

COMMUNARDO
human network competence



Wir leben Social Business

Konsolidierung und Optimierung
der Serviceprozesse mit JIRA
Service Desk.

23.02.2016 AUG Köln

Dirk Wippern

Communardo Software GmbH

Social Business
Leader Germany

2016

expERTON
G R O U P

Atlassian Experts

Platinum

Atlassian Experts

Enterprise

Vereinfachung durch Standards!

“ Wir sind ein außergewöhnliches Unternehmen mit einem tollen Produkt, aber ich weigere mich zu glauben, dass unsere Serviceprozesse komplex und aufwändig sein müssen.

Ich will, dass wir unsere Prozesse an den Service Desk anpassen und nicht das Tool an unser Unternehmen!“

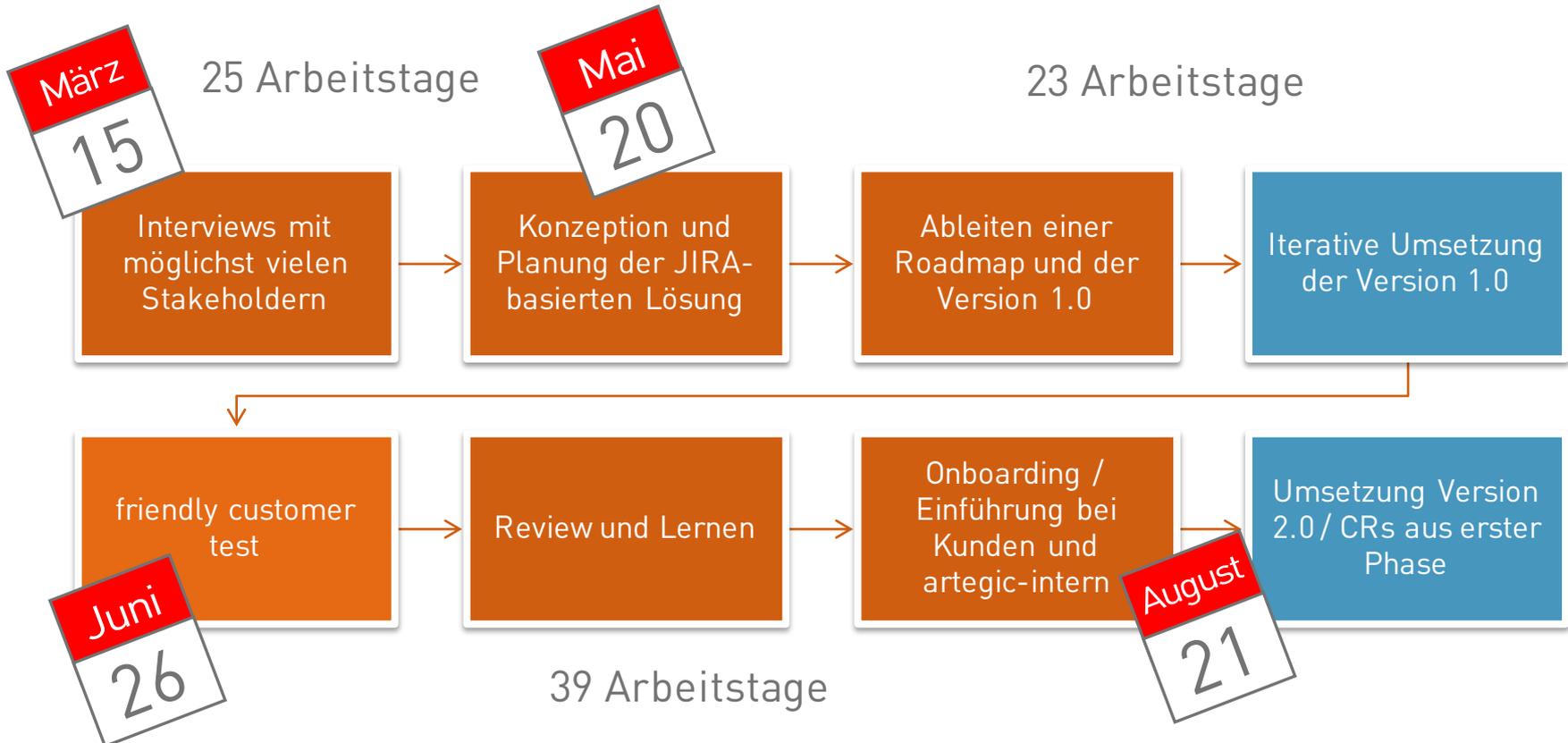
C00 unseres Kunden



Silos / unterschiedliche Plattformen / kompliziert / keine SLAs
hinterlegbar / keine 360° Sicht möglich / sehr hohe manuelle
Aufwände bei Informationsbeschaffung / geringe Prozesstreue



1. Alle Prozesse in einer integrierten Plattform
2. Deutliche Vereinfachung und Verbesserung für alle
3. 360° -Sicht auf Kunden
4. Risiko der Ticket-Eskalation sichtbar machen
5. Kunde hat ein ansprechendes Web-Supportportal
6. Stabile und sichere Plattform - intern und extern erreichbar
7. Hohe Qualität des Services – SLA basierter Support!



Confluence – Dokumentation & Knowledge Base

SWE- JIRA
agile

ASP- JIRA
agile

Projekt- JIRA
agile

Office-IT-
JIRA
Interner SD

Team-
assistenz
JIRA
Interner SD

Support-
Service Desk

Projekt 1 -
Service Desk

Projekt 2 -
Service Desk

Projekt 3 -
Service Desk

Projekt n -
Service Desk

Kundenkommunikation über Service Desk-Formulare oder per @-Mail

Übersicht über
meine Tickets als
Autor / Beobachter

Ihr Kundenportal

Meine Anfragen 

Customer Service Interface - CSI

Volltextsuche in
FAQ-Dokumenten

Willkommen bei  Wir freuen uns auf Ihre Nachricht an unser Service-Team.

 Finden Sie eine Lösung

-  Problemmeldung
-  Allgemeine Anfrage
-  Projektanfrage
-  Template Anfrage
-  Schulungsanfrage/ Workshop
-  Feedback zum Service Desk

Anfragetypen mit
unterschiedlichen
Formularen

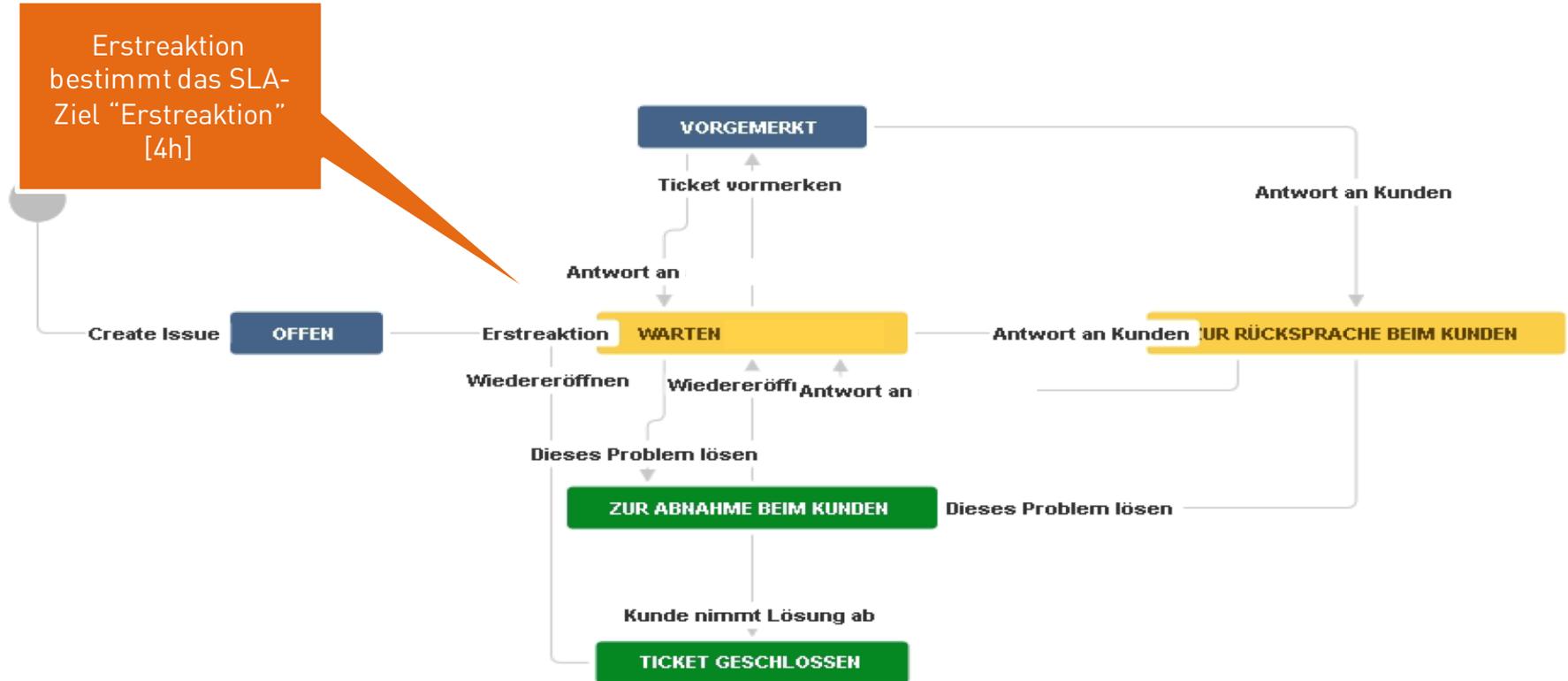
Kunden können

- Tickets erstellen inkl. Anhänge
- Kommentieren
- Kollegen hinzufügen
- FAQs lesen

Jeder Kunde sieht seine Tickets, aber

- keine Gruppenzuordnung!
- Keine Projekt-Cluster
- Keine Auswertungen

Agentensicht – Ticket Workflow



Agentensicht – Queues vs. Dashboards

Alle offenen Tickets, bei denen die Erstreaktion noch aussteht

Bei 4 Tickets ist das SLA-Ziel "Erstreaktion" gebrochen

Erstreaktion offen

Schlüssel	Kundenfirma	Autor	Zusammenfassung	Status	Erstellt	Aktualisiert	Erstreaktion
SUPPORT-139			test - request participant	OFFEN	2015-08-06	2015-08-13	-86:26 
SUPPORT-143			test sla	OFFEN	2015-08-15	2015-08-19	-4:45 
SUPPORT-152		Dirk Wippern	Test mit Systemdaten auf 2. Registerkarte	OFFEN	2015-08-19	2015-08-19	-4:06 
SUPPORT-154			test	OFFEN	2015-08-19	2015-08-19	-3:10 
SUPPORT-159		Dirk Wippern	Instanz nicht verfügbar	OFFEN	2015-08-20	2015-08-20	3:23 
SUPPORT-160		dwippern@gmail.com	Test Ticketerstellung per Mail	OFFEN	2015-08-20	2015-08-20	3:45 

Queues Personen Berichte S

Alle offenen Tickets 51

Erstreaktion offen 6

Erstreaktion überschri... 17

Lösungsdauer übersc... 1

Mir zugewiesen 7

Nicht zugewiesene Tic... 8

Wartet auf : 16

S: Zur Rücksprache b... 5

S: Offene Tickets 39

P: Zur Rücksprache b... 5

P: Offene Tickets 19

Ich als request particip... 0

Kürzlich geschlossen 32

+ Neue Queue

Instanz nicht verfügbar

Bearbeiten Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen Admin

Verknüpfung über JIRA-Standard-Funktion

Stichwörter:

Default Systemdaten

Kundenfirma:

Fehlerklasse / Kunde: Critical

Abrechenbar: Nein

Beschreibung

Unsere Instanz mit der agent id w4711 ist nicht erreichbar

Arbeit protokollieren
Agile Board
Rang nach Oben
Rang nach Unten
Dateien anhängen
Screenshot anhängen
Wähler anzeigen
Beobachtung beenden
Beobachter verwalten
Verschieben
Verknüpfung
Klonen
Stichwörter
Löschen

Verknüpfungen

Is blocked by @ ASPIT-29 Puppet Refactoring NEU

Aktivität

Link

JIRA-Vorgang
Confluence-Seite
Webverknüpfung

Mit diesem Vorgang zu verknüpfenden JIRA-Vorgang auswählen

Dieser Vorgang is blocked by

Vorgang ASPIT-29 x

oder Vorgang suchen
Beginnen Sie mit der Eingabe, um nach kürzlich angezeigten Vorgängen zu suchen.

Kommentar Kunden antworten Interner Kommentar

Ihr Kommentar ist nur für Agenten und Beteiligte sichtbar

Stil B I U A 14

Vorgang auswählen oder mit Ticket-ID suchen (Kriterium *relates / blocked etc. auswählen).

Verknüpfung Abbrechen

Nutzung der Standard-Funktionen!

“Komfort-Funktionen“ später geplant.

SLA Erstreaktion erfüllt / verletzt

Bearbeiten

4 tickets

Erstreaktion erfüllt

4 tickets

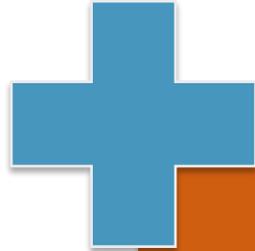
Erstreaktion verletzt



1. Was nicht im Ticketsystem steht, gibt es nicht
2. Alle Altprozesse werden konsequent abgeschaltet
3. Jeder (Führungskräfte!) fordern die neuen Arbeitsweisen ein!
4. Alle sind für die SLA- und Prozesstreue verantwortlich!
5. Wir geben Feedback, damit wir das System verbessern können
6. Wir helfen wir uns gegenseitig – gerade zu Beginn!

- Seit 21.08.2015 live – dabei Lizenzkosten gespart!
- Internes JIRA / Confluence Team etabliert
- Neben dem Support-SD gibt es auch Projekt-Service-Desks
- Alle internen JIRAs sind als Projekte auf derselben Instanz angelegt
- Kaum Migrationsaufwände
- Alle Altsysteme sind abgeschaltet
- Alle internen Nutzer zufrieden
- Aussagekräftige Reports intern / extern





Einfach & stabil
außen intuitiv, innen flexibel
Schnell zu lernen
Geringe Wartungsaufwände
Vielfältig nutzbar
SLA sehr gut abbildbar
Keine Showstopper gefunden

SD-Funktionsumfang für B2B
tw. zu gering

JIRA know how notwendig

Lizenzmodell zu teuer, wenn
Kunden direkt in JIRA
arbeiten sollen

Was hätte ich noch sagen können?



Dirk Wippern

Senior Consultant & systemischer Business Coach

dirk.wippern@communardo.de

+49 175 225 9568

Meine Themen

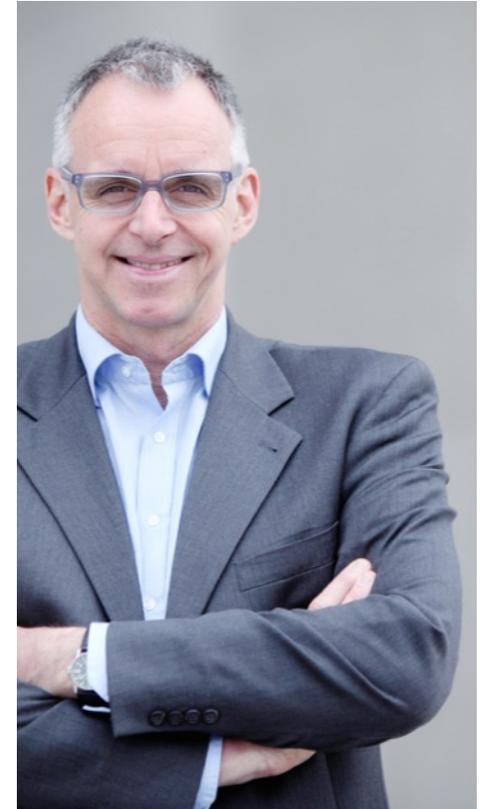
Social Collaboration Strategie

Social Intranets in Unternehmen

Einführungsstrategien für Social Collaboration

Projektkoordination

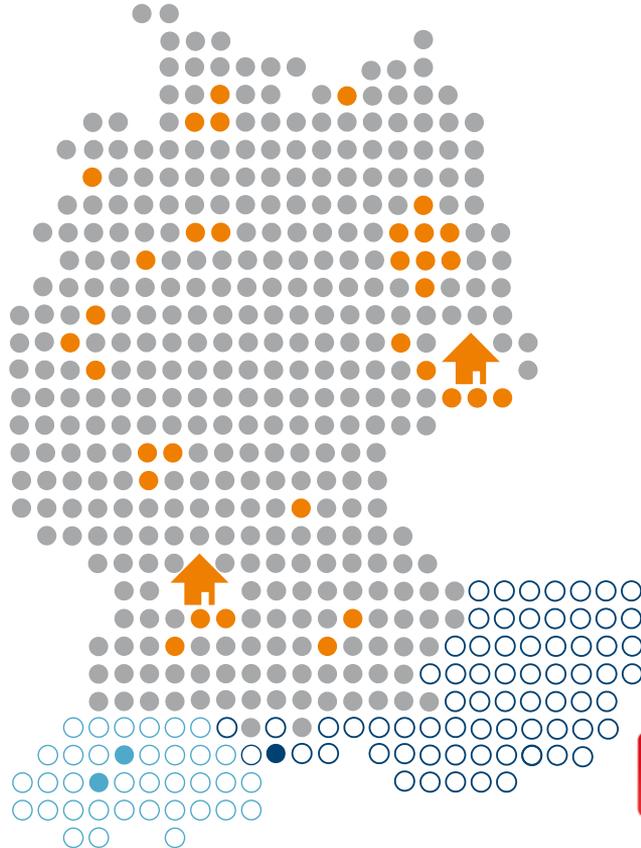
Systemisches Coaching





Platinum Partner von Atlassian und Spezialist für
Wissensmanagement und Agile Workflows





- technologieunabhängiger Spezialist für interne Kommunikation und Zusammenarbeit
- Social Business Leader 2014, 2015, 2016
- Full-Service-Anbieter: Strategie, Konzeption, Entwicklung, Einführung und Application Management
- 2001 in Dresden gegründet
- > 80 Mitarbeiter
- seit 2010: zertifiziertes Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2008
- zertifizierter Partner führender Technologie-Anbieter

