



Titelthema:
Ticketing-System für das Incident-Management

Seite 2:
Neues bei IBM:
Nie mehr monströsen Speicherverlust durch unnötige E-Mail-Anhänge! Lotus Quickr Entry macht's möglich und das sogar ohne zusätzliche Kosten!

Im Lotus Greenhouse haben Sie die Gelegenheit, live zu testen, welche zusätzlichen Vorteile die Lotus Brand und ihre Produkte für Sie und Ihr Unternehmen bereithalten.

Seite 3:
Der ITWU Advanced Notes Minder:
Das ITWU-Team war wieder einmal fleißig und hat für Sie ein hilfreiches Monitoring-Tool für Ihre Notes Datenbanken entwickelt.

Tipps und Tricks:
Wie das neue Lotus Notes 8 Ihnen mehr Übersicht auf Ihrem Bildschirm bringt, erfahren Sie bei uns.

Seite 4:
ITWU stellt sich vor:
Haben Sie schon unsere neue Marketing- und Vertriebsassistentin kennen gelernt? Hier haben Sie die Gelegenheit dazu!

ITWU zieht um:
Viele Ideen brauchen auch viel Platz! Das Team der ITWU hat ein neues Zuhause und lädt zur Einweihungsfeier ein.

Keine Werbepause für Texter

Nur wenige Kreative in der Werbung tragen ausschließlich schwarze Hosen, Nickelbrillen und Rollkragenpullover. Aber alle sind abhängig von ihrem Rechner. Damit keine IT-Panne den Erfindungsdrang der Agentur Euro RSCG bremst, hat ihr Helpdesk das Incident-Management beschleunigt – mit einem Werkzeug von ITWU.

Wenn der Drucker Kampagnen-Entwürfe frisst oder die Internet-Leitung Spots schluckt, muss Tobias Vreden zügig handeln. Er ist für Softwareprojekte der Werbeagentur Euro RSCG zuständig und soll gemeinsam mit seinen Kollegen jedes EDV-Problem schnell und zuverlässig beheben. Denn Werbung wird heute ausschließlich mit IT kreiert. Da darf die EDV niemals Hindernisse aufbauen und die Kreativen vom sensiblen Schaffensprozess ablenken. Insbesondere nicht bei den Kunden, für die Euro RSCG Filmspots, Print- und Online-Kampagnen entwickelt. Diese vergeben ihre Millionenbudgets nur an die besten Agenturen. Tobias Vreden und seine Kollegen haben eine Lösung gesucht, mit der sie ihr Trouble-Shooting noch effizienter abwickeln können. Fündig geworden sind sie beim Softwarehaus ITWU, das das entsprechende Ticketing-System entwickelte.

Ausgangssituation Vor dem Projekt wurde das Helpdesk per Zuruf informiert. Der oder die User haben den Administrator ihres Vertrauens angerufen und ihn über die Situation aufgeklärt. Laut Vreden hat das im Alltag bei normalem Betrieb gut funktioniert. Das Modell ist in ernstesten Situationen aber an seine Grenzen gestoßen. Ist die WAN-Leitung ausgefallen, sind weniger gravierende Support-Anfragen manchmal unter den Tisch gefallen. Außerdem konnte die IT-Abteilung weder die Zahl der Supportfälle noch ihre Erfolge dokumentieren. Euro RSCG wollte den ganzen Prozess professionalisieren. Die Wahl für ITWU als Partner fiel in der Projektausarbeitung. In mehreren persönlichen Treffen haben Vreden und Stephan Schramm, Geschäftsführer und Projektmanager bei ITWU, die Rahmenbedingungen abgesteckt.

Als Basis für die Entwicklung des Ticket-Tools diente der „ITWU-Kernel“. In dieses Softwarepaket hat ITWU mehrere Grundfunktionen zusammengefasst, die in nahezu allen Projekten standardmäßig abverlangt werden, wie per Skript gesteuerte Backend-Elemente oder typische UI-Layout-Strukturen.

Ticket Tool - User Katrin Stephan						
Neues Ticket						
	Ticket	Fehlermelder	Erstelldatum	Bearbeiter	Status	Titel
<input type="checkbox"/>	0000050	Tina Tipse/dev	10.01.2008 13:37:21	Michael Kelsch/dev	in Bearbeitung	Benötige neues Geschäftshandy
<input type="checkbox"/>	0000049	Tina Tipse/dev	10.01.2008 13:36:34		offen	Kopierer wirft nur noch schwarze Blätter aus
<input type="checkbox"/>	0000048	Harald Müller/dev	10.01.2008 13:32:20		offen	Problem bei der Installation neuer Finanzsoftware
<input type="checkbox"/>	0000047	Harald Müller/dev	10.01.2008 13:31:04		weitergeleitet	Fax druckt keine Sendeberichte mehr
<input type="checkbox"/>	0000046	Peter Kirchberg/dev	10.01.2008 13:29:33	Michael Kelsch/dev	on Hold	Server ist oft überlastet
<input type="checkbox"/>	0000045	Peter Kirchberg/dev	10.01.2008 13:27:30	Michael Kelsch/dev	in Bearbeitung	Problem bei Textverarbeitung
<input type="checkbox"/>	0000044	Peter Kirchberg/dev	10.01.2008 13:23:33	Michael Kelsch/dev	in Bearbeitung	druckt falsch
<input type="checkbox"/>	0000043	Harald Müller/dev	10.01.2008 13:21:05		geschlossen	Steuerkarte fehlt

Das Tool in der Praxis Die Idee hinter dem Incident-Management: Jeder Anwender soll seine Anfrage nicht mehr telefonisch stellen, sondern sein Problem in einer Notes-Maske beschreiben. Sobald der User seine Anfrage verschickt, entscheidet Lotus Notes per Workflow, an welchen Helpdesk-Mitarbeiter der Einzelfall delegiert wird. So sind alle Supportanfragen schließlich in einem einheitlichen System und einem übergeordneten, allgemeingültigen Schema zusammengefasst. „Wir gewinnen dadurch einen wertvollen Überblick und schaffen Transparenz“, sagt Vreden. Denn nun kann Euro RSCG Berichte über alle Standorte hinweg generieren und die Effizienz des Helpdesks belegen. „Die Reaktionszeit war niemals unser Problem. Aber nun wird kein einziger Incident mehr vergessen“, so Vreden.

Hier finden Sie die vollständige Referenz:

www.itwu.de

Was gibt es
Neues bei IBM

Ankündigungen
für den Termin-
kalender

Nie mehr zu große,
störende E-Mail-
Attachments

Einfacher Zugriff auf
Fachwissen der
unternehmens-
internen Experten

Ohne zusätzliche
Lizenzkosten
erhältlich!

Kostenlose Live-
Demos von
Lotus Produkten

Verbringen Sie mit
uns ein paar
informative Stunden
auf den IBM-
Veranstaltungen

ITWU News

Ausgabe I
Sept. '08



Neues bei IBM

Lotus Quickr Entry 8.0.1

Neigen die Mitarbeiter Ihres Unternehmens nicht auch gelegentlich dazu, Dokumente zur Überarbeitung und zur gemeinsamen Diskussion per E-Mail hin- und herschicken, was zur Verlangsamung von Entscheidungsprozessen und zu Belastungen Ihrer Speicherkapazitäten führt? Lotus Quickr Entry wird Sie jedesmal daran erinnern diesen Entwicklungen entgegen zu wirken und Ihre Anhänge in Ihren eigenen Quickr Place abzuspeichern, um lediglich den Link zu diesem Place zu verschicken.



Wünschen Sie sich nicht auch manchmal ein System, welches Sie dabei unterstützt, das Wissen und die Erfahrung Ihrer Kollegen zu bündeln und zu sichern, selbst wenn diese das Unternehmen verlassen? Ärgern Sie sich nicht, wenn Sie einen fachmännischen Kollegen für spezifische Fragen nicht erreichen. Vielleicht finden Sie die Antworten zu Ihren Fragen in seinem öffentlichen Quickr Place und können somit seine Kompetenz im jeweiligen Spezialgebiet teilen. Die entsprechenden Dokumente können Sie dank der zahlreichen Lotus Quickr Konnektoren für Microsoft Office, Lotus Notes u.v.m. problemlos in Ihrer gewohnten Arbeitsumgebung einsehen und bearbeiten. Durch Check-In / Check-Out Funktionen können ebendiese Bearbeitungen den anderen Mitarbeitern Ihres Unternehmens ebenfalls zur Verfügung gestellt werden. Einfache Administrationsrichtlinien sorgen hierbei dafür, dass nur autorisierte Mitarbeiter derartige Änderungen an den entsprechenden Dokumenten durchführen können.

Aber das Beste kommt bekanntlich immer zum Schluss: Sollten Sie im Besitz eines laufenden Software Subscription and Support Vertrages für Lotus Notes, Lotus Domino Web Access und Lotus Domino Messaging bzw. Collaboration Express sein, bekommen Sie all diese Funktionalitäten ganz umsonst.

Lotus Greenhouse



Vielleicht wird durch den erfolgreichen Einsatz von Lotus Quickr Entry nun Ihr Interesse daran geweckt, die vollen Funktionalitäten des Lotus Quickr in der Standardversion auszuprobieren. Für derartige Zwecke wurde in diesem Jahr das Lotus Greenhouse für die Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Ursprünglich diente es IBM Business Partnern wie der ITWU dazu,

sich über weitere Produkte der Lotus Brand zu informieren, um dieses Wissen an unsere Kunden weiterzugeben. Nun haben Sie selbst die Möglichkeit, Produkte wie Lotus Quickr, Sametime und Connections live zu testen. Eine einfache Registrierung unter dem Link: <https://greenhouse.lotus.com> reicht aus und Sie können schon bald eigene Team Places, Blogs und Communities eröffnen. Schließlich können Sie am besten beurteilen, welche Vorteile diese Produkte für Sie und Ihr Unternehmen bergen. Allerdings lässt die ITWU sich vom Lotus Greenhouse nicht die Arbeit mit unseren Kunden wegnehmen: Sollten Sie Fragen oder Probleme beim Umgang mit dem Greenhouse haben, stöbern wir auch gerne einmal gemeinsam mit Ihnen in den angebotenen Produkten.

Wir begleiten Sie zum...

- ... **Lotusday 2008:** Am 17.9. findet in Hagen der 4. IBM Lotusday statt, bei dem Sie als IBM Kunden aus einer Fülle an Vorträgen wählen können. Details unter: www.ibm.com/de/events/lotusday
- ... **IBM Breakfast Briefing:** Diese Infoveranstaltungen zu verschiedenen Themen im Hard- und Softwarebereich finden noch bis zum November 2008 statt. Themenschwerpunkte und Termine unter: www.ibm.com/de/events/breakfast

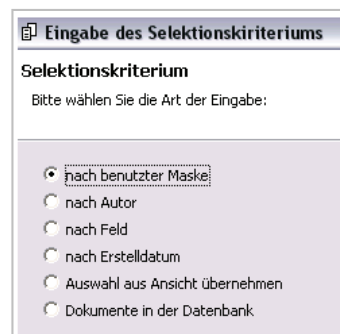
Durchblick am Notes-Arbeitsplatz

Mit Sicherheit hatte nicht nur das Team der ITWU in der Vergangenheit mit dem Problem zu kämpfen, aus den laufenden Veränderungen in ihren Notes Datenbanken die relevanten Informationen herauszusuchen. Um dieses Problem nicht nur für sich sondern auch für ihre Kunden zu lösen, machten sie sich im vergangenen Jahr an die Entwicklung eines Tools, das bei dieser Suche behilflich sein sollte. Heraus kam der Advanced Notes Minder, der auch Sie bei Ihrer täglichen Arbeit am Notes-Arbeitsplatz unterstützt.

Dieses Add-On für Lotus Notes informiert Sie automatisch über Ereignisse und Änderungen in Ihren Lotus Notes Datenbanken. Natürlich nur über diejenigen, die Sie auch wirklich interessieren. Diese Filterung kann mithilfe von individuellen, von Ihnen in die Konfigurationsmasken eingetragenen Selektionskriterien passieren. Darüber hinaus stehen Ihnen aber auch von der ITWU vorgefertigte Konfigurationen für die unterschiedlichsten Anlässe zur Verfügung. Egal ob Sie als...

- ... Urlaubsvertretung das Mailfile Ihres Kollegen überwachen müssen,
- ... Kundenbetreuer immer über die neusten Änderungen in Ihrem CRM-System bescheid wissen müssen oder
- ... Helpdesk-Mitarbeiter über neue Tickets informiert werden müssen.

Sie behalten immer den Überblick über die Fülle an Informationen, die Sie Tag für Tag erreichen, und sparen Zeit, die Sie früher mit der Suche nach dem wirklich Wichtigen vergeudet haben. Finden Sie mehr über die Möglichkeiten des Advanced Notes Minder heraus und laden Sie sich unter www.notes-minder.de die kostenlose Community-Version herunter.



Tipps und Tricks für Notes 8

Arbeiten Sie erst seit kurzem mit Lotus Notes 8 und fragen sich, wo denn eigentlich – abgesehen vom schönen, neuen Äußeren – die angepriesenen neuen Features versteckt sind? Oder haben Sie noch eine ältere Version im Einsatz und fragen sich, was Ihnen das Update auf Lotus Notes 8 für einen Mehrwert bringt? Dann sind Sie bei den Tipps und Tricks für Notes 8 genau richtig:

Möglichkeiten der Fensterverwaltung: Unter dem Menüpunkt „Datei → Vorgaben → Fenster und Motive“ können Sie zwischen drei Optionen wählen: **(1)** folgen Sie der Voreinstellung und lassen alle Dokumente auf eigenen Registerkarten öffnen, **(2)** gruppieren Sie Dokumente derselben Datenbank auf einer Registerkarte, um eine bessere Übersicht auf der Fensterleiste zu erhalten oder **(3)** öffnen Sie jedes Dokument in einem neuen Fenster, um mehrere Dokumente nebeneinander platzieren zu können.

Der Konversationsmodus: Auf der rechten Seite der Aktionsleiste finden Sie unter dem Button „Anzeigen“ die Option „Konversationen“. In diesem Modus werden sämtliche E-Mails zu Konversationssträngen zusammgeführt, so dass nur die neueste Antwort dieser Konversation angezeigt wird. Bedienen Sie den Pfeil vor dem Betreff, um alle vorangegangenen E-Mails untereinander anzuzeigen. So finden Sie einfach ältere E-Mails zu einem bestimmten Thema und haben einen besseren Überblick über Ihren Posteingang.

Das Kooperationsprotokoll: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen beliebigen Namen, um sich im Kontextmenü das dazugehörige Kooperationsprotokoll anzeigen zu lassen. Es besteht aus sämtlichen Interaktionen, die Sie mit dieser Person hatten, seien es E-Mails, Besprechungen oder Chatmitschriften. (Tipp: wenden Sie diese Option nicht auf Personen an, mit denen Sie jeden Tag mehrere Informationen dieser Art austauschen. Die Erstellung eines derart umfangreichen Protokolls kann sehr lange dauern.)

Unbearbeitete Kalendereinträge anzeigen: Unter dem Menüpunkt „Datei → Vorgaben → Kalender und Aufgaben → Anzeigen → Ansichten“ finden Sie die Option „Neue (nicht verarbeitete) Benachrichtigungen anzeigen“. Diese Option ermöglicht es Ihnen, diese neuen Nachrichten neben den bereits bestehenden Terminen in Ihrem Kalender aufzuführen und zu prüfen, ob und welche Einladungen Sie annehmen können.

Haben Sie weitere Fragen zum Umgang mit Notes 8? Kein Problem! Rufen Sie uns an oder schicken Sie uns eine Mail und wir versuchen Ihr Problem schnellstmöglich zu lösen.

ITWU stellt
vor...

ITWU zieht
um...

ITWU hat ein neues Gesicht



Katrin Stephan
zuständig für den
Bereich Marketing
und Vertrieb
Erreichbar unter:
05251 28816-21

Email:
katrin.stephan
@itwu.de

Vielleicht haben Sie sich auch schon bei einigen Ihrer Telefonate mit der ITWU gefragt: „Zu wem gehört denn eigentlich diese sympathische Frauenstimme, die mich am Telefon immer so nett begrüßt?“ Und Ihre Verwunderung ist auch gerechtfertigt, denn bis vor kurzem war eine Anstellung bei der ITWU noch ein reines Privileg der Männerwelt. Dies sollte sich allerdings im Oktober 2007 schlagartig ändern, als Katrin Stephan als neue Aushilfe im Vertrieb die Männerdomäne sprengte. Seit Anfang 2008 hat sie sich als Vollzeitkraft für Marketing- und Vertriebsaufgaben etabliert.

Allerdings kam dieser Einstieg nicht nur für die Kunden von ITWU überraschend. Die studierte Geographin und Touristikerin hätte selbst nie damit gerechnet, einmal in die IT-Branche einzusteigen. „Obwohl mir meine Lehrer nach dem Abi geraten haben, Informatik zu studieren, hätte ich zu der Zeit jeden ausgelacht, der mir prophezeit hätte, dass ich einmal bei einer Firma für Anwendungsentwicklung arbeiten würde“ erinnert sich Katrin Stephan. Da sie aber aus Ihrem Studium nicht nur das Wissen über die schönsten Flecken dieser Welt mitgenommen hat, sondern auch aus Ihren BWL-Vorlesungen einiges hängen geblieben ist, fühlt sie sich im Marketing- und Vertriebsbereich der ITWU sehr wohl.

Und was treibt Katrin Stephan sonst noch so, wenn sie nicht gerade weiblichen Flair im ITWU Team verstreut? Das können Sie sie am besten selbst fragen und zwar im Rahmen der Einweihungsfeier des neuen Büros (s. nächster Artikel), deren Organisation die Herren von ITWU in ihre fähigen Hände gelegt haben. Die neue Frau im Team freut sich schon sehr darauf alle Kunden bei dieser Gelegenheit kennenzulernen, und sagt bis dahin: „Auf ein Wiederhören beim nächsten Telefonat!“

ITWU hat ein neues Zuhause

Die neue Anschrift:
Stettiner Str. 26
33106 Paderborn
Tel: 05251 28816-0
Fax: 05251 28816-29

Wie Sie dem vorhergegangenen Artikel entnehmen konnten, ist die ITWU um ein Teammitglied reicher geworden. Aber bereits vor dem „Einzug“ von Katrin Stephan war es in der ITWU-WG im Jahr 2007 um einiges enger geworden. Auch zwei neue Freiberufler ließen den Freiraum im Büro an der Fürstenbergstraße immer kleiner werden. Frau Stephan brachte daher die endgültige Entscheidung: ITWU machte sich auf die Suche nach einer neuen Bleibe. Zuerst musste allerdings der Anforderungskatalog erstellt werden: eine möglichst zentrale Lage, ausreichend Parkplätze, eine große Küche für mittägliche Schlemmereien und vor allem viel, viel Platz für neue Ideen. Zwei Monate später war das neue Domizil gefunden. Die Zentralität musste leider hinter den übrigen Anforderungen zurücktreten. Diejenigen, die die ITWU schon einmal in ihrem alten Büro besuchen und die zahlreichen engen Einbahnstraßen und fehlenden Parkmöglichkeiten verfluchen durften, werden sich allerdings über die gute Anbindung zur Autobahn und die extra eingerichteten Besucherparkplätze freuen.

Natürlich muss ein derartiges Ereignis nach den ganzen Umzugsstrapazen gebühlich gefeiert werden. Das ITWU-Team lädt Sie deshalb schon einmal herzlich zur Einweihungsfeier im Oktober 2008 ein, damit Sie sich selbst ein Bild von unserem neuen Büro in der Stettiner Straße 26 machen können. Den genauen Termin und weitere Details werden wir Ihnen zu gegebener Stunde mitteilen und verbleiben bis dahin in stiller Hoffnung auf ein baldiges Wiedersehen

Ihre ITWU



**Einweihungsfeier
des neuen Büros
im Oktober 2008**