

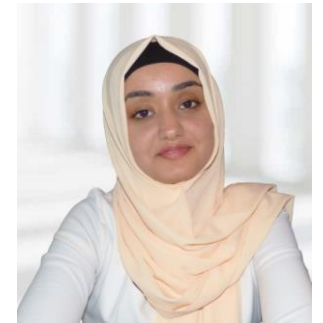


Technische Berufsschule Zürich TBZ

Höhere Fachschule
Sihlquai 101
8090 Zürich

Evaluation eines Ticketing Tools

Diplomandin: Hemse Al Deomi
Klasse: ITSE17b
Schulexperte: Beat Bisig
Firmenexperte: Marco Röthlisberger
Firma: Pro Infirmis



Hemse Al Deomi

Ausgangslage

Pro Infirmis ist eine schweizweite Organisation. Sie führt Beratungsstellen und unterstützt Menschen mit körperlichen kognitiven und psychischen Beeinträchtigungen.

Pro Infirmis hat 50 Standorte und 750 Mitarbeiter verteilt in der ganzen Schweiz. Die IT-Infrastruktur wird zentral verwaltet.

Die interne IT-Abteilung zählt heute 7 Mitarbeiter. Die Informatiker stellen den gesamten IT-Betrieb sicher und sind auch für den Support der 750 Mitarbeiter zuständig.

Die IT-Abteilung hat zurzeit kein Ticketing-Tool. Sie arbeitet im Outlook mit verschiedenen Ordnern. Die Anfragen kommen entweder per Mail oder telefonisch.

Änderungen an der Server Infrastruktur werden nicht erfasst und sind daher nicht nachvollziehbar.

Zielsetzung

In diesem Projekt soll ein passendes ITSM-Tool für die Abteilung Informatik evaluiert werden. Alle Changes in der Server Infrastruktur sollen in Zukunft über das Tool dokumentiert werden und somit nachvollziehbar sein.

Das Tool soll neben dem Change-Management auch Incidents bearbeiten können und einen Self-Service für die Benutzer verfügen.

Es soll ein erster Prozess im Change-Management abgebildet werden.



Evaluation

Im Rahmen der Evaluation wurde viele verschiedene ITSM-Tools überprüft. In der engeren Auswahl wurden drei passende Tools genauer ermittelt und getestet.

Mithilfe von Präferenzmatrizen wurden die Kriterien gewichtet und so wurde ersichtlich, welches Tool am meisten punktet.

Die Variante Freshservice konnte alle Kriterien erfüllen.

Freshservice ist ein ITSM-Tool für kleinere und mittlere IT-Abteilungen. Es ist ein umfangreiches Tool mit vielen verschiedenen Funktionen. Gleichzeitig ist sie simple aufgebaut und schnell überschaubar. Die Benutzer benötigen wenig Schulung. Freshservice hat uns nicht nur mit den Funktionen überzeugt, sondern war auch die günstigste Variante.

Die empfohlene Variante wurde vom Auftraggeber angenommen.

Hauptstudie

Während der Hauptstudie wurden Prozesse, ein Use-Case sowie Gegenmassnahmen für die analysierten Risiken erstellt.

Es wurden die Varianten innerhalb von Freshservice überprüft, damit mit der Umsetzung begonnen werden kann.

Umsetzung

Während der Umsetzungsphase wurden Benutzer, Gruppen und Rollen erstellt. Die Assets in der IT-Server Infrastruktur wurden durchsucht und im ITSM-Tool erfasst. Für die Changes wurden verschiedene Templates erstellt. Ausserdem wurde ein Rollenkonzept erstellt, Changes kategorisiert sowie die Lebenszyklen der Changes definiert.

Alle Tests konnten erfolgreich durchgeführt werden und die Ziele wurden erreicht.

Fazit

Die Einführung des ITSM-Tools mit dem Change-Management hat zur Folge, dass durch das Tool alle Changes in Zukunft den richtigen Prozess durchlaufen, korrekt genehmigt werden und somit nachvollziehbar sind. So lässt sich schnell eine Analyse im System durchführen und erhält damit eine Gesamtübersicht der Änderungen innerhalb der IT-Infrastruktur.

