

AXESS AG – Incident-Handling mit iET ITSM nach nur 6 Wochen operativ

Axess zählt zu den international führenden Herstellern von Systemen für Ticketing und Personen-Zutrittskontrolle. Zielmärkte sind Anwendungen mit öffentlichem Zugang in Sport, Kultur, Freizeit und Verkehr. Axess-Systeme werden unter Einsatz modernster Technologien entwickelt.

Der technische Support für Axess-Kunden in über 40 Ländern wird im First-Level dezentral und im Second-Level zentral vom Salzburger Firmensitz geleistet. Beim Management von technischen Störungen setzt Axess auf iET ITSM, das vom österreichischen Integrationspartner Softpoint IT-Solutions implementiert wurde.

Zu den Kunden von Axess zählen u. a. Ski-gebiete, Bäder und Themenparks, Zoos, Stadien und Messezentren. Namhafte Unternehmen setzen die Lösungen aus dem Ticketing und Zugangsmanagement ein. Dazu gehören z. B. die Skigebiete Arlberg und St. Moritz, die Red Bull Arena Salzburg und der Signal Iduna Park Dortmund, die Messen München und Leipzig oder die Zoos in Salzburg und Leipzig.

Kassen- und Zutrittssysteme müssen im Störfall schnellstmöglich wieder reibungslos funktionieren. Aus diesem Grund bietet Axess ihren Kunden einen First-Level-Support in den Niederlassungen und bei Partnern vor Ort an. Der Second-Level-Support wird für alle Kunden und Partner von der Firmenzentrale in Salzburg erbracht.

Hochsaison für den technischen Support

Hochsaison in den Tourismuszentren heißt Hochsaison im Support. Um die Incident-Bearbeitung stärker zu automatisieren und deren Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten, wurde iET ITSM eingeführt.

Von der Auftragsvergabe Mitte Dezember 2011 bis zum Go-live im Januar 2012 vergingen nur rund 6 Wochen.

„Softpoint IT-Solutions hat hervorragende Arbeit geleistet und iET ITSM in kürzester Zeit implementiert“, erklärt Ing. Harald Doblhofer, Head of Helpdesk/Support, Axess AG.

Um jedem Kunden den Support in seiner Landessprache zu gewährleisten, wurde ein komplexes Mailkonzept implementiert, welches sowohl die richtige Sprache als auch den korrekten Absender beim Mail-Routing vom Kunden an den First-Level-Support, ggf. vom First- an den Second-Level-Support und denselben Weg zurück sicherstellt.

Hierfür wurde jedem Kunden die zuständige Supportniederlassung zugeordnet. In dieser wird konfiguriert, welche Mail-Adressen und -Signatures zu verwenden sind und welcher Bearbeitergruppe der eingehende Incident zugewiesen werden soll. Gleichgültig, an welche Adresse der Kunde schreibt, der Incident wird immer der Niederlassung zugeordnet, die für ihn zuständig ist.

Zusätzlich erweiterte Softpoint IT-Solutions das E-Mail-Handling. Dieses enthält jetzt ein Adressbuch sowie eine Liste aller zu diesem Incident bereits vorhandenen Attachments. Bei Bedarf können diese der neuen Mail schnell und einfach wieder angehängt werden.

E-Mail Handling bei Axess

BENEFITS FÜR AXESS

- ▶ Nachvollziehbarkeit durch umfassende Dokumentation
- ▶ Sicherstellung der Verrechnung erbrachter Services
- ▶ strukturierte Arbeitsabläufe
- ▶ Zeitersparnis bei der Erfassung von Vorfällen

DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

- ▶ Go-live nach nur 6 Wochen
- ▶ Incident Management
- ▶ zweistufiges Berechtigungskonzept im Self-Service
- ▶ Integration von PSIpenta*
- ▶ Integration der Telefonanlage (CTI)

The screenshot shows the iET ITSM interface for handling an email. The main message area displays the following details:

- Sender:** Axess AG Support (Austria) | support.austria@teamaxess.com
- To:** [Redacted]
- CC:** [Redacted]
- BCC:** [Redacted]
- Subject:** Axess AG (Inquiry #21349) - WG: Falsche Anzeige im Report
- Message:** Axess AG, St. Leonharder Str. 2 - A 5081 Anif/Salzburg - Austria (T) +43 6246 202 50 - (F) +43 6246 202 50 - (URL) www.teamaxess.com (UID) ATU 52 85 30 05 - FN 213527 k Landesgericht Salzburg - DVR 0952851
- Support-Establishment:** 100
- Support-Establishment-Description:** Axess Salzburg
- Language:** German
- Outgoing Emails:** Email address: support.austria@teamaxess.com, Email alias: Axess AG Support (Austria), Signature: Axess AG, St. Leonharder Str. 2 - A 5081 Anif/Salzburg - Austria (T) +43 6246 202 50 - (F) +43 6246 202 50 - (URL) www.teamaxess.com (UID) ATU 52 85 30 05 - FN 213527 k Landesgericht Salzburg - DVR 0952851
- Transfer groups:** 1 Transfer group: Is owner group? (checked), 2 ITSM-HELPDESK (checked), 3 ITSM-2ND-LEVEL, 4 ITSM-MGMT

On the right side, there is a list of recipients and a table of attachments:

File name	Date
18.06.2012_14_30_Mail.eml	6/18/2012 2:32 PM
18.06.2012_14_22_Mail.eml	6/18/2012 2:22 PM
01.06.2012_09_55_cct.jpg	6/1/2012 9:56 AM
01.06.2012_09_55_Mail.eml	6/1/2012 9:56 AM
31.05.2012_17_00_Mail.eml	5/31/2012 5:00 PM
06.06.2012_15_47_Mail.eml	6/6/2012 3:47 PM

Die Integration der Telefonanlage (CTI) erleichtert die Arbeit des Salzburger Supports zusätzlich, da Kunden direkt aus iET ITSM heraus angerufen werden können, bzw. sich deren Daten beim Anruf automatisch auf dem Bildschirm öffnen.

Self-Service: zweistufiges Berechtigungskonzept

Der Self-Service wird von zwei Gruppen genutzt: In der Initialphase eines Projekts gibt der Axess-Projektleiter die Incidents und Service Requests für seinen Kunden ein, im laufenden Betrieb macht dies der Kunde selbst.

Aus diesem Grund wurde ein zweistufiges Zugriffskonzept implementiert, in dem der Projektleiter als „Requestor“ und der Kunde als „User“ angelegt sind. Der User hat nur Zugriff auf seine eigenen Supportfälle, während ein Requestor die Anfragen aller seiner Kunden sowie alle ihm zugeordneten Incidents und Service Requests einsehen kann.

Leistungsverrechnung: Integration zu PSIpenta*

Kunden-, Projektdaten und Wartungsverträge pflegt Axess ausschließlich in PSIpenta*. Ansprechpartner für den Support hingegen können auch in iET ITSM erfasst werden. Die Verrechnung der erbrachten Leistungen wird in PSIpenta* erstellt, die dafür notwendigen Informationen kommen jedoch aus iET ITSM. Mittels einer bidirektionalen Schnittstelle werden die Daten vom einen in das andere System übernommen, sodass sie dort zur Verfügung stehen, wo sie benötigt werden.

Problem-, Knowledge-, Service Level- und Configuration Management

Neben Incident Management und Self-Service werden vier weitere Prozesse implementiert. Der Prozess Knowledge Management wurde bereits umgesetzt und die Knowledge Management Database mit Inhalten befüllt.

Für das Problem Management wird eine Schnittstelle zum Projektmanagement-Tool JIRA* geschaffen.

In JIRA* plant Axess alle Kundenprojekte und die Produktentwicklung. Problems werden über die Schnittstelle automatisch von iET ITSM nach JIRA* exportiert und dort für die Projektplanung und Produktentwicklung zur Verfügung gestellt.

Im Service Level Management sind bereits Kunden und deren Wartungsverträge hinterlegt. Um die volle Funktion nutzen zu können, werden Schnittstellen zu PSIpenta* erweitert, da die detaillierten Service Level Agreements (SLA) dort verwaltet und nach iET ITSM exportiert werden. In iET ITSM werden die aus PSIpenta* kommenden SLAs mit Informationen zu Priorität und Eskalationsmechanismen angereichert.

In der Configuration Management Database werden alle Produkte verwaltet, für die Axess Support leistet, d. h., dort sind alle Komponenten der Kassen- und Zutrittssysteme der Kunden mit ihren Abhängigkeiten hinterlegt. Das Team arbeitet derzeit an der Definition der Configuration Items (CI) – was ist ein CI, was ist ein Attribut, was ist ein System-CI etc.

„Wir arbeiten jetzt seit gut sechs Monaten mit iET ITSM und haben sowohl von Kunden als auch von unseren Mitarbeitern nur positive Rückmeldungen zum neuen System erhalten“, freut sich Ing. Harald Doblhofer, Head of Helpdesk/Support, AXESS AG.

Über Axess

AXESS entwickelt sichere und maßgeschneiderte Lösungen im Ticketing und Zugangsmanagement.

Zielmärkte sind Anwendungen mit öffentlichem Zugang in Sport, Freizeit, Kultur und Verkehr. Mit weltweiten Produktions-, Vertriebs- und Supportstandorten verfügt die AXESS-Gruppe über alle wesentlichen Kenntnisse und Ressourcen für die Umsetzung zukunftsicherer Systemlösungen. AXESS-Produkte sind in über 40 Ländern der Welt im Einsatz.

www.teamaxess.com

ÜBER SOFTPOINT IT-SOLUTIONS

Softpoint ist österreichischer Solution-Partner führender Softwarehersteller im Bereich (IT) Service Management und Infrastruktur. Für unser Team von 30 Spezialisten gelten Partnerschaft und kompetente Betreuung als integrale Bestandteile unserer Firmenkultur.

Seit 1999 bieten wir professionelles Consulting bei der Einführung von ITIL®-Prozessen und der Implementierung und Betreuung von (IT) Service Management Tools im deutschsprachigen Raum. Unsere ITSM-Automatisierungsplattformen ermöglichen es, neben den IT-Serviceprozessen auch Non-IT-Abläufe in einer einfach zu konfigurierenden Applikation abzubilden und in Folge schneller und kostengünstiger als mit herkömmlichen Technologien in Betrieb zu setzen.

Höhere Effizienz und eine kurze Implementierungsphase führen zu raschem und nachhaltigem Projekterfolg.

www.softpoint-its.at

ÜBER IET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, unterstützt große wie mittelständische Unternehmen beim effizienten IT-Betrieb und sicheren Management ihrer IT-Infrastruktur. Weltweit setzen internationale Organisationen die Software-Lösungen von iET Solutions für IT Service Management (ITSM), Software Asset Management (SAM) sowie Enterprise Service Management (ESM) ein. iET Solutions verfügt über drei Jahrzehnte an Erfahrung im Service-Management-Bereich; das gesamte Produktportfolio lässt sich branchenunabhängig einsetzen.

Standorte

Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC.
UNICOM Global HQ
UNICOM Plaza Suite 310
15535 San Fernando Mission Blvd.
Mission Hills, CA 91345, United States

Telefon: +1 818 838 0606
info@unicomglobal.com
www.unicomglobal.com

Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH
Humboldtstr. 10
85609 Aschheim, Deutschland

Telefon: +49 89 74 85 89 0
info@iet-solutions.de
www.iet-solutions.de

UK Zentrale

iET Solutions
Macro 4 Limited
The Orangery
Turners Hill Road
Worth, Crawley
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom

Telefon: +44 12 93 87 23 00
info@iet-solutions.co.uk
www.iet-solutions.co.uk