



Wie die SupplyOn AG mit Jira Service Management den Support optimiert

scandio
TECHNOLOGY & CONSULTING

sales@scandio.de

Wie die SupplyOn AG mit Jira Service Management den Support optimiert

Wachstum als Herausforderung

SupplyOn ist die Supply-Chain-Kollaborationsplattform global agierender Unternehmen. Das starke Wachstum der SupplyOn AG war Auslöser für das Überdenken der bis dato bestehenden Service Desk Lösung. Steigende Mitarbeiterzahlen, ein florierender Markt und viele Neukunden bescheren dem Unternehmen einen starken Anstieg an Tickets. Aus den umfangreichen Diskussionen im Rahmen von initialen Workshops, durchgeführt von Berater*innen der Scandio, ergab sich vor allem der Bedarf eines maßgeschneiderten Workflows zur effizienteren Bearbeitung der Tickets. Zudem sollte die Transparenz der Ticketbearbeitung und die Kommunikation mit dem Kunden deutlich verbessert werden. Als ebenso essentiell erwies sich die Schaffung eines Berichtswesens für Kunden, Partner und SupplyOn, welches automatisch ohne manuellen Aufwand generiert werden kann.

In der vorangegangenen Evaluierung der Help Desk Anbieter wurden zahlreiche Software-Hersteller durch SupplyOn ausgeschlossen, da diese, besonders unter Berücksichtigung des Kosten-Nutzen-Verhältnisses, eine wenig zufriedenstellende Lösung versprochen. Das Jira Service Management, welches schon intern in Verwendung war und durch die SupplyOn-IT betreut wurde, überzeugte auch bei der weiterführenden Analyse. Die interne IT empfahl Scandio als starken und zuverlässigen Partner für die Unterstützung rund um die Themen Service Management, Prozesse und Atlassian.

Iterative Umsetzung

Die vollständige Anforderungsanalyse wurde in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden durch zwei Senior IT-Consultants der Scandio durchgeführt. In der darauffolgenden Konzeption des Gesamtsystems wurden alle Prozesse initial diskutiert, das Zusammenspiel zwischen 1st, 2nd und 3rd Level Support neu definiert und grundlegende Themen wie Eskalationen, Zeitzone und Kalender mit aufgenommen. Die Konzeption der gesamten Prozesse wurde dabei nicht in einem Schritt vollzogen. Das iterative, auf Kanban basierende Projektvorgehen, ließ gewollter Weise ausreichend Spielraum für Konzeptionsänderungen. Die erste Phase führte auch zur finalen Entscheidung über die Software. Die Entscheidung für Jira Service Management ist dabei vor allem auf die hochgradige Integrationsfähigkeit in die bestehende IT-Landschaft bei SupplyOn zurückzuführen.

Die Kernanforderungen an das neue Ticketsystem waren:

- Effizienz - schnellere und einfachste Bearbeitung der Tickets
- Integrationsmöglichkeiten mit bestehenden Software-Tools
- Spezifischer und kontinuierlich anpassbarer Workflow
- Transparenz für die Kunden, Partner und SupplyOn
- Umfangreiche automatische Reporting-Möglichkeiten
- Vollständig integrierte Kundenkommunikation in sieben verschiedenen Sprachen

Jira Service Management bei SupplyOn

Der neue Service Desk auf der Basis von Jira Service Management konnte durch die Scandio vollständig eingeführt werden. Das System wurde auf einer hochverfügbaren und ausfallsicheren Data Center Instanz zur Verfügung gestellt. Aufgrund der weltweiten Geschäftstätigkeit von SupplyOn muss eine 24/7 Verfügbarkeit gewährleistet werden. Da die SupplyOn vor allem in Asien und im europäischen Raum agiert, wurden nach Regionen mehrere Service Desk Queues erstellt. Darüber hinaus erfolgt eine thematische Ordnung der Support Tickets, wobei zwischen folgenden Bereichen unterschieden wird: Standard Support, Support während des SupplyOn-Registrierungsprozesses und Finance Support für Rechnungen, Verträge oder Kündigungen. Die Kunden können ihre Tickets via E-Mail, Telefon oder dem integrierten Service Desk Portal erstellen. Die Bearbeitung erfolgt in drei (bis vier) Support-Ebenen. Zudem konnte die Integration des externen 1st-Level Supports durch die Einführung von Jira Service Management verbessert werden.

Der Bearbeitungsprozess wurde so konzipiert, dass eine sehr hohe Transparenz vorhanden und eine umfangreiche Kundenkommunikation über das System möglich ist. Mit Hilfe der Erweiterung „Email this Issue“ ist es möglich, die immense Anzahl von E-Mails vollständig in Tickets umzuwandeln. Zudem wurde ein automatisiertes Erinnerungssystem konfiguriert, welches Tickets nach dreimaliger Ansprache des Kunden und ohne entsprechende Reaktion selbstständig schließt. Durch die umfangreichen Gestaltungsmöglichkeiten in Jira Service Management wurden zudem an das Corporate Design von SupplyOn angepasste E-Mail-Benachrichtigen erstellt, die für den Kunde jederzeit Statusupdates zu seinem aktuellen Vorgang enthalten.

Die Ticket-Bearbeitung wurde durch eine einfache und intuitive Benutzerführung erleichtert. Auch die Zusammenarbeit mehrerer Agenten auf einem Ticket über unterschiedliche Support-Ebenen hinweg erfolgt einfach und schnell. Die Bearbeitungszeit durch die Agenten konnte mit Hilfe von Automatisierungen, wie durch das Add-on „Scriptrunner“, optimiert werden. Im Zuge dessen wurde ebenfalls ein Ablagesystem eingeführt, welches die Tickets nach Ablauf eines „On Hold till“-Datums wieder in die Bearbeitung gibt.

Durch die Einführung des Asset-Management-Systems „Insight“ in das Jira Service Management konnte die Kundenstammdatenbank von SupplyOn direkt mit den Anfragen der Kunden verknüpft werden. Dadurch kann die Doppelpflege der Kundendaten nunmehr umgangen werden. Durch diese Art von Automatisierungen konnte SupplyOn mit der Unterstützung der Scandio Consultants während des Service-Prozesses bei jedem Ticket wertvolle Bearbeitungsminuten einsparen. Diese Zeit kann zu 100% in die Kundenkommunikation fließen.

Status und Akzeptanz

Die Erfolgsfaktoren der Einführung waren und sind die Akzeptanz und das Verständnis der Anwender sowie Kunden für das neue System. Dabei hat SupplyOn umfassend in die Vorbereitung der System-Implementierung investiert, um eben diese Faktoren positiv zu beeinflussen. Ein professionelles Erwartungsmanagement, umfangreiche Schulungen der Agenten und der weltweiten Kunden können hier beispielhaft genannt werden. Die Aufwendungen und die intensive Vorbereitung von SupplyOn zahlten sich aus - schon nach drei Monaten konnte eine deutliche Effizienzsteigerung gegenüber des Alt-systems festgestellt werden.

Jira Service Management ist für große Help Desk und Service Desk Systeme eine hervorragende Basis, welche durch die Vielzahl an professionellen Erweiterungen aus dem Atlassian Marketplace zusätzlich an Bedeutung gewinnt. Für SupplyOn kommen dabei diese Apps zum Einsatz:

- **ScriptRunner for Jira** - Automatisierung von Workflow und Problemen
- **Automation for Jira** - Automatisierung und Erweiterung für Jira
- **Jira Misc Workflow Extensions (JMWE)** - Unterstützung bei der Erstellung von Workflows
- **Double Check** - Schutz der internen und vertraulichen Daten
- **JWT (Jira Workflow Toolbox)** - Unterstützung beim Customizing des Workflows
- **Email this Issue** - Effizienzsteigerung durch direkte Transformation
- **Insight for Jira** - Asset-Management Nutzung der Adressdaten in den Tickets
- **eazyBI** - Nutzung für detailliertes Reporting

Die Zahlen der vergangenen Monate im Regelbetrieb sprechen für sich und unterstreichen die Bedeutung des Projekterfolgs. Mit knapp 10.000 Vorgängen im Monat konnte die Durchlaufzeit von Standard-Tickets um mehr als 60% reduziert werden. Zeitgleich wurde die Anzahl der parallel laufenden E-Mail-Kommunikation auf null reduziert. Im Peak arbeiten bis zu 250 Agenten in vier Support-Ebenen an der Bearbeitung von Service-Anfragen.

Optimale Produktivität

Die Verbesserungen durch die Einführung von Jira Service Management für die SupplyOn werden vor allem deutlich, wenn man sich Folgendes vor Augen führt:

- Die Anzahl der Agenten ist gleichgeblieben.
- Die Anzahl der Tickets hat sich (massiv) erhöht.
- Die Effizienz wurde wesentlich erhöht.
- Die Kundenkommunikation wurde deutlich verbessert.

Die Möglichkeit des integrierten Berichtswesen ist eine weitere Errungenschaft der Einführung von Jira Service Management und wird durch die App eazyBI umgesetzt. Dabei hat die SupplyOn sowohl interne Kennzahlen als auch kundenspezifische Kennzahlen zur Hand. Diese stehen Kunden, Partnern und SupplyOn jederzeit durch individuelle Dashboards zur Verfügung.

Service Kennzahlen der Kunden: Die Kennzahlen sind nicht nur zugänglich, sondern sollen zukünftig ebenfalls durch den Kunden exportiert werden können. Die Dashboards der Kunden zeigen dabei umfangreiche Kennzahlen beispielsweise die Solution Rate, eine Gegenüberstellung von „Created vs. Resolved“ Tickets, sowie zeitabhängige Kennzahlen. Der Kunde soll künftig seine Auswahl, über die im Service Level Agreement festgelegten Reports, erweitern können.

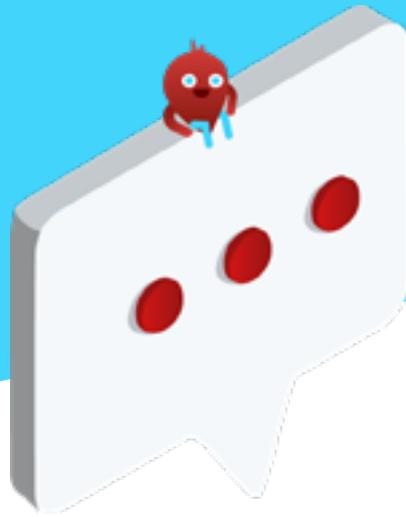
Service Kennzahlen der SupplyOn: Neben den Kennzahlen, welche für das Reporting an die Kunden zur Verfügung stehen, nutzt die SupplyOn ebenfalls übergreifende Kennzahlen, um ihren Service immer weiter zu verbessern. Die Erfassung von Bestandszeiten, Bearbeitungszeiten und Nachbearbeitung (Reopen Rate) der Tickets (Problem, Incident oder Service Request) werden dabei erfasst. Auch die Verteilung der Tickets und ein Ticket Spread (also die Teilung umfangreicher Tickets) werden erfasst. Die Quote und der Verlauf der bearbeiteten Tickets (Resolution Quote/History) wird in Kategorien und Subkategorien geordnet, um hier eine detaillierte Auswertung vornehmen zu können. Zudem wird das Verhältnis von maschinell- und manuell bearbeiteten Tickets festgehalten.

Weiterentwicklung und Zukunft

Die Anwendung von Jira Service Management lässt sich kontinuierlich verbessern, sodass auch in Zukunft weitere Service-Verbesserungen und Effizienzsteigerungen der Ticketbearbeitung für die SupplyOn vorgenommen werden. So sollen der Workflow und die Kundenkommunikation durch vereinzelt Anpassungen weiter optimiert werden. Außerdem soll das interne und auch externe Reporting noch einmal überarbeitet werden. Ein weiterer Schritt, welcher die Nutzung des SupplyOn Portals für die Kunden erleichtern soll, ist die Anbindung über SSO und eine Schnittstelle, damit die Ticketerstellung sowie der Status der Tickets noch einfacher zugänglich sind.

Über SupplyOn

SupplyOn ist die Supply-Chain-Kollaborationsplattform global agierender Unternehmen und bietet ein breites Lösungsportfolio für die spezifischen Prozessanforderungen der Branchen Automotive, Aerospace, Railway und Manufacturing. Unterstützt werden Prozesse für Lieferantenmanagement, Einkauf, Beschaffung, Logistik, Transport-, Qualitäts- und Risikomanagement. Mit innovativen Lösungen für Visualisierung, Analyse und künstlicher Intelligenz kann die gesamte Supply Chain in einem dynamischen globalen Umfeld sicher, effizient und intelligent gesteuert werden. Das Supply-Chain-Business-Netzwerk von SupplyOn verbindet weltweit rund 100.000 Industrieunternehmen aus 100 Ländern, darunter Airbus Group, BMW Group, Bombardier, BorgWarner, Bosch, Continental, Deutsche Bahn, DEUTZ, Kautex Textron, Liebherr, Oerlikon, Safran, Schaeffler, Schindler, Siemens, Thales und ZF.



Kontakt

Alles Weitere unter www.scandio.de.

Bei Interesse kontaktieren Sie uns unter sales@scandio.de

oder rufen Sie uns an: +49 89 244 124-0.