FROX

Datensynchronisation mit BMC Remedy und Jira bei der Mobiliar

Die neue Integration ermöglicht uns eine wesentlich einfachere und effizientere Anbindung vom Service Desk an die interne Entwicklung. Die Umsetzung und Einführung des Projekts wurde von FROX im vereinbarten Zeit- und Kostenrahmen geliefert und hat bereits kurz nach der Einführung zu sicht- und spürbaren Verbesserungen unserer Prozesse geführt.

Brigitte Stettler, Product Owner Customer Empowerment, Die Mobiliar

FROX AG

Seestrasse 88
CH-8712 Stäfa
+41 55 254 12 54
office@frox.ch

Datensynchronisation mit BMC Remedy und Jira bei der Mobiliar

Kundennutzen

Wenn bei der Mobiliar bisher aufgrund einer gemeldeten Störung oder eines Fehlers der Service Desk ein entsprechendes Ticket erstellt hatte, wurden die Entwicklungsabteilungen per E-Mail darüber informiert, dass ihnen ein Ticket zugewiesen worden war. Die Informationen aus dem BMC Remedy wurden dann manuell in einen Jira-Task übernommen und dort weiter bearbeitet und abgeschlossen. Dies führte zu inkonsistenten Inhalten und Verzögerungen bei der Abarbeitung der Tickets.

Ziele des Projekts waren:

- Einführung einer Schnittstelle zwischen BMC Remedy und Jira

- Medienbrüche zwischen Systemen verhindern, ohne dass Tools verlassen werden müssen

Die Lösung basierend auf dem FROX ITSM-JIRA Connector stellt die Datensynchronisation zwischen den beiden Systemen sicher. Der Service Desk ist aufgrund der Weiterleitung von Störungsbeschrieben und Workarounds über den aktuellen Stand im Bild und kann darüber Auskunft geben. Bei sich abzeichnenden Verzögerungen kann rechtzeitig interveniert und reagiert werden.

Zielerreichung:

- 95 % der Tickets für die Entwicklung werden termingerecht abgewickelt

- Service Desk kann jederzeit über den Stand/Status des Tickets Auskunft geben

- Datensynchronisation über diese zwei Systeme sichergestellt

- Volle Transparenz im Prozess gewährleistet

- Erweiterbarkeit für den Ausbau auf weitere Systeme sichergestellt

Leistungen FROX

In einem Proof of Concept (PoC) wurden vorgängig einige Use Cases im ITSM-JIRA Connector abgebildet und der Mobiliar mögliche Erleichterungen in der Arbeitsweise aufgezeigt. Nach erfolgreichem Projektzuschlag wurden in einem Workshop die Use Cases, Anforderungen und Zielvorstellungen der Mobiliar aufgenommen und mit den verschiedenen Stakeholdern abgestimmt. Die Lösung wurde agil nach SCRUM entwickelt und von der Mobiliar stufenweise getestet. Nach einer kurzen Test- und Schulungsphase konnte der ITSM-JIRA Connector erfolgreich eingeführt werden.

Unsere Leistungen für die Mobiliar:

- Beratung bei der Definition der Use Cases und Anforderungen

- Agile Software- und Prozessentwicklung nach SCRUM

- Begleitung der Testphase und Schulung des Personals

- Einführung der Lösung auf der Umgebung der Mobiliar

- Betriebssupport und Weiterentwicklung der Lösung