

Das Bischöfliche Ordinariat Passau

Branche: Öffentlicher Dienst
Mitarbeiter: rund 2.500
Sitz: Passau

Das Bischöfliche Ordinariat ist die Kurie, also die Verwaltungsbehörde des Bistums Passau. Es wird vom Generalvikar als dem ständigen Beauftragten des Bischofs für die Verwaltung des Bistums geleitet.

Das Bischöfliche Ordinariat Passau unterstützt durch seine unterschiedlichen Einrichtungen und Dienststellen die Entwicklung der Diözese und fördert die pastorale Entwicklung sowie die Seelsorge in den Pfarreien. Es ist so Ansprechpartner für die Pfarrverbände und Dekanate sowie Priester und Seelsorger, aber auch Medien oder gesellschaftliche Kräfte und Einzelpersonen, die Dienstleistungen abrufen oder Unterstützung finden können.



Blick in die Praxis: So wird das Bischöfliche Ordinariat Passau von Magelan Support Services für Ivanti unterstützt

Zentrale Geräteverwaltung mit Ivanti Endpoint Manager

Das Bischöfliche Ordinariat Passau verwaltet die Geräte in seiner Hauptverwaltung in Passau sowie in den zahlreichen Außenstellen wie z.B. Kindergärten, Kirchenstiftungen oder Verwaltungszentren zentral mit dem Unified Endpoint Manager von Ivanti.

Nicht alle der 2.500 Mitarbeiter benötigen ein eigenes Gerät. Die Zahl der aktiven User wächst jedoch stetig und ist regional sehr verteilt. Vier Administratoren kümmern sich aktuell um 100 Server und knapp 2.000 Clients, die zentral verwaltet und mit Diensten versorgt werden.

Für das Management dieser Clients – von Inventarisierung über Softwareverteilung und Betriebssystemmigrationen bis hin zum Mobilgerätemanagement – setzt das Bistum seit vielen Jahren Ivanti Endpoint Manager ein.

Magelan unterstützt das Team kontinuierlich im Rahmen eines Magelan Silber Support Vertrages für Client Management sowie mit IT-Dienstleistungen nach Bedarf.

Die Stütze im Alltag: Magelan Support Services

Im Rahmen des Silber Support Vertrages ist Magelan die erste Anlaufstelle für alle Anfragen zur Ivanti-Lösung, die in der täglichen Arbeit der Administratoren auftauchen. Solche Herausforderungen können beispielsweise auftreten, wenn ein neues Rechnermodell ins Provisioning aufgenommen wird und die HII-Treiberdatenbank angepasst werden muss, um diesen Rechner mit den erforderlichen Treibern betanken zu können.

In solchen und vielen anderen Fällen stehen die Magelan-Mitarbeiter in München werktags von 9 bis 18 Uhr telefonisch oder über ein Webportal zur Verfügung. Dabei sind die Reaktionszeiten für die Lösung einer unbegrenzten Anzahl an Incidents klar definiert. Wenn erforderlich, nehmen die Magelan-Mitarbeiter auch direkten Kontakt zum Hersteller Ivanti auf.

Dazu kommen zwei vor-Ort-Termine pro Jahr durch einen dedizierten Technical Account Manager sowie zwei Stunden Anwendungsberatung pro Monat.

Außerdem sind im Supportvertrag der Ausprägung Silber auch Incident, Problem, Change und Release Management Leistungen enthalten.

Um das Beste aus bestehenden Systemen herauszuholen, werden Zeit & Know-how benötigt

Wie in vielen Organisationen im Öffentlichen Dienst ist der Fachkräftemangel in der IT-Abteilung auch beim Bistum Passau eine Herausforderung. Maximilian Stockbauer, IT System Administrator, betreut das gesamte Client Management und bestätigt: „Der Personalmangel ist ein großes Thema. Wir können uns leider nicht immer im gewünschten Maße in die einzelnen Sachgebiete vertiefen, weil gleichzeitig so viele andere Dinge auf unserem Tisch landen.“

Als er die Position übernahm, hatte er schnell das Gefühl, dass die Ivanti-Lösung sehr viel mehr leisten kann, als das Bistum einsetzt. Allerdings fehlten das Wissen und die Zeit, um die Software bestmöglich anzupassen und tiefer in die Thematik einzusteigen. Daher ist es für ihn und sein Team eine große Erleichterung, mit Magelan einen Partner an der Seite zu haben, der die Software in- und auswendig kennt und bei allen Fragen kompetent beraten kann.

In Anwendersessions, die das Bischöfliche Ordinariat bei Magelan als Dienstleistung buchte, konnte viel Know-how vermittelt werden. Für Incidents im Tagesgeschäft greifen die Administratoren auf den Supportvertrag mit Magelan zurück.

Die Menschlichkeit im IT-Support macht den Unterschied

Was Maximilian Stockbauer neben der fachlichen Unterstützung dabei besonders gefällt, ist die Art, wie der Service erbracht wird: „Die Support-Mitarbeiter bei Magelan stehen nicht nur mit Rat und Tat zur Seite und haben alle gemeldeten Incidents bestens gelöst – man merkt auch, dass man auf menschlicher Ebene sehr freundlich aufgenommen wird. Das ist eine Eigenschaft, die in Zeiten von Ticket-, Kundennummern und rein telefonischem oder remote Support heute sehr selten geworden ist!“

Der IT Administrator betont den Vorteil, dass die Magelan Supportmitarbeiter sich untereinander fachlich austauschen und somit schnell qualifizierte Hilfe gefunden werden kann. Er schätzt auch die beiden jährlichen vor-Ort-Termine durch den verantwortlichen Technical Account Manager.

Maximilian Stockbauer fasst zusammen: „Der Alltag von uns IT Administratoren ist stressig genug. Deshalb ist es für uns eine Wohltat, wenn die Mitarbeiter aus dem Magelan Support unaufgeregt, aber doch schnell und kompetent arbeiten und handeln. Auch der Ausdruck des Bedauerns, wenn mal etwas nicht sofort lösbar ist, ist an dieser Stelle sympathisch.“



Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern aus dem Magelan Support geht weit über die Vorstellung hinaus, wie die Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister laufen soll.“

Maximilian Stockbauer
IT System Administrator
Bischöfliches Ordinariat Passau