

MIT IHREN IDEEN GAS GEBEN – DAS ES2000 CHANGE MANAGEMENT.



DER INHALT IM ÜBERBLICK.

Schwarm-Intelligenz nutzen.	5
IHR CHANGE REQUEST	6
Schnellere Bearbeitung Ihrer Anforderungen.	7
DAS VOTING BOARD	8
Das es2000 Voting Board.	9
So einfach funktioniert's.	11





SCHWARM-INTELLIGENZ NUTZEN.

Schon immer haben wir von es2000 den **aktiven Dialog mit Ihnen und Ihren Branchenkollegen** gesucht. Denn Sie wissen genau, welche Herausforderungen Sie in Ihrem Arbeitsalltag mit der Hilfe von Software-Lösungen stemmen möchten und müssen.

Um diese „Schwarm-Intelligenz“ noch stärker in Ihre Software-Lösung einfließen zu lassen, können Sie nun auch die Software-Änderungswünsche Ihrer Branchenkollegen sichten und bewerten.

So gestalten Sie Ihre Branchen-Software nicht nur mit Ihren eigenen Ideen mit. Sie können auch **Vorschläge**, die in Ihren Augen sinnvoll und wichtig sind, **auf die es2000-Roadmap** bringen.

Damit wir **Ihre Anregungen und Anforderungen schneller bearbeiten und umsetzen** und für Sie noch passgenauere Lösungen entwickeln können, haben wir unsere Prozesse im **Changemanagement** umgestellt.

Erfahren Sie auf den nächsten Seiten wie unser Changemanagement funktioniert.

Meldung - ACHTUNG BITTE REQUEST ERSTELLEN

Request vorhanden? **Daten erfassen**

RequestNr: 1275
 Voting Freigabe: 29.01.2018
 Entscheidung (Durchführung) Voting Aktuell
 Wird umgesetzt?
 Angebot gewünscht?
 Matchcode
 Voting Hash
 Meldung

Bedarf/Motiv/Nutzen

Wobei würde die Erweiterung helfen? Was können Sie dadurch für Ihr Unternehmen erreichen?
 Besseres Gefühl über die Servicequalität
 Bei einer Bewertung von weniger als 3 Sternen soll der zuständige MA informiert werden.
 Extene Plattform, Zeitaufwand

Was können Sie dadurch einsparen?
 Externe Plattform, Zeitaufwand

IST Situation

Was haben Sie schon ausprobiert?
 Link erzeugt mit Call und GS, dann auf eine externe Bewertungsseite, dann wird das wieder in den Call übernommen.
 Wie arbeiten Sie im Moment in diesem Bereich? Was tun Sie schon heute dafür das genannte Ziel zu erreichen?
 Siehe oben

Zahlen/Daten/Fakten zum Istzustand

Wie viele Mitarbeiter sind betroffen? 5
 Wie viele Prozessschritte je Vorfall sind heute nötig? 7
 Wie viele Minuten benötigen Sie heute pro Vorfall? 10
 Wie oft passiert das im Monat in Ihrem Unternehmen? 30

ZDF zum zukünftigen Nutzen

Wie viele Mitarbeiter wären zukünftig betroffen?
 Wie viele Prozessschritte je Vorfall wären zukünftig nötig?
 Wie viele Minuten würden zukünftig benötigt werden?
 Wie oft würde das zukünftig passieren?

Ergebnis-Info für den Kunden

Gewünscht wird die Möglichkeit, dass die Kunden ihre Servicecalls im esweb-Helpdesk durch die Vergabe von bis zu 5 Sternen bewerten können.

SCHNELLERE BEARBEITUNG IHRER ANFORDERUNGEN.

Für eine zeitnahe Rückmeldung auf Ihren Änderungswunsch (Change Request) werden Ihre Meldungen durch die Teams im Support, Consulting und in der Business-Analyse vorqualifiziert.

Diese Vorgehensweise ist für eine Branchen-Software einzigartig und sucht ihresgleichen. Möglich wird es durch den Softwarepflegevertrag und Ihr regelmäßiges Softwarepflege-Entgelt.

Dank dieser Vorgehensweise erhalten Sie innerhalb weniger Tage eine Rückmeldung von uns. Ihre Anforderung beleuchten wir gemeinsam und erarbeiten durch zielgenaue Fragestellungen den Nutzen Ihrer Idee.

Oftmals können im Rahmen dieser Gespräche bereits vorhandene Lösungen für Ihre Herausforderungen gefunden werden, so dass eine zeitintensive Erweiterung der Software nicht notwendig ist. Andernfalls nehmen wir durch den Abgleich mit Change Requests anderer es2000-Kunden und den Entwicklungen am Markt eine Gewichtung vor.

Schon 2 bis 3 Wochen nach Nennung Ihrer Anforderung erfahren Sie, wie wir über die weitere Vorgehensweise entschieden haben:

- 1 **UMSETZUNG UND EINPLANUNG IN DIE ROADMAP**
- 2 **MITTEILUNG EINER BEREITS VORHANDENEN LÖSUNG**
- 3 **FREIGABE AN DAS VOTING-BOARD**

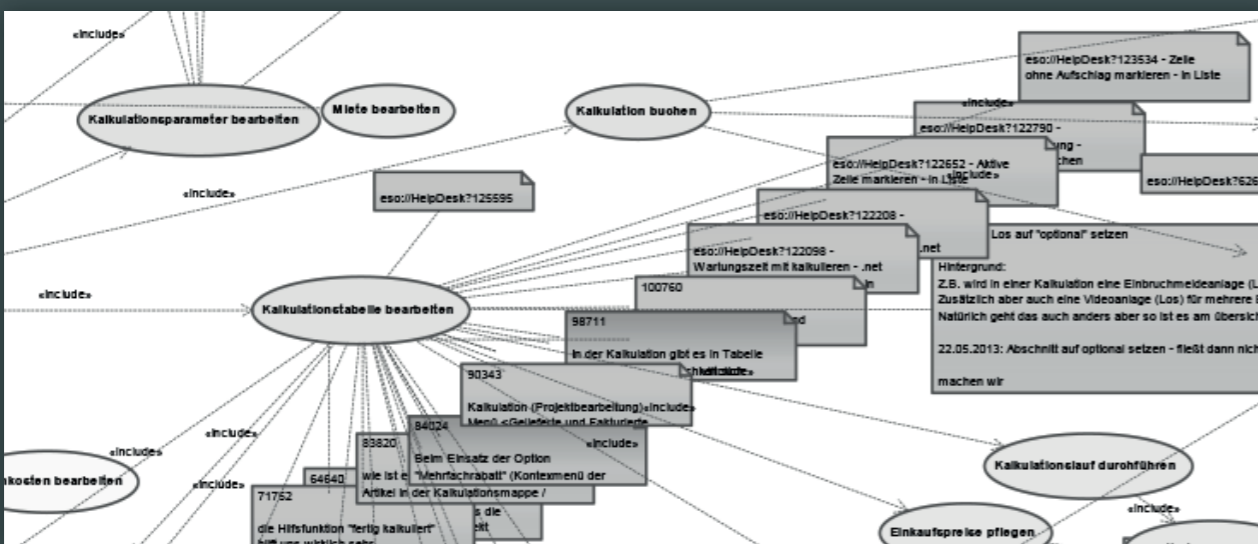
VORGEHENSWEISE 1

Ergibt die vorherige Gewichtung, dass es sich um eine sinnvolle Optimierung für die Branche handelt, wird Ihr Change Request zur Einplanung in die Roadmap und anschließenden Umsetzung an die es2000-Entwicklungsabteilung übergeben.

VORGEHENSWEISE 2

Finden wir in dieser Bewertungsphase heraus, dass es für Ihren Erweiterungswunsch bereits eine bestehende Lösung gibt, zeigen wir Ihnen direkt den passenden Work-Around.

Die VORGEHENSWEISE 3 wird auf der nächsten Seite erklärt.



Auszug aus einem UML-Diagramm: Anforderungen werden den verschiedenen Programmbereichen zugeordnet

DAS ES2000 VOTING BOARD.


esweb > Voting-Board > Change Request 163582 Frau Dr. Cheryl Kleuker (TEST GmbH) | Adresse wechseln | Abmelden

← Zurück ✔ Bewertung speichern

Web - Calls bewerten


Gewünscht wird die Möglichkeit, dass die Kunden ihre Servicecalls im esweb-Helpdesk durch die Vergabe von bis zu 5 Sternchen bewerten können.

Mittelwert



Anzahl Bewertungen: 6

Ihre Bewertung



0 200

Bemerkung

Auch bei der TEST GmbH wäre dies!

Bedarf / Motiv

Wobei würde die Erweiterung helfen? Was können Sie dadurch für ihr Unternehmen erreichen?
Besseres Gefühl über die Servicequalität

Bei einer Bewertung von weniger als 3 Sternchen soll der zuständige MA informiert werden.

Was können Sie dadurch einsparen?
Externe Plattform, Zeitaufwand

IST Situation

Wie arbeiten Sie im Moment in diesem Bereich? Was tun Sie schon heute dafür das genannte Ziel zu erreichen?
Siehe oben

Was haben Sie schon ausprobiert?
Link erzeugt mit Call und GS, dann auf eine externe Bewertungsseite, dann wird das wieder in den Call übernommen.

Zahlen / Daten / Fakten zum Ist-Zustand

Wie oft passiert das im Monat in ihrem Unternehmen?	30
Wie viele Minuten benötigen Sie heute pro Vorfall?	10
Wie viele Prozessschritte sind heute pro Vorfall nötig?	7
Wie viele Mitarbeiter sind betroffen?	5

Zahlen / Daten / Fakten zum zukünftigen Nutzen

Wie oft würde das zukünftig passieren?	
Wie viele Minuten würden zukünftig benötigt werden?	
Wie viele Prozessschritte je Vorfall wären zukünftig nötig?	
Wie viele Mitarbeiter würden zukünftig betroffen sein?	

Ist der **Branchenbedarf** oder der **Nutzen eines Software-Änderungswunsches unklar**, kommt das **Voting Board** ins Spiel.

Das **es2000-Voting-Board** ist eine **Online-Plattform** in Ihrem Helpdesk, wo alle **es2000-Kunden** die Möglichkeit haben, **offene Anregungen und Wünsche zu sichten** und über ein **Tachometer zu bewerten**.

Ihr **Change Request** wird in diesem Voting Board veröffentlicht und zur Bewertung freigegeben. Sie haben außerdem die **Möglichkeit Bemerkungen zu hinterlegen**, wenn Sie uns zum Beispiel ein neues wichtiges Argument für eine Verbesserung nennen möchten.

So bekommen alle Kunden die Möglichkeit, ihre **Branchen-Software aktiv mitzugestalten**. Es wird gemeinsam entschieden, ob eine Erweiterung umgesetzt wird oder nicht.

Ihre Bewertungen werden vom es2000-Produktmanagement gesichtet und die **Change Requests anhand der Anzahl und der Höhe der abgegebenen Bewertungen sortiert**. Diese Auswertung findet **zwei Mal im Jahr** statt.

Die **10 Software-Änderungswünsche, die am besten bewertet wurden**, werden in die **Roadmap** eingeplant und schließlich umgesetzt.

SO EINFACH FUNKTIONIERT'S.

Loggen Sie sich im **Helpdesk** ein und klicken Sie unter „**Serviceverwaltung**“ auf den Bereich „**Voting-Board**“. Schon werden Ihnen alle veröffentlichten Beiträge angezeigt.

Wählen Sie einfach den Beitrag aus, der Sie interessiert. Und schon können Sie mit dem Tacho-Symbol Ihre Bewertung abgeben und uns zum Beispiel ein neues wichtiges Argument für diese Verbesserung nennen.

So können Sie das Zünglein an der Waage sein, das über die Erweiterungsumsetzung entscheidet.

Je mehr Bewertungen je Anforderungswunsch vorliegen und je höher die Bewertung ausfällt, desto wahrscheinlicher ist die Umsetzung.

Ihre Meinung zählt. Helfen Sie uns Ihre Software immer weiter zu entwickeln.

es2000 - Software für Sie gemacht.



GEBEN SIE VOLLGAS –

teilen Sie uns Ihre Software-Änderungswünsche im Voting Board mit und bewerten Sie die Vorschläge Ihrer Branchenkollegen.

esweb > Voting-Board Frau Dr. Cheryl Kleuer (TEST GmbH) | Adresse wechseln | Abmelden

Kundenportal

- Servicekanäle
- Helpdesk
- Change Request
- Knowledge Base
- Voting-Board**
- Voting-Board Archiv

Nugget-Bestellung

Einstellungen

Info

Das aktuelle Voting findet bis zum 31.10.2018 statt. Es werden abhängig von der Anzahl der Change Requests etwa 10 Erweiterungen umgesetzt.
Jedes halbe Jahr findet ein neues Voting statt. Vor jedem Voting werden Sie über E-Mail informiert.
Vergangene Votings finden Sie im [Archiv](#).

Suchen... Eigene Requests Produktkategorie Produktsubkategorie Usecase

Nummer	Anforderung	Ranking	Bewertungen	Bewertet	Produktkategorie	Produktsubkategorie	Usecase	Status
160314	Anlagen-Eigenschaften anzeigen	15	15	<input type="checkbox"/>	esweb	Anlagen	Anlage bearbe...	-
162979	Serviceauftrag per E-Mail an zust...	14	14	<input type="checkbox"/>	esofice	Serviceaufträge	Serviceauftrag...	-
161044	Pop-Up Fenster beim Öffnen der ...	11	11	<input type="checkbox"/>	esofice	Kalkulation (Projektbearbeitung)	Kalkulationsm...	-
162671	Popup geliefertes Material	9	9	<input type="checkbox"/>	esofice	Auftragsbearbeitung	Bestellung be...	-
164242	Kontaktliste für Ansprechpartner	9	9	<input type="checkbox"/>	esofice	Ansprechpartner	Ansprechpart...	-
153797	Eskalationsevents - Erweiterung	11	11	<input type="checkbox"/>	esofice	Helpdesk	Servicecall es...	-
138776	Im Kunden die Ansprechpartner a...	11	11	<input type="checkbox"/>	esofice	Kunden	Kunde bearbei...	-
157459	Kalkulationsmappe - Tabelle - Auf...	9	9	<input type="checkbox"/>	esofice	Kalkulation (Projektbearbeitung)	Kalkulationssta...	-
167545	Kalender mit Wochentagen	7	7	<input type="checkbox"/>	esweb	Kalender	Kalender anze...	-
143745	Langtext für Kaskadenpositionen ...	6	6	<input type="checkbox"/>	esofice	Kalkulationsformulare		-
163982	Web - Calls bewerten	6	6	<input type="checkbox"/>	esweb	Helpdesk	Servicecall be...	-
169316	Kilometerangabe in der Kalkulatio...	6	6	<input type="checkbox"/>	esofice	Kalkulation (Projektbearbeitung)	Kalkulationsm...	-
152006	Monatsfilter für Wartungsaufträge ...	5	5	<input type="checkbox"/>	esweb	Wartungsaufträge		-
163899	Ausdruck des Lieferdatums in der ...	5	5	<input type="checkbox"/>	esofice	Kalkulation (Projektbearbeitung)	Rechnung ode...	-
164612	Bedarfer in Lieferant oder Geschä...	5	5	<input type="checkbox"/>	esofice	Bedarfer	Bedarfer bear...	-
164743	Preise ausblenden für Alternativ- / ...	5	5	<input type="checkbox"/>	esofice	Kalkulation (Projektbearbeitung)	Kalkulationssta...	-
165023	Angebot mit Ausweisung von Ges...	5	5	<input type="checkbox"/>	esofice	Kalkulation (Projektbearbeitung)	Kalkulationsm...	-

<https://helpdesk.es2000.de/votingBoard>



