedingt den Einsatz eines leicht verteilbaren und benutzerfreundlichen EDV-Tools.

Zielsetzung

Die primären Ziele von PostMail für das Change- und Releasemanagement waren:

- Prozessstandardisierung
- Kostensenkung durch Standard
- Verbesserte Kommunikation
- EDV Tool gestützt
- Gesamtüberblick über das Change- und Releasemanagement
- Jederzeit Reports über gesamte PostMail möglich
- Bessere Information und Kenntnisse auf Ebene Applikationsteams durch zentrale DB

Die optimale EDV-seitige Unterstützung zur Erreichung dieser Ziele fand PostMail im Support und Change Manager der IT-Logix.

Web-Funktionalität mit ASP.NET

Das System ist in zwei separaten ASP.NET Webapplikationen realisiert, die auf einer Microsoft SQL-Server Datenbank aufsetzen:

SCM—Support und Change Module

Web-Client für die strukturierte Erfassung von Meldungen für Applikationstests, Change- und Releasemanagement, Support, Mängel, etc. für Software-Anwendungen oder andere, beliebige Erzeugnisse.

ADM—Administration Module

Web-Client für die Administration und Parametrisierung des Systems. So können

- ..Benutzer und deren Zugriffsrechte
- ..Applikationen, Projekte oder andere Objekte
- ..Versionen
- ..typisierende Parameter für Meldungen
- ..Mailgruppen für den automatischen E-Mail Versand
- ..sowie eine Vielzahl anderer Parameter verwaltet werden.

Kundenzitat Herr Jacot-Guillarmod, PostMail

„Die Arbeitsprozesse bei Test, Change- und Releasemanagement von Applikationen können nun optimal unterstützt werden.“



IT-Logix führte die neue Lösung termin- und budgetgerecht erfolgreich ein. Die Zusammenarbeit mit IT-Logix ist effizient und auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten. Das Produkt konnte auf die Anforderungen von PostMail erweitert und angepasst werden. Es präsentiert sich benutzerfreundlich und erfordert lediglich eine kurze Schulung von ca. 1h.“

Business Objects™
Platinum Partner

Microsoft™
GOLD CERTIFIED
Partner

Business Objects™
Authorized Education Partner

Kontakt

IT-Logix AG
Herr Samuel Rentsch
Schwarzenburgstrasse 11
3007 Bern
Telefon +41 (0)848 848 058
Fax +41 (0)848 848 059
srentsch@it-logix.ch