

# CRM Servicemodul für eine Support-Applikation Softwareanbieter für Unternehmen

## Implementierung eines Ticketsystems zur Verwaltung und Bearbeitung von Supportanfragen

### SOFTWARE UND SERVICES



Microsoft  
Dynamics CRM

### KUNDENPROFIL

Unser Kunde ist Anbieter für Softwarelösungen im Bereich des Produktdaten- und Dokumentenmanagements. Er sorgt dafür, dass Unternehmen ihre Produktions- und Entwicklungsprozesse softwareunterstützt optimieren.

### ANFORDERUNGEN

Unser Kunde bietet seinen Klienten und Mitarbeitern im Rahmen seiner Softwarelösungen verschiedene Supportleistungen an, die es zu verwalten und zu bearbeiten gilt. Die sich derzeit im Einsatz befindende Support-Applikation (Ticketsystem) ist durch eine aktuelle Software-Plattform abzulösen, um dadurch den Support stärker von der Produktentwicklung zu trennen.

Über eine verbesserte Datenintegration sollen außerdem die Informationen aus den Supportanfragen durch die einzelnen Unternehmensbereiche (z.B. Vertrieb) analysiert und die Ergebnisse in deren Prozessen genutzt werden können. Bisher ist dies aufgrund einer unzureichenden Verknüpfung von Support-Applikation und CRM-System nicht gegeben.

Das neugestaltete System soll schließlich sowohl alle Anfragen zu den eigenen Software-Produkten als auch interne Supporteingaben von Seiten der Mitarbeiter effizient und übersichtlich verwalten sowie verarbeiten.

### UNSERE LÖSUNG

Objektkultur bindet für die Neugestaltung des Support-Ticketsystems die Microsoft-Technologie Dynamics CRM ein. Die Schnittstelle zwischen dem neuen CRM-System (Ticketssystem) und dem Support-Portal basiert auf einer Zwischendatenbank. Diese kann zum einen eine höhere Performanz im Support-Portal gewährleisten und zum anderen einen Puffer schaffen, um Unterbrechungen zum CRM-System abzufangen und die Daten entsprechend vorzuhalten.

Zur Abgrenzung der Entwicklungstätigkeiten gegenüber Supportanfragen wird ein bereits existierender Team Foundation Server (TFS) verwendet. Die Bearbeitung der produktbezogenen Workitems wird auf diese Weise aus dem Ticketsystem in den TFS verlagert.

Die Kommunikation zwischen CRM-System und TFS findet anhand von Warteschlangen und WebServices statt. Dadurch ist auch bei nicht erreichbarem TFS eine konsistente Verarbeitung der Informationen möglich.

### IHR DIREKTER KONTAKT

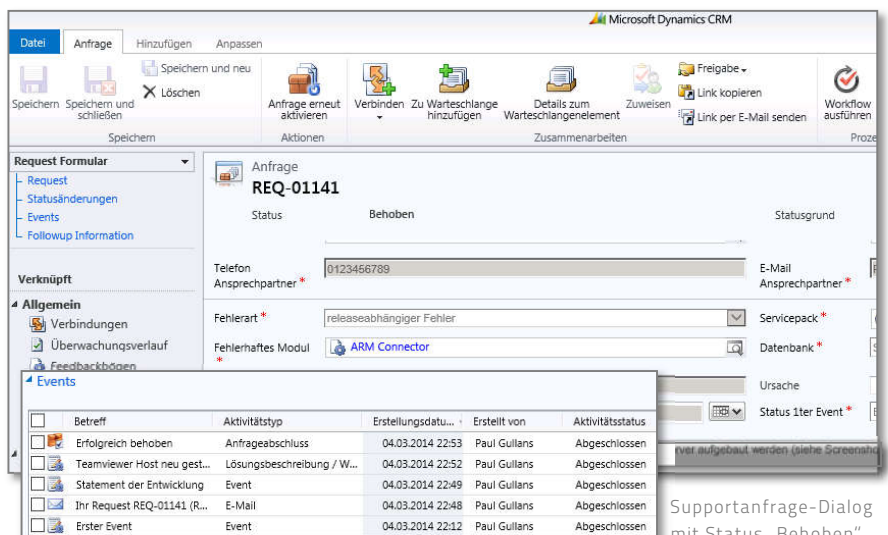


Susann Soell  
Marketing

Fon +49 (0) 721 830 40 500  
Mobil +49 (0) 175 57 04 181  
E-Mail: sso@objektkultur.de

Weitere Funktionen im Überblick:

- Client Scripting (Kommunikation und Validierung zwischen Client und WebServer)
- Generierungstool für Hotfixes
- Workflows und in CRM gehostete Plugins



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for a support request. The main view displays the request details for 'REQ-01141' with a status of 'Behoben' (Resolved). The 'Allgemein' (General) section shows the request type as 'releasabhängiger Fehler' (release-dependent error) and the module as 'ARM Connector'. The 'Events' section shows a list of activities related to the request.

Betreff	Aktivitätstyp	Erstellungsdatum	Erstellt von	Aktivitätsstatus
Erfolgreich behoben	Anfrageabschluss	04.03.2014 22:53	Paul Gullans	Abgeschlossen
Teamviewer Host neu gest...	Lösungsbeschreibung / W...	04.03.2014 22:52	Paul Gullans	Abgeschlossen
Statement der Entwicklung	Event	04.03.2014 22:49	Paul Gullans	Abgeschlossen
Ihr Request REQ-01141 (R...	E-Mail	04.03.2014 22:48	Paul Gullans	Abgeschlossen
Erster Event	Event	04.03.2014 22:12	Paul Gullans	Abgeschlossen

Supportanfrage-Dialog mit Status „Behoben“