

EriZone Release Notes – Version 5



Dieses Dokument enthält eine Aufstellung der neuen Funktionen und der Verbesserungen, die für die neue Version 5 von WÜRTHPHOENIX EriZone implementiert wurden.

EriZone 5

EriZone hat sich zu einer umfangreichen Service Management Lösung weiterentwickelt, deren Funktionalitäten-Spektrum den hohen Anforderungen von Unternehmen im Enterprise-Umfeld gerecht wird.

Die wichtigsten Verbesserungen der neuesten Version betreffen die Bereich Service Level Management und Service Catalogue Management, sowie die Automatisierung von Prozessen und Aktivitäten. Neben technischer Erweiterungen wurde auch die grafische Benutzeroberfläche komplett neu gestaltet.

1. Erweiterungen in den Bereichen Service Level Management und Service Catalogue Management

Die Messung der erreichten Service Levels und deren Vergleich mit den vereinbarten SLAs, bilden die Grundlage zur Qualitätsoptimierung der bereitgestellten Services.

Die Datenstruktur der Services und der Kategorien, welche sowohl dem SLA Management als auch dem Verteilmechanismus der Tickets an die Kompetenzzentren zugrunde liegt, wurde für EriZone 5 komplett neu definiert.

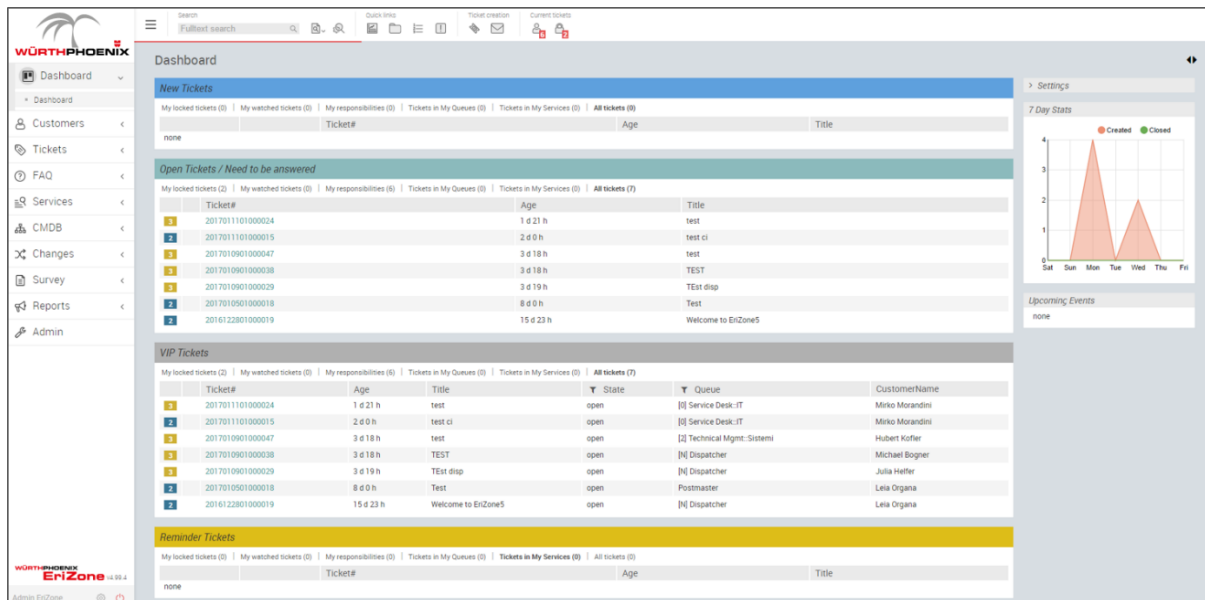
NB: In EriZone definiert die Kategorie einer Anfrage den Typ des Tickets (Incident, Service Request etc.).

Durch die neue Datenstruktur ergeben sich vorrangig die folgenden Verbesserungen:

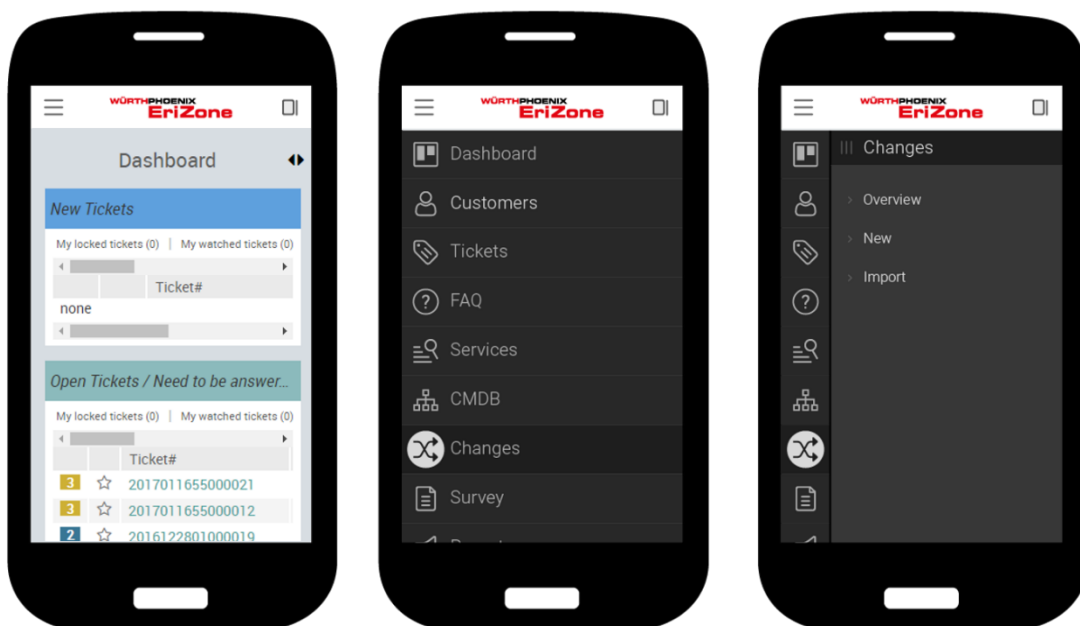
- **Definieren und Messen der Service Levels je Kategorie:** Neben jener der Services, können nun auch die SLAs der einzelnen Kategorien definiert werden, was dem IT-Operations Leiter ermöglicht die SLAs auch für die Ticket-Kategorien (z.B. Störung, Informationsanfragen etc.) gesondert auszuwerten
- **Zuweisen der Kategorien an mehrere Services:** Somit wird die Anzahl der Kategorien reduziert und das Anlegen, Abändern und Anpassen des Servicekataloges erleichtert.
- **Zuweisen einer Kategorie an bestimmte Gruppen von Kunden:** Beispielsweise kann eine Kategorie „Neubestellungen Smartphone“ nur für die Kundengruppe „Manager“ sichtbar sein. Außerdem können die Kundengruppen automatisch aus dem Active Directory geladen werden.
- **Gezieltes Zuweisen der Anfragen an die Kompetenzzentren:** Abhängig von der Kombination zwischen Service und Kategorie kann jede Anfrage schneller dem richtigen Kompetenzzentrum zugewiesen werden. Die automatische Verteilung der Tickets kann durch weitere Parameter gesteuert werden, um das Verteilen auch im 2nd Level oder in erweiterten Ticketprozessen (Beschaffungsprozesse, Autorisierungsprozesse etc.) zu automatisieren.

2. Redesign: Neugestaltung der Benutzeroberfläche

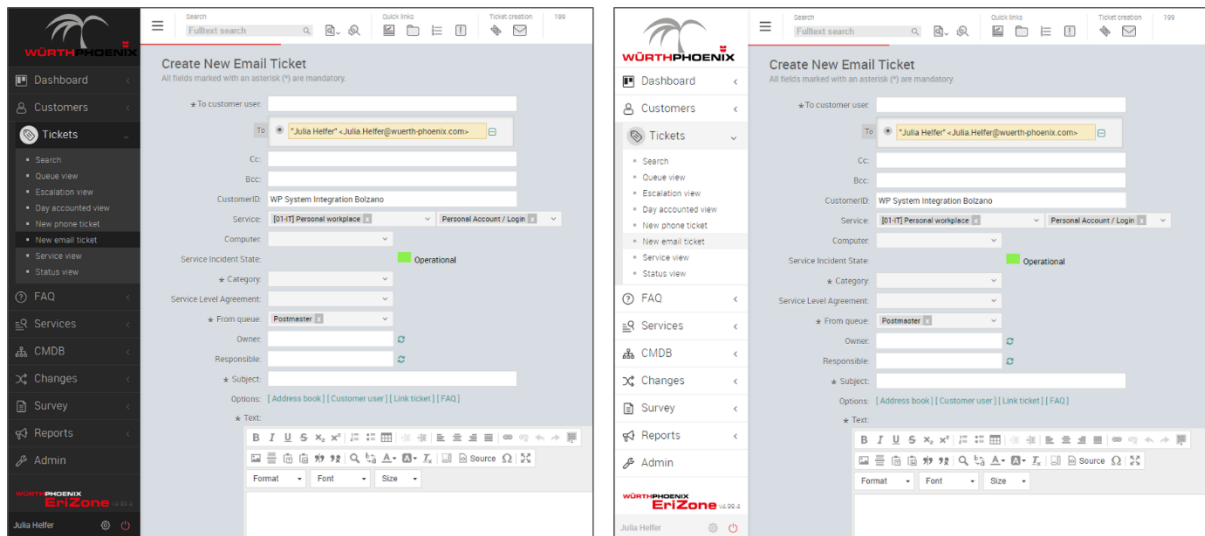
In der Version 5 präsentiert sich EriZone im neuen „Kleid“. Die graphische Benutzeroberfläche wurde grundlegend überarbeitet, um ein modernes und klares Design zu schaffen. Intuitive Icons und die neu angeordnete Symbolleiste machen das Design übersichtlich und leicht zu bedienen.



Neben der optimierten Browser-Ansicht passt sich das neue Layout dank responsivem Design selbständig an die Displaygröße des verwendeten Endgerätes an und ermöglicht dadurch intuitives Bedienen auf allen gängigen Gerätegrößen.



Um den unterschiedlichen Präferenzen der Anwender gerecht zu werden, steht in EriZone 5 sowohl ein helles als auch ein dunkles Theme zur Auswahl. Das klare und kontaktreiche Design gewährleistet außerdem Barrierefreiheit.



Zusätzlich wird die Dateneingabe in Formularen durch die Einführung automatischer Vervollständigungen entschieden beschleunigt.

3. Automatisierung: Vereinfachte Steuerung und Standardisierung von Aktivitäten und Prozessen

Steuerung von Aktivitäten

In EriZone 5 kann für ein Ticket ein Activity Management Prozess, welcher aus mehreren Aktivitäten besteht, gestartet werden. Für jede Aktivität wird ein sogenanntes Activity-Ticket erstellt, wobei Abhängigkeiten und Reihenfolgen ebenfalls festgelegt werden können. Dadurch können beispielsweise die notwendigen Aktivitäten bei Eintritt eines neuen Mitarbeiters standardisiert werden. Die daraus resultierenden Zeiteinsparungen können auch im Rahmen anderer Prozesse erzielt werden.

Wiederverwendbarkeit von Prozessdefinitionen

Zusätzlich wurde auch das Modul *Process Bundle* überarbeitet, welches die Grundlage für die Wiederverwendbarkeit von Prozessdefinitionen bildet. Ein Process Bundle definiert Ticket-Konditionen (Service, Kategorie, ITIL Prozess), welche einen bestimmten Prozess bzw. einen Teilprozess auslösen. Durch die Möglichkeit der Wiederverwendung können sich die IT-Abteilungen auf die Verwaltung weniger Kernprozesse konzentrieren.

Ableitung von Kind-Prozessen

Im Prozess-Modul gewährleisten neue Funktionen mehr Flexibilität. Aus Prozessen können nun Kind-Prozesse gestartet werden, wobei die Eigenschaften sowohl vom Eltern-Ticket übernommen, als auch neu definiert werden können. Dies vereinfacht beispielsweise das Erstellen von Autorisierungsprozessen, das Ableiten von Tickets für den 2nd-Level-Support und das Konfigurieren von Teilprozessen.

4. Zentraler Zugriff auf alle CI-Daten verschiedener Systeme

Die Configuration Items (kurz CIs) eines Unternehmens werden meist in verschiedenen Systemen verwaltet, wobei eine konsolidierte Sammlung aller CIs gemeinhin als Configuration Management Database (CMDB) bezeichnet wird. EriZone 5 bietet eine solche zentrale CMDB, welche Daten aus verschiedenen Datenquellen empfangen und ablegen kann. Ausgehend von jedem Ticket oder Prozess kann also auf die Liste aller relevanten CIs zugegriffen werden, unabhängig davon in welchem System diese verwaltet werden. Als relevant werden jene CIs verstanden, welche in Verbindung mit der aktuellen Aktivität stehen. Beispiele hierfür können der Ticket-Besitzer, das Unternehmen, der angefragte Service oder die zugewiesene Kategorie sein. Zusätzlich kann in der CMDB ein Verweis auf die originale Datenquelle erstellt werden, um die Navigation zu den Daten auf den Fremdsystemen zu ermöglichen. Des Weiteren werden dank verketteter Dropdown-Menüs nur kontextbezogene Inhalte angezeigt.

Durch die zentrale CMDB in EriZone stehen den Service Mitarbeitern alle wesentlichen Informationen zur Verfügung wodurch die Bearbeitungszeiten erheblich verkürzt werden.

