



Dominik Thamm

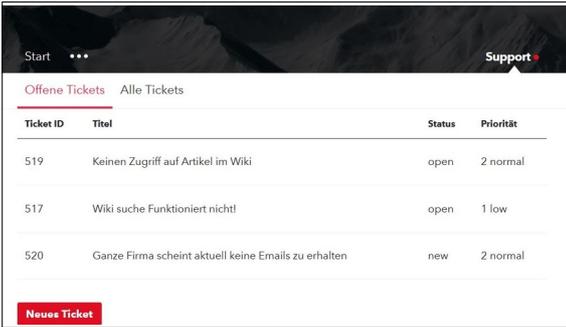


Marco Steiner

Studenten	Dominik Thamm, Marco Steiner
Examinator	Prof. Dr. Markus Stolze
Themengebiet	Application Design
Projektpartner	Digio GmbH, Kilchberg, ZH

## Ticketing System für ein Kundenportal eines IaaS Providers

### Evaluation und Integration eines Ticketing-System in das Kundenportal der innofield AG (myFlow)



Das Kundenportal "myFlow"

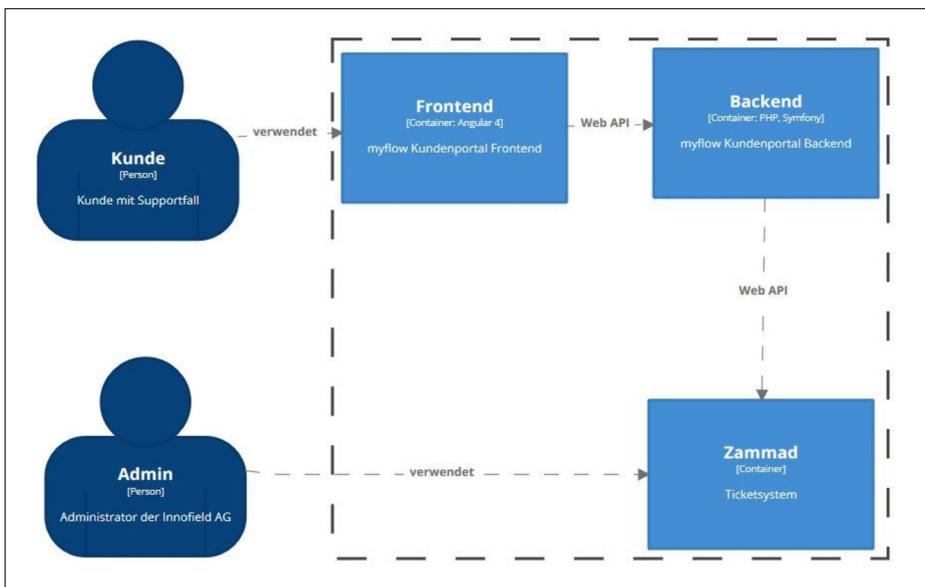
**Ausgangslage:** Die innofield AG mit Sitz in Wallisellen bietet Ihren Kunden seit 2009 Dienstleistungen im Bereich PaaS (Platform as a Service) und IaaS (Infrastructure as a Service) an. Sie verfügt über eine performante, ausfallsichere und mehrfach zertifizierte Server-Infrastruktur in der Schweiz. Aktuell müssen Kunden der innofield AG das Kundenportal verlassen, um Support Tickets in einem unabhängig betriebenen Ticketing-Portal zu eröffnen oder ihre Supportanfragen per Mail oder Telefon abwickeln. Im Rahmen der Studienarbeit soll ein Ticketing-System in das Kundenportal der Innofield AG (myFlow) integriert werden um Supportanfragen für Kunden und Mitarbeiter zu vereinfachen.

**Vorgehen / Technologien:** Zuerst wurde die grosse Palette verfügbarer Helpdesk-Software evaluiert. Wie sich herausstellte, konnte kein Produkt alle Anforderungen komplett erfüllen. Daher mussten die Anforderungen priorisiert werden. Der finale Entscheid fiel auf die Opensource-Lösung Zammad. Dieses Produkt bietet alle wichtigen Features und kann dank der offenen Codebase auch noch erweitert werden. Für die fehlenden Funktionen haben wir einen Feature-Request eingereicht und stiessen dabei auf offene Ohren. Die Features wurden in die Pipeline für zukünftige Releases aufgenommen. In der Implementationsphase wurde das Kundenportal um die Funktionalitäten des Ticketsystems erweitert.

**Ergebnis:** Die Lösung ist eine Erweiterung des Kundenportals "myFlow", welche grundlegende Funktionen, wie das Erstellen und Schliessen von Tickets und das Anfügen von Attachments und Kommentaren zu Tickets, bietet. Mit der Implementation wurde ein "Proof of Concept" erstellt und die Machbarkeit bewiesen. Es besteht somit ein Grundgerüst für den weiteren Ausbau der Funktionalitäten. Bevor die erste Version in den produktiven Einsatz gehen kann muss das GUI-Design aber noch überarbeitet werden.



Als Helpdesk-Lösung wurde Zammad gewählt  
Source: <https://zammad.org/>



Systemdiagramm der myFlow Architektur