

MEDIENMITTEILUNG

Brüttisellen, 1. September 2014

Tamedia setzt auf Ontrex und Helpline als neue IT-Service-Management-Lösung

Zur Harmonisierung zentraler IT-Abläufe innerhalb des Unternehmens entscheidet sich die Schweizer Mediengruppe Tamedia für die konzernweite Einführung der IT-Service-Management-Solution der helpLine CLM AG. Unter der Leitung des Zürcher IT-Dienstleisters Ontrex AG wird Tamedia die neue Lösung in den kommenden Monaten implementieren. Ontrex betreibt die Lösung aus der Cloud.

Mit der neuen IT-Service-Management-Solution will die führende Schweizer Mediengruppe zentrale ITSM-Prozesse über das ganze Unternehmen hinweg vereinheitlichen, eine hohe Benutzerakzeptanz erreichen und die bereichsübergreifende Zusammenarbeit vereinfachen.

Dem Entscheid zugunsten von helpLine und der Ontrex AG ging eine intensive Evaluationsphase voraus, wie Olivier Guyer, Head of IT Service Management bei Tamedia, erläutert: «Die Einführung einer neuen Lösung im Bereich des IT-Service Managements ist für uns von zentraler Bedeutung – helpLine wird einer der tragenden Pfeiler im IT-Service-Management sein».

Neben mehrmonatigen internen Evaluationen führte Tamedia deshalb im April und Mai 2014 ein ausführliches Proof-of-Concept durch, bei dem Vertreter aller betroffenen Bereiche von Tamedia involviert waren. Anhand eines ausführlichen Run Books wurden in mehreren Workshops Entscheidungsgrundlagen erarbeitet, bereits weite Teile des Grobkonzeptes erstellt, sowie das Vorgehenskonzept des Projektes erarbeitet. «Im Rahmen des Proof-of-Concepts konnten alle Fragen zu unserer vollen Zufriedenheit beantwortet werden. Die Leistungen der Ontrex AG und des Herstellers helpLine CLM AG haben unsere Ansprüche in den Bereichen Engagement und Fachkompetenz sowie bei der Berücksichtigung der Eigenheiten unseres Unternehmens mehr als erfüllt. Am Ende waren sich alle Involvierten einig, dass helpLine die richtige Lösung und Ontrex der richtige Partner ist», so Olivier Guyer weiter.

Massgeschneidert aus der Cloud

Tamedia wird helpLine als massgeschneiderten Service aus der Cloud beziehen. Diese zukunftsgerichtete Lieferform entspricht der Flexibilität, die Tamedia im ITSM-Bereich gesucht hat. «Es freut uns sehr, dass wir Tamedia als neuen Kunden bei der Implementierung ihrer neuen IT-Service-Management-Strategie unterstützen dürfen», erklärt Graziano Gaggioli, CEO der Ontrex AG. «Mit helpLine hat das Medienunternehmen eine ausgezeichnete ITSM-Lösung gewählt.» und Dirk Martin, CEO der helpLine CLM AG, fügt an: «Der Entscheid von Tamedia für unser Produkt zeigt, dass helpLine eine attraktive Lösung ist und die aktuellsten Markterfordernisse abdeckt. Mit der Ontrex AG als helpLine Master Reseller für die Schweiz haben wir zudem einen umsetzungsstarken Partner vor Ort, der mit den lokalen Gegebenheiten bestens vertraut ist und Tamedia bei der Implementierung tatkräftig unterstützen wird.»

Die Detailkonzeptphase des Projektes startete bereits im Juni unter der Leitung von Ontrex.

Ontrex

Die im August 2004 gegründete Ontrex AG ist im IT-Bereich tätig und spezialisiert auf Service-, Security- und System-Management sowie auf Mobility-Solutions. Als Symantec-Master-Partner, Master-Reseller von helpLine und Nextthink-Platinum-Partner verkauft, entwickelt, implementiert und betreut Ontrex branchenunabhängig Software-Lösungen. In der Schweiz zählt die Ontrex AG derzeit rund 400 Kunden. Das Team besteht aus 55 Mitarbeitenden.

www.ontrex.ch

helpLine CLM AG

Die helpLine CLM AG mit Sitz in Baar ist ein Unternehmen der PMCS.helpLine Software Gruppe. Als eines der wachstumsstärksten Technologieunternehmen in der DACH-Region zählt die Gruppe mehr als 1200 Kunden und rund 220 Mitarbeiter an sieben Standorten in Deutschland, Österreich, der Schweiz und den Niederlanden. Mit den gruppeneigenen Softwarelösungen helpLine und Serviceware für das IT-, Non-IT- und Field-Service-Management können Unternehmen ihre Serviceprozesse optimieren und so Kosten senken.

www.helpline-clm-ag.ch

Tamedia

Tamedia ist eine Schweizer Mediengruppe mit Sitz in Zürich. Mit ihren Tages- und Wochenzeitungen, Zeitschriften, Onlineplattformen sowie Druckzentren gehört Tamedia zu den führenden Medienunternehmen der Schweiz. Die Medien von Tamedia leisten mit ihrer unabhängigen Berichterstattung und ihren kritischen Recherchen einen wichtigen Beitrag zur Meinungsbildung und sorgen mit unterhaltsamen Geschichten aus allen Lebensbereichen für Gesprächsstoff. Das Unternehmen wurde 1893 gegründet und ist seit 2000 an der Schweizer Börse kotiert. Die Mediengruppe erzielt einen Jahresumsatz von über einer Milliarde Franken und beschäftigt rund 3'700 Mitarbeitende. Hauptstandorte sind Bern, Genf, Lausanne und Zürich.

www.tamedia.ch

Medienkontakt

Ontrex AG

Graziano Gaggioli

CEO

Haldenstrasse 23

8306 Brüttsellen

graziano.gaggioli@ontrex.ch

T: +41 44 835 10 38

M: +41 79 509 27 00

www.ontrex.ch