



Erstellung eines Ticketsystems für IT-Störfälle auf der Basis von Microsoft SharePoint

Shortcuts

Erstellung eines Ticketsystems für IT-Störfälle auf der Basis von Microsoft SharePoint für das Unternehmen Reifen John GmbH & Co. KG.

Projektziel

Strukturierte und transparente Bearbeitung von IT-Supportfällen für 35 Filialen der Reifen John GmbH & Co. KG in Österreich und Süddeutschland.

Lösung

Auf Basis von Microsoft SharePoint Foundation 2013 wurde ein individuell auf die Kundenanforderungen zugeschnittenes Ticketsystem erstellt.

Nutzen

Die Organisation und das Timing der Aufgaben haben sich außerordentlich verbessert. Besonders die Übersichtlichkeit aller Aufgaben wird von den Support-Mitarbeitern positiv bewertet.

Unternehmen

Die Reifen John GmbH & Co. KG ist ein traditionsreiches Familienunternehmen mit mehr als 35 Filialen in Österreich und Süddeutschland. Seit der Firmengründung 1926 entwickelte sich das Unternehmen mit Tradition und Innovation zum Reifen-Fachbetrieb für Wiederverkäufer, Gewerbe- und Privatkunden.

Herausforderung

Bedingt durch die Unternehmensgröße von mehr als 250 Mitarbeitern auf 35 Standorte verteilt, bearbeiten die sechs IT-Mitarbeiter in der Salzburger Zentrale von Reifen-John täglich eine große Zahl an IT-Support-Fällen.

Im Vorfeld des Projektes wurden die Anliegen sowie die Organisation der Störungsbeseitigung durch jeden EDV-Mitarbeiter individuell durchgeführt, da es kein System zur Bearbeitung von Supportfällen gab. Dieses Vorgehen erwies sich aufgrund der Fülle an Anliegen als nicht mehr praktikabel.

Bei der Recherche nach einer geeigneten Ticketsystem-Lösung stieß der IT-Verantwortliche Jochen Balzer auf ein Video der IntraConnect GmbH. Das dort dargestellte Ticketsystem entsprach mit seiner Einfachheit genau seinen Vorstellungen.

Projektziele

Mithilfe des zentralen Ticketsystems sollte eine strukturierte, nachvollziehbare und transparente Bearbeitung aller IT-Supportfälle ermöglicht werden.

Primäres Ziel war die Verbesserung der Kommunikation zwischen den Support-Mitarbeitern und eine optimale Übersicht über den Bearbeitungsstatus aller Anliegen für den IT-Leiter.

Da die Anforderungen an das Ticketsystem sehr individuell waren, sollte keine Standardlösung zum Einsatz kommen. Aufgrund der Übersichtlichkeit der Anwendung und der Möglichkeit zur individuellen Anpassung fiel die Wahl der Technologie zur Umsetzung der Ticketsystem-Lösung auf Microsoft SharePoint.

Projektverlauf

Das Projekt wurde nach dem agilen Vorgehensmodell durchgeführt und dazu in drei Phasen unterteilt:

1. Prototyp: Erstellung einer initialen Lösung durch die IntraConnect GmbH
2. Testphase: Erarbeitung der individuellen Kundenwünsche mit der Reifen John GmbH & Co. KG
3. Umsetzung: Anpassung an die Kundenwünsche

Kundenreferenz

Dabei mussten die von der Reifen John GmbH & Co. KG eingebrachten neuen Anforderungen durch die Firma IntraConnect GmbH auf ihre Realisierbarkeit geprüft werden.

Die Kundenwünsche konnten dabei vollständig umgesetzt werden. Durch die frühe Einbeziehung der Mitarbeiter während der Testphase, waren im Nachgang keine zusätzlichen Schulungen erforderlich.

Das Projekt wurde im Umfang von drei Manntagen im Zeitraum von Ende Juli bis Mitte Oktober 2015 realisiert.

Im Zuge des ersten Schrittes wurde eine Benutzerdokumentation, welche für die Testphase genutzt wurde, angelegt. Die Aktualisierung dieser fand nach der Umsetzung der Kundenwünsche im dritten Schritt statt. Des Weiteren wurde eine umfangreiche Entwicklerdokumentation übergeben, so dass der Aufbau der Lösung nachvollziehbar und eventuelle neue Anforderungen leichter integrierbar sind.

Nutzen

Die Firma Reifen John GmbH & Co. KG ist mit der individuellen Erstellung des Ticketsystems durch die IntraConnect GmbH sehr zufrieden. Da die Mitarbeiter von Anfang an in das Projekt involviert waren, ist die Akzeptanz bei diesen besonders hoch.

Die Organisation und vor allem das Timing der Aufgaben der Support-Mitarbeiter haben sich außerordentlich verbessert.

Auch die Übersicht für den IT-Leiter Jochen Balzer ist perfekt: „Ich kann sehen, welche Anliegen meiner Mitarbeiter noch offen, in Bearbeitung oder bereits erledigt sind. In unserem wöchentlichen Jour Fixe nutzen wir die Ticket-Übersicht als To-Do-Liste zur Besprechung offener Tickets und Klärung von Anliegen mit langen Bearbeitungszeiten“.

Ausblick

Im nächsten Schritt ist angedacht, das System für sogenannte Super-User zu öffnen.



Die Reifen John Produktions GmbH arbeitet mit den modernsten Rauhmaschinen, die es derzeit am Markt gibt.

Das heißt, eine Person je Filiale hat das Recht, Tickets zu erfassen. Dazu wird es in Kürze Gespräche mit der Firma IntraConnect zur Umsetzung der nächsten Schritte geben.

Außerdem soll SharePoint perspektivisch als Plattform für Dokumentenmanagement für ca. 250 Anwender zugänglich gemacht werden. Hierzu sind ebenfalls Gespräche in Bezug auf die digitale Unterstützung des Dokumentenprozesses mit IntraConnect geplant.

Technische Daten

Microsoft SharePoint Foundation 2013 (vorhanden)

Zusatzkomponente:
SharePoint Forms Designer

Portrait IntraConnect GmbH

Das Unternehmen IntraConnect wurde 1990 gegründet und arbeitet von Dresden aus für mittelständische Unternehmen aus den Bereichen Wirtschaft, Bildung und Kultur.

Als Partner der IT-Abteilung unterstützen wir bei der Erledigung von Routineaufgaben und Verbesserung der IT-Infrastruktur.

Als Partner von Unternehmensleitung und Fachabteilung beraten wir bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen und helfen die Unternehmens-IT besser zu verstehen und zu bewerten.

Unser Ziel ist es, mit allen unseren Lösungen die Zusammenarbeit im Unternehmen nachhaltig zu verbessern und einen echten Mehrwert zu schaffen.

Kontakt

IntraConnect GmbH
Plauenscher Ring 29
01187 Dresden

☎ 0351-4771 911

✉ sharepoint@intraconnect.de

🌐 www.intraconnect.de