

## Evaluation und Pilot eines Helpdesk und IR-Systems

Dieses Dokument wurde im Auftrag des Instituts für angewandte Informationstechnologie und in Zusammenarbeit mit der Carnavi Holding AG erstellt. Eine sorgfältige Organisation des IT-Supports der Carnavi hat in jungster Zeit stark an Bedeutung gewonnen, was nicht zuletzt auf die neu hinzu gekommenen Standorte zurückzuführen ist.

Im ersten Teil wird die Bedeutung von ITIL im Zusammenhang mit dem Service Support einer Unternehmung erläutert. Dabei werden alle Prozesse in der Umgebung des Service Supports beschrieben, wobei auf diejenigen Prozesse, die direkten Einfluss auf die Wahl einer Help Desk Applikation haben, detailliert eingegangen wird. Ebenfalls wird die Prozesslandschaft im Bereich des Service Desks der Carnavi analysiert und Verbesserungspotential unter Berücksichtigung aller Anspruchsgruppen ermittelt.

Der zweite Teil des Dokuments beinhaltet die Evaluation einer Software-Lösung für die Carnavi. Ausgehend von der Beschreibung des Auswahlprozesses werden über ein Pflichtenheft bis hin zur Softwareauswahl selbst alle notwendigen Schritte einer Evaluation exakt beschrieben. Mit Hilfe einer einfachen Nutzwertanalyse wird zuerst eine Grobauswahl getroffen. Die drei Produkte, die als Sieger aus der Grobauswahl hervorgehen, werden in der Folge genau beschrieben. Letztendlich wird mit Hilfe einer gleichwohl komplexen als auch detaillierten Nutzwertanalyse die endgültige Auswahl der Software-Lösung getroffen. Die evaluierte Software besticht durch eine hohe Funktionalität kombiniert mit einer hervorragenden Benutzerfreundlichkeit und dies zu einem moderaten Preis.

Im letzten Teil wird beschrieben, wie die ausgewählte Software als Pilot installiert und gemäss den Bedürfnissen der Carnavi konfiguriert werden kann.



Diplomierende  
Roland Beuter  
Christoph Buhler

Dozent  
Gerold Baudinot



Mit Hilfe unterschiedlicher Filter wurde die Auswahl von Service Desk Tools eingeschränkt und anhand einer Kosten-/Nutzenanalyse eine Entscheidung getroffen. Entscheidend dabei war insbesondere die Berücksichtigung der Bedürfnisse und Anforderungen aller Anspruchsgruppen. Das Produkt TopDesk Professional besticht durch einen grossen Funktionsumfang und eine hohe Benutzerfreundlichkeit.