

Wartungsarbeiten im Webportal

Herausforderung: Anwender effektiv über Wartungsarbeiten in Webanwendung informieren

Ein klassisches Problem im Service Desk: Es stehen Wartungen einer Webanwendung (zum Beispiel Zeiterfassung) an und trotz entsprechender Ankündigung per Mail und Eintrag im Intranet wird der Service Desk zum Wartungszeitpunkt mit Anrufen geflutet. Damit ist die Erreichbarkeit des Service Desks massiv beeinträchtigt.

Die Ursache ist klar: Mitteilungen des Service Desk als Mail und im Intranet werden gerne vergessen, ignoriert oder nicht wahrgenommen. Wie gelingt es, Anwender effektiv vorzuwarnen und am besten während der Wartung beim Start der zu wartenden Anwendung direkt nochmals zu informieren?

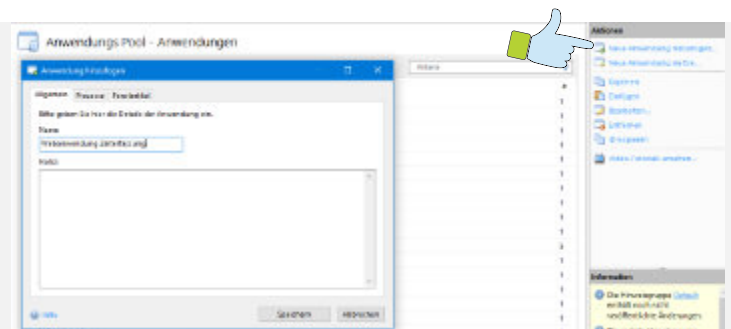
Lösung durch IBI-aws am Beispiel „Zeiterfassung“

Erstellen Sie einen anwendungsspezifischen Hinweis für die Webanwendung „Zeiterfassung“ und formulieren Sie eine dementsprechende Vorwarnung. Mittels der Softwarelösung IBI-aws setzen Sie dies wie folgt um:

Eintrag im Anwendungs Pool

1

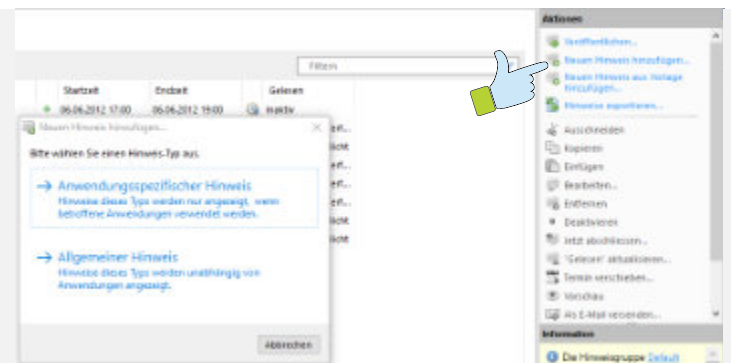
Erstellen Sie im Anwendungs Pool einen Eintrag für die betroffene Webanwendung.
Definieren Sie dazu die verwendeten Browser sowie den Fenstertitel oder die URL Ihrer Webanwendung.



Anwendungsspezifischen Hinweis erstellen

2

Definieren Sie über die Start- und Endzeit sowie über den Grund und die Nachricht, wann und was den Anwendern angezeigt werden soll.
Wählen Sie zusätzlich die erstellte Anwendung „Zeiterfassung“ aus und definieren Sie eine Vorwarnung.



Darstellung aus Anwendersicht

3

So sieht der Anwender die Vorwarnung (links o.) und Wartungsmeldung (rechts u.).

