



Technische Berufsschule Zürich TBZ

Weiterbildung
Ausstellungsstrasse 70
8090 Zürich

Evaluation eines Tools für Planung, Ticketing und CRM

Diplomand: Leandro Götzer
Klasse: ITSE 21a
Schulexperte: Beat Bisig
Firmenexperte: Yanick Gubler
Firma: ORBIT Informatik AG



Ausgangslage

Derzeit werden unterschiedliche Systeme für die Planung, das Ticketing und dem CRM eingesetzt. Mit zunehmender Mitarbeiterzahl und steigendem Arbeitsaufwand wird die Handhabung dieser Systeme nicht einfacher. Es bestehen hier keine Verknüpfungen zwischen diesen Systemen, was ein negativer Punkt ist. Es hat sich gezeigt, dass hier ein deutliches Potenzial besteht, um Verbesserungen an diesen Systemen und Prozessabläufe vorzunehmen.

Projektauftrag und Ziele

Die ORBIT Informatik AG möchte ihre aktuellen Systeme für Planung, Ticketing und Customer Relationship Management (CRM) verbessern. Dazu werden verschiedene Tools auf dem Markt evaluiert, um ein neues integriertes System auszuwählen. Dieses soll die bestehenden Funktionen ersetzen und zusätzliche Funktionalitäten bieten, um Effizienz und Zusammenarbeit zu steigern. Nach einer gründlichen Analyse und Auswertung wird eine Empfehlung abgegeben, welche die Entscheidungsgrundlage für die ORBIT Informatik AG bildet.



Technische Berufsschule Zürich TBZ

Weiterbildung
Ausstellungsstrasse 70
8090 Zürich



Vorstudie

Sobald die Grundlage des Projekts durch den Projektauftrag festgelegt wurde, wurde eine Machbarkeitsstudie durchgeführt. Dabei wird analysiert, ob der Projektauftrag sinnvoll ist und ob das Projekt durchführbar ist, unter Berücksichtigung verschiedener Aspekte wie technischer und wirtschaftlicher Machbarkeit. Eine gründliche Risikoanalyse wird ebenfalls durchgeführt, um potenzielle Risiken zu identifizieren.

Hauptstudie

Darauf folgt die Hauptstudie, in der Use-Cases definiert, ein Pflichtenheft erstellt, Systemabgrenzungen festgelegt, Bewertungskriterien definiert und eine Grob- und Detailevaluation durchgeführt werden.

Mit Abschluss der Hauptstudie wird eine Schlussfolgerung einschliesslich der Ergebnisse präsentiert. Dabei werden die gefundenen Informationen dokumentiert und begründet, was zu einer Präsentation von zwei verschiedenen Lösungsansätzen führte.

Nutzen

- Effizienzsteigerung
- Verbesserte Zusammenarbeit
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Bessere Datenanalyse und Entscheidungsfindung
- Reduzierte Betriebskosten
- Wettbewerbsvorteil

Fazit

Die Grobevaluation ermöglichte einen umfassenden Überblick über verfügbare Markttools. Daraufhin wurden drei ausgewählte Tools anhand verschiedener Kriterien wie Nutzwertanalyse detailliert evaluiert. Diese Analyse verdeutlichte klar die Stärken und Schwächen jedes Tools. Zwei davon erfüllten die Anforderungen, für die jeweils Vor- und Nachteile mittels Systemabgrenzungen herausgearbeitet wurden. Diese Varianten werden in einer bevorstehenden Geschäftsleitungspräsentation vorgestellt und erläutert.

