



**Technische Berufsschule Zürich TBZ**  
**Höhere Fachschule**  
Sihlquai 101  
8090 Zürich

# Automatisierung und Standardisierung der Auftragsbearbeitung des E-Mail Services



Stojan Filipovic

Diplomand: Stojan Filipovic  
Klasse: ITSE18a  
Schulexperte: Philipp Firberg  
Firmenexperte: Christoph Elsener  
Firma: Abraxas Informatik AG

## Ausgangslage

Die Abraxas Informatik AG ist ein erfahrenes Schweizer ICT-Unternehmen mit breitem Leistungsangebot. Im Betriebsteam werden dedizierte Kundeninfrastrukturen betrieben, sowie Standard Services produziert. Zurzeit werden die Kundenaufträge für den zentralen Kunden-Exchange-Server manuell vom Customer Service erfasst und vom Betriebsteam umgesetzt. Die manuell ausgeführten Arbeiten beanspruchen oft viel Zeit und Mitarbeiterressourcen.

## Ziel der Arbeit

Das Ziel dieser Arbeit ist es, die Auftragsbearbeitung der E-Mail Services zu automatisieren. Durch die Automatisierung sollte der Aufwand im Betriebsteam und die Durchlaufzeit der Aufträge reduziert werden.

Anhand einer Evaluation soll überprüft werden, ob sich das heute eingesetzte ITSM-Tool «ServiceNow», für die Umsetzung des Projektes eignet.

Nachfolgend sollen für die Standardisierung benötigte Standardformulare erarbeitet werden. Für die Automatisierung werden Skripte erstellt.



## Vorstudie

Im Rahmen der Vorstudie wurde der IST-Zustand analysiert und abgegrenzt. Anhand der Evaluation wurde das passende ITSM-Tool ermittelt. Das Projekt sollte mit dem bestehenden ITSM-Tool «ServiceNow» umgesetzt werden.

## Hauptstudie

Innerhalb der Hauptstudie wurde das gewünschte Lösungskonzept erarbeitet, samt den Bestellformularen und der Automatisierung. Die einzelnen Bestellartikel wurden definiert und im Bestellprozess adaptiert.

Durch die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung des Projektes, konnte der Break-Even-Point berechnet werden: Das Projekt zahlt sich ab dem vierten Monat aus.

## Realisierung

Nach dem das Lösungskonzept der Standardisierung und Automatisierung entworfen wurde, konnten die Bestellformulare mit den Pflichtfeldern erstellt werden.

Die Automatisierung der Auftragsbearbeitung wurde durch selbsterstellte Skripte umgesetzt.

## Fazit

Während der Diplomarbeit konnte ich den aktuellen IST-Zustand genauer analysieren und Optimierungsvorschläge für die Umsetzung der Standardisierung und Automatisierung sammeln.

Durch die Umsetzung des Projektes können nun rund 83% der Aufwände im Monat reduziert werden. Somit werden neue Ressourcen verfügbar, die für andere Tätigkeiten im Betriebsteam genutzt werden können.

Nach meiner Diplomarbeit werde ich weitere Kunden in die Planung einnehmen, um die Auftragsbearbeitung weitläufig zu standardisieren und automatisieren.

