



Technische Berufsschule Zürich TBZ

Höhere Fachschule
Sihlquai 101
8090 Zürich

Evaluation eines Ticketsystems

Diplomand: Thurshalini Ambikaipalan
Klasse: ITSE16
Schulexperte: Beat Bisig
Firmenexperte: Roman Heini
Firma: adeon ag



Thurshalini Ambikaipalan

Ausgangslage

Die Firma adeon ag vertreibt und implementiert seit 2003 erfolgreich innovative Softwarelösungen in den Bereichen Enterprise Content Management (ECM), Dokumentenmanagement (DMS), elektronische Archivierung und Prozessmanagement (Business Process Management – BPM). Als Managing Distributor der d.velop AG trägt die adeon ag die Marktverantwortung für den direkten und indirekten Vertrieb der führenden Enterprise Content Management Lösung d.3ecm und ecspand in der Schweiz und Fürstentum Liechtenstein.

Für die Bearbeitung der Kundenanfragen, Feature- oder Change-Requests und für das Projektmanagement wird zurzeit Redmine mit der Version 2.2.3.stable eingesetzt (welches im

Jahre 2008 aufgesetzt wurde). Es lässt sich damit arbeiten, jedoch haben die Mitarbeiter neue Anforderungen, welche mit diesem Tool und dieser veralteten Version nicht unterstützt werden. Daher ist die adeon ag auf der Suche nach einem geeigneten Ticketsystem.

Zielsetzung

Das Ziel dieses Projekts liegt darin ein passendes Ticketsystem für die adeon ag zu evaluieren. Hierbei wurden bereits die neu gewünschten Anforderungen gesammelt, in Priorität (Muss- oder Soll-Anforderung) aufgeteilt und zur Verfügung gestellt. Diese Anforderungen müssen genau analysiert und gewichtet werden. Hierbei ist es wichtig, dass die bereits bestehenden Prozesse und Funktionen auch in



der neuen Applikation zur Verfügung stehen, damit die Mitarbeiter durch die Umstellung nicht negativ beeinträchtigt werden. Ebenfalls wurde von der adeon ag die folgenden Lösungsvarianten für den Vergleich vorgegeben:

- Lösungsvariante A – Redmine on premise
- Lösungsvariante B – Redmine on Cloud
- Lösungsvariante C – Jira on premise
- Lösungsvariante D – Jira on Cloud

Die Anforderungen müssen danach mit den Lösungsvarianten verglichen werden und eine Lösung empfohlen werden. Mit dieser Lösungsvariante muss im Rahmen der Diplomarbeit eine Testumgebung aufgebaut werden.

Evaluation

Während der Evaluation wurde mithilfe mehrerer Präferenzmatrizen die Anforderungen in verschiedene Bereiche aufgeteilt und gewichtet. So konnte man über alle Soll-Anforderungen hinweg einen Kriterienkatalog erstellen. Da die Muss-Anforderungen so oder so erfüllt sein müssen, wurden diese nicht gewichtet. Die Gewichtungen wurden von den drei Abteilungen, Professional Service, Service Engineer und Entwicklung, gemacht und der Durchschnitt davon für den effektiven Vergleich verwendet. Der Vergleich der Anforderungen mit den

Lösungsvarianten hat ergeben, dass die Lösungsvariante A (Redmine on premise) knapp besser als die Lösungsvariante C (Jira on premise) und daher an der Spitze ist. Mit einem konkreten Vergleich dieser Variante konnte noch deutlicher gemacht werden, dass die Redmine on premise Installation die geeignetste Lösungsvariante ist.

Realisierung

Nach der Evaluation wurde die Empfehlung intern besprochen und mit dem Einverständnis der Firma konnte das Lösungskonzept erarbeitet und die Testumgebung aufgebaut werden. In der Testumgebung wurden bereits einige Plug-Ins installiert und getestet. Im Testprotokoll ist ersichtlich, welche Anforderungen im Release 1.0 erfüllt werden und welche Anforderungen nach Abschluss der Diplomarbeit weiterführend noch umgesetzt werden.

Fazit

Der Kern dieser Arbeit lag in der Evaluation. Mithilfe der Testumgebung können nun die Mitarbeiter ihre Anforderungen testen, sodass nach der Diplomarbeit das produktive System aufgebaut werden kann.

