

Referenz

Alle IT-Services auf einer Bedienungsoberfläche: Konzern erleichtert Arbeitsalltag mit anwenderfreundlichem IT-Serviceportal auf Java-Basis

Weltweite IT- und Business Services

Unser Kunde ist das Kompetenz-Zentrum für IT- und Business Services eines global agierenden Konzerns. Vom deutschen Hauptsitz aus führt dieses Zentrum ein Netzwerk für weltweiten Vor-Ort-Service für alle Bereiche des Konzerns und seiner Tochtergesellschaften.

Unbeliebte Vielfalt

Große IT-Umgebungen verfügen über vielfältige Werkzeuge zur Abwicklung von Standardprozessen aus dem IT-Service-Management, beispielsweise für Passwörter, Authentifizierungen, Bestellung von IT-Serviceleistungen oder Störungsmeldungen. Alle diese Werkzeuge haben jedoch eine eigene Bedienungsoberfläche, mit der Anwender nur bedingt vertraut sind. Nicht selten ist unklar, mit welchem Portal oder System welche Leistung geändert bzw. beauftragt werden kann. Die Folge: Zu viele Standardanfragen werden unnötigerweise an den telefonischen Support gerichtet, der diese dann manuell in die jeweiligen Zielsysteme eingibt.

Gebündelte Dienste auf Java-Basis

QuinScape wurde mit der Realisierung eines integrierten IT-Service-Portals beauftragt, das die skizzierten Probleme löst. Das Portal bündelt alle IT-bezogenen Dienste und Systeme auf einer



Zu viele Standardanfragen für IT-Serviceleistungen landen unnötigerweise beim telefonischen Support

Bedienungsoberfläche. Visuell mit einem Kachel-Design hervorgehoben, erkennt der Anwender sofort alle für ihn wichtigen Prozesse: IT-Support, IT-Service-Order (inkl. Hardware, Software), Autorisierung, Passwörter, Anforderungen, Master-Data. Jede dieser „Kacheln“ führt ins jeweilige Zielsystem für globale Prozesse, die im gesamten Konzern einheitlich sind. Zusätzlich leitet eine länder- bzw. regionsweise angelegte Kachelebene

zu Prozessen, die sich in den jeweiligen Ländern unterscheiden – wie etwa Prozesse für das Anlegen von Stammdaten mit SAP Systemen.

Technologisch basiert das Portal auf modernen Open Source-Technologien, für die keine Lizenzgebühren anfallen: Apache WebServer als Lastverteiler, dahinter Apache Tomcats, auf denen das Java-basierte Portal läuft. Genutzt wurde auch Spring, Spring Security, Spring Webflow und Java Server Faces, entwickelt mit Eclipse.

Anwendungsfreundlichkeit im Fokus

Praktische Leistungsmerkmale des Serviceportals erleichtern den Arbeitsalltag: Statusübersicht von IT-Support-Anfragen der letzten 90 Tage ohne Systemwechsel. Individualisierung mit Favoriten, Links, Auswahl von Nachrichtenkanälen. Nutzer müssen sich nur die URL des zentralen Portals merken, unter dem alle Dienste nun erreichbar sind. Das Ablösen bzw. Ersetzen von Systemen im IT-Service-Portal erfordert lediglich die Änderung des betreffenden Links: Der Benutzer „landet“ auf dem neuen Zielsystem, ohne überhaupt von der Änderung wissen zu müssen.

Open Source-Technologie für Komfort- und Effizienzgewinn

- » Ein Portal bündelt alle IT-bezogenen Dienste und Systeme
- » Open Source erspart Lizenzgebühren
- » Technologie: Apache WebServer, Apache Tomcat, Spring, Spring Security, Spring Webflow, Java Server Faces, Eclipse
- » Auftragsübersicht ohne Systemwechsel / eine URL für alle Services / Individualisierung möglich



Das von QuinScape realisierte Service-Portal bündelt alle IT-bezogenen Dienste und Systeme. Viele praktische Leistungsmerkmale vereinfachen die Nutzung und erleichtern so den Arbeitsalltag