



# Ticketkopplung der Turbo für die Incidentbearbeitung

Digitalisierung im Service Management – solutions.hamburg -

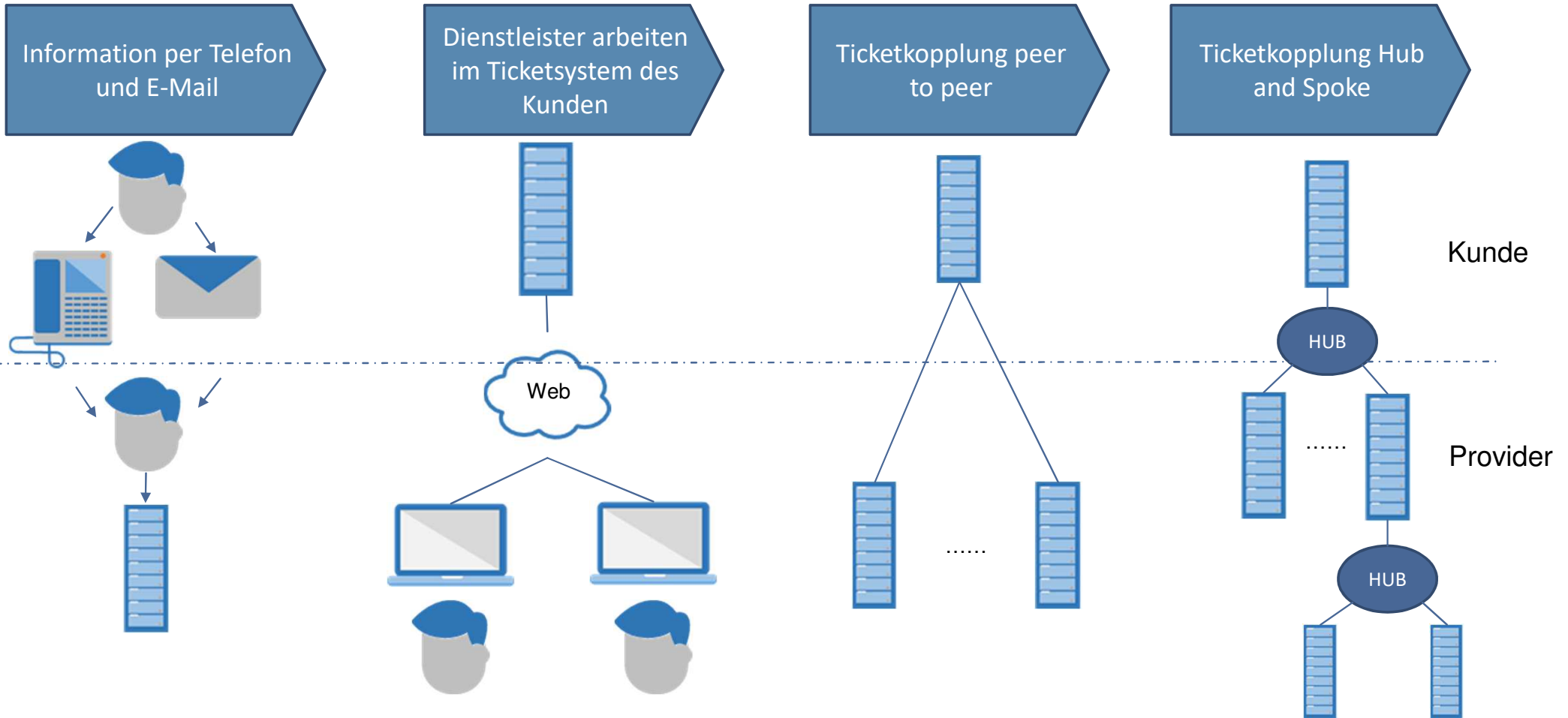
# Worauf kommt es im Incidentprozess an

- ... schnelle und nachhaltige Problemlösung
- ... geringer Aufwand in der Bearbeitung
- ... Kompetenz in der Ticketbearbeitung, die richtigen Bearbeiter
- ... vollständige und aktuelle Informationen zum Status und zur Ursache
- ... Verfügbarkeit von Informationen in nachgelagerten Prozessen
  - Für das Qualitätsmanagement
  - Für das Problemmanagement
  - Für das Assetmanagement



Zur Steuerung der Ticketbearbeitung, haben sich IT Service Management Systeme etabliert.  
Der schnelle und sichere Austausch von Tickets erfolgt über Ticketkopplungen

# 4 mögliche Verfahren für den Ticketaustausch



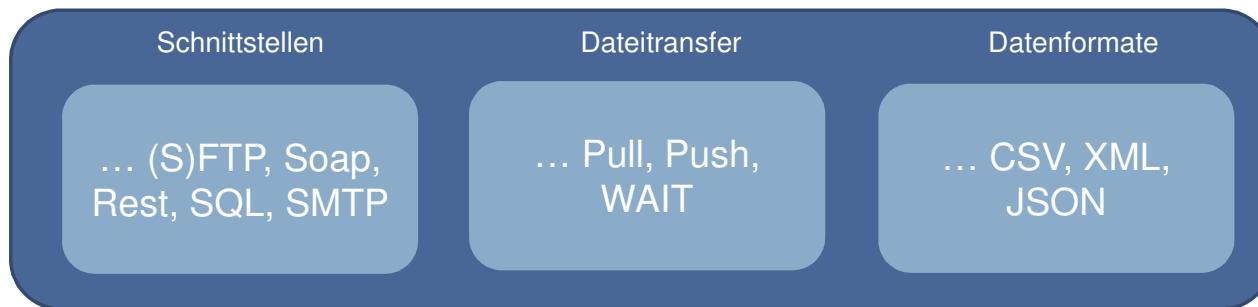
# Connectivity zwischen ITSM-Systemen braucht Anpassungen



**MATRIX42**

service  
now®

**REALTECH**



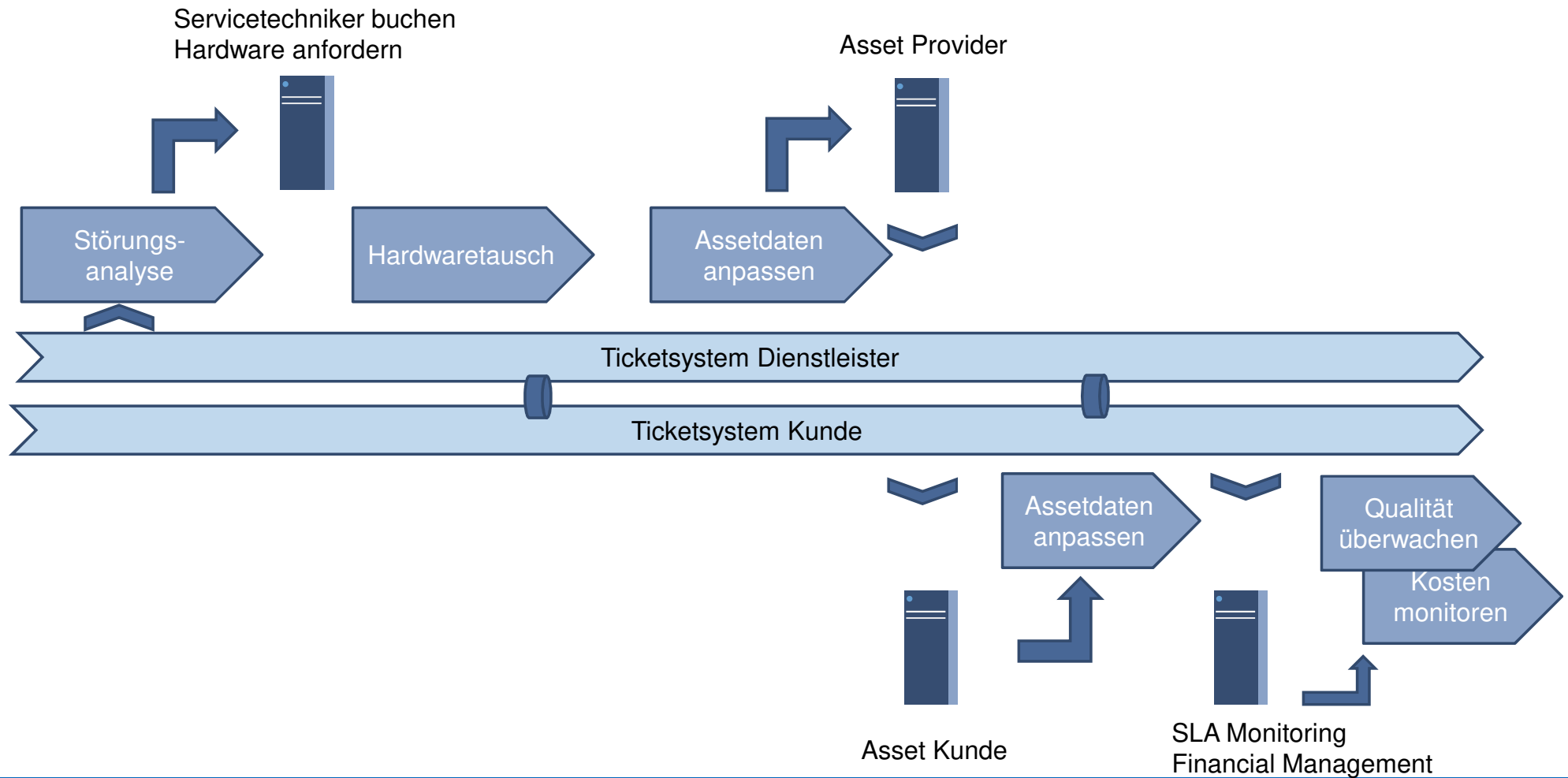
- Korrekte Ticketinformationen
- Ticketworkflow anpassbar
- SLM Auskopplung
- Der Markt der Ticketsysteme ist vielfältig



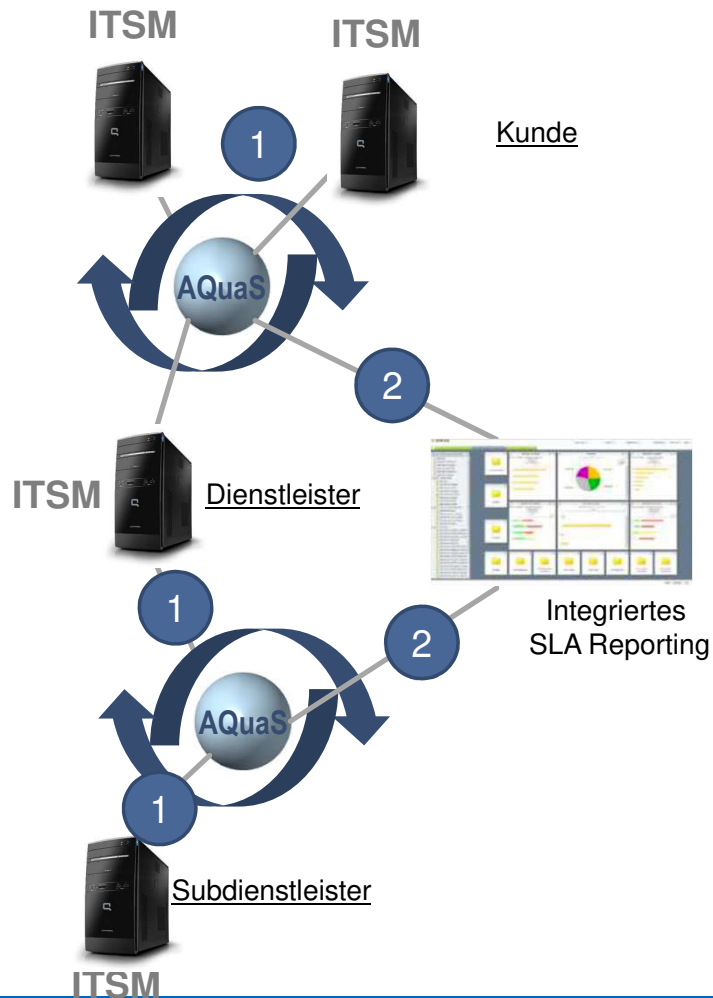
helpLine  
A SERVICEWARE SOLUTION



# Ticketbearbeitung braucht Vernetzung



# AQuaS Service Bridge ist der schnelle und sichere Weg zur Vernetzung von ITSM Systemen der Servicepartner



- 1 Die **Servicebridge** verknüpft Daten unterschiedlicher Formate
  - Connectivity
    - Anpassung der Transportprotokolle an die Quell- und Zielsysteme
  - Field Mapping
    - Verknüpfung von Feldern in den Datensätzen der Quell- und Zielsysteme
  - Value Mapping, z.B. mit einer Anpassung von
    - Zeichensätzen und einzelnen Zeichen
    - Datumsformaten
    - Zeitzonen
    - Incidentprioritäten und mehr
  - Routing von Informationen zwischen den Quell- und Zielsystemen, aufgrund von Informationen in den Datensätzen
    - Z.B. Assignment Group
    - IT Systeme
    - Weitere
- 2 Automatische Ticketübermittlung an AQuaS

## ... Vernetzte Ticketbearbeitung

- schafft Transparenz
- verkürzt die Bearbeitungszeit
- verbessert die Qualität in der Bearbeitung und in den nachgelagerten Prozessen
- senkt die Betriebskosten

... Neben den Ticketsystemen sollten auch Supportsysteme, wie Außendienststeuerung und Ersatzteilbeschaffung vernetzt sein

... Die Assetsysteme der Kunden und Dienstleister müssen synchron sein

... Für die Nachbearbeitung sollten die Kennzahlen aus den Tickets automatisch für das SLA Monitoring verwendet werden

Ihr Ansprechpartner:

Michael Hieronymus

PECOS GmbH  
net business solutions  
Friedenstraße 87  
D-75173 Pforzheim

E-Mail: [michael.hieronymus@pecos.de](mailto:michael.hieronymus@pecos.de)

Telefon: +49 (0)7231 20432 211

Telefax: +49 (0)7231 20432 99

Internet: [www.pecos.de](http://www.pecos.de)

---