

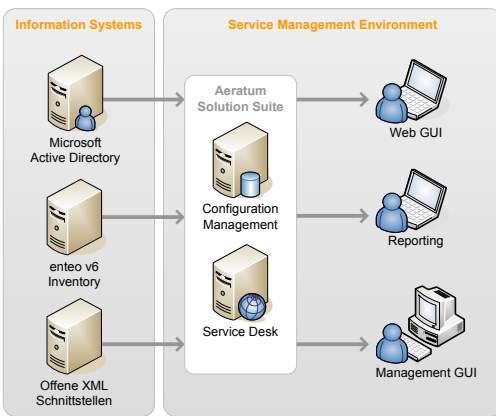
## Service Desk

Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für alle Anwender bei Störungen, Änderungswünschen und Fragen rund um die IT. Um die große Anzahl täglicher Anfragen, Aufträge und Störungsmeldungen effektiv managen zu können, ist ein individuell angepasstes Ticket Management System erforderlich. Der Fokus sollte hierbei auf einer einfachen und schnellen Bedienung, der Integration in die Service Prozesse sowie der Vernetzung mit aktuellen Infrastrukturdaten liegen.

E.R. Schifffahrt ist eine der größten Charter-Reedereien für Containerschiffe weltweit. Sie ist ein maritimer Dienstleister für die Container-, Massengut- und Offshore-Schifffahrt. Derzeit disponiert die Reederei 125 Schiffe in Fahrt und im Bau. Die meisten Schiffe werden langfristig von führenden Linienreedereien eingesetzt. Als integraler Bestandteil eines globalen logistischen Netzwerks trägt die E.R. Schifffahrt eine große Verantwortung für Servicequalität und legt daher besonderen Wert auf erstklassiges Schiffsmanagement mit gut ausgebildeten Besatzungen und zertifizierten Verfahrensabläufen. Derzeit beschäftigt die E.R. Schifffahrt mehr als 2.600 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

### Integrierte Service Infrastruktur

Zur Optimierung der Service Prozesse sowie für die Einführung von Controlling Mechanismen im Client Management Team wurde bei der E.R. Schifffahrt der Aeratum Service Desk eingeführt.

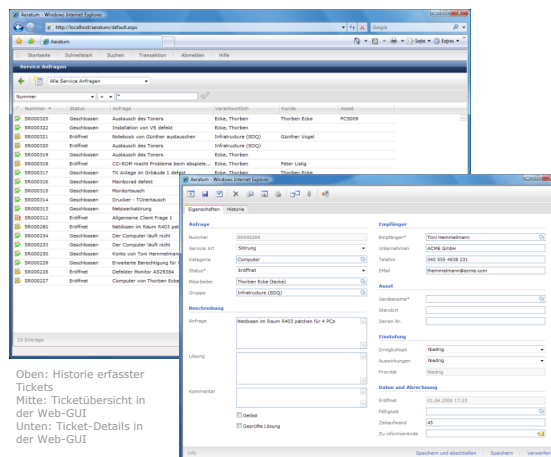
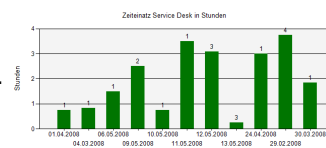


Schematische Darstellung der Service Management Infrastruktur

Die Datenbasis für Unternehmen, Abteilungen, Mitarbeiter, Computer, Software und die Konfiguration aller Arbeitsplätze bildete das im Vorfeld eingeführte Aeratum Configuration Management. Bei der Konfiguration des Systems wurden individuelle Service Arten wie z.B. Störungen oder Aufträge, Kategorie-Bäume, Mitarbeiter Queues und Plausibilitätsprüfungen definiert und in der zentralen Datenbank hinterlegt. Eskalationsmechanismen melden Überschreitungen von Fälligkeiten aktiver Tickets zur Einhaltung von Service Level Agreements. Optionale E-Mail Benachrichtigungen informieren Mitarbeiter, die nicht täglich mit dem Service Desk arbeiten, über aktuelle Aufgaben. Über RSS-Feeds können Service Mitarbeiter Informationen über ihre aktiven Aufgaben abonnieren. Diese RSS-Feeds lassen sich problemlos z.B. in Microsoft Outlook 2007 integrieren. In der integrierten Wissensdatenbank können externe Informationsquellen und abgeschlossene Tickets hinterlegt werden — eine große Unterstützung bei der Behebung neuer und bekannter Störungen. Bei der Konfiguration der Benutzeroberfläche standen die einfache und effiziente Erfassung und Bearbeitung von Tickets im Vordergrund. So wurden eine Reihe von vordefinierten Standard-Tickets umgesetzt, die es dem Benutzer ermöglichen wiederkehrende Aufgaben mit nur einem „Klick“ zu erstellen. Ein integriertes Intranet Self Service Portal bietet jedem Mitarbeiter die Möglichkeit Tickets zu erstellen bzw. den Fortschritt der ihm zugeordneten Tickets zu verfolgen. Über die Microsoft Reporting Services werden regelmäßig und nach Bedarf aussagekräftige Berichte zur Analysen der erfassten Tickets inkl. Sofortlösungsquote, der verursachungsgerechten Verteilung der erfassten Tickets nach Unternehmen bzw. Abteilungen inkl. der aufgewendeten Bearbeitungszeiten sowie verschiedene Auslastungsübersichten erstellt.

Die Datenbasis für Unternehmen, Abteilungen, Mitarbeiter, Computer, Software und die Konfiguration aller Arbeitsplätze bildete das im Vorfeld eingeführte Aeratum Configuration Management.

Bei der Konfiguration des Systems wurden individuelle Service Arten wie z.B. Störungen oder Aufträge, Kategorie-Bäume, Mitarbeiter Queues und Plausibilitätsprüfungen definiert und in der zentralen Datenbank hinterlegt. Eskalationsmechanismen melden Überschreitungen



Oben: Historie erfasster Tickets  
Mitte: Ticketübersicht in der Web-GUI  
Unten: Ticket-Details in der Web-GUI



### Referenzkunde



E.R. SCHIFFFAHRT GmbH & Cie. KG, Hamburg

### Projektleitung

Matthias Holtz, E.R. SCHIFFFAHRT GmbH & Cie. KG  
Thorben Ecke, phat consulting GmbH

### Herausforderung

Effektives Ticket-Management mit verursachungsgerechten Analysen

### Lösung

Einführung des Aeratum Service Desk

### Technik

Microsoft Windows 2003 Server  
Microsoft SQL Server 2005  
Microsoft IIS 6.0  
Microsoft .NET Framework 2.0  
Aeratum Service Management

phat consulting