

Case Study

## 95 Studios von zweitgrößtem Fitnessanbieter Deutschlands profitieren künftig von modernem und benutzerfreundlichem Service Portal

Wer eine optimale Zusammenarbeit zwischen Kunden, Mitarbeitenden und Dienstleistern ermöglichen möchte, greift auf ein zentrales und funktionsfähiges Service Portal zurück. TIMETOACT implementiert für FitX mit Jira Service Management ein neues Service Portal und löst damit das ehemalige System in kurzer Zeit ab. Mit dem modernen und benutzerfreundlichen Atlassian-Tool können künftig in allen 95 Fitnessstudios Probleme, Störungen und Schäden einfach gemeldet und gezielt bearbeitet werden. Durch die Migration in die Cloud geht das Fitnessunternehmen den nächsten Schritt seiner konsequenten Digitalstrategie.

### Bedarf nach einem Cloud-basierten Service Portal

Effektives Service Management zeichnet sich durch optimierte IT-Prozesse und effiziente Arbeitsabläufe aus. Das dafür eingesetzte Service Portal soll Mitarbeitenden dabei helfen die Zusammenarbeit zu verbessern und schnell auf gemeldete Probleme zu reagieren. FitX, Deutschlands zweitgrößter Fitnessanbieter, hatte dafür ein Tool im Einsatz, das den gewachsenen Anforderungen von inzwischen 95 Studios nicht mehr gerecht werden konnte. Studioweite Problem-, Störungs- und Schadensmeldungen an Fitnessgeräten oder dem Studiogebäude werden in der Zentrale von mehreren Teams bearbeitet. Um auch für die Zukunft eine gute Übersichtlichkeit und leichte Bedienbarkeit zu gewährleisten, wurde ein neues Service Portal zur effizienten Erstellung und Bearbeitung von Tickets benötigt – denn weitere Standorte sind bereits in Planung.

Die Kernanforderungen sollten sich auf die wichtigsten Punkte beschränken, damit kaum Customizing notwendig ist und das Tool so für spätere Anforderungen und die weitere Expansion des Unternehmens skalierbar bleibt.

### Kernanforderung

Die Kernanforderung im Projekt war, ein neues Service Portal mit modernem Layout zu implementieren, das eine benutzerfreundliche und intuitive Bedienung ermöglicht, Workflows und Benachrichtigungen einfach steuerbar macht und sowohl mobil- als auch offlinefähig ist. Das Tool sollte in der Lage sein den bestehenden Kategoriebaum abzubilden, um die Rahmenbedingungen so genau wie möglich zu erfassen und Zuständigkeiten zuzuordnen. Zentral war zudem die Migration in die Cloud.

“ *Wir entschieden uns für eine Zusammenarbeit mit der TIMETOACT, da sie uns mit der vorgestellten Demo, dem konkreten Projektplan und der fachlichen Beratung überzeugt hat – und wir sind sehr glücklich mit dieser Entscheidung.* ”

Tina Wichmann  
Team Lead Application Management, FitX

### Kundenprofil:

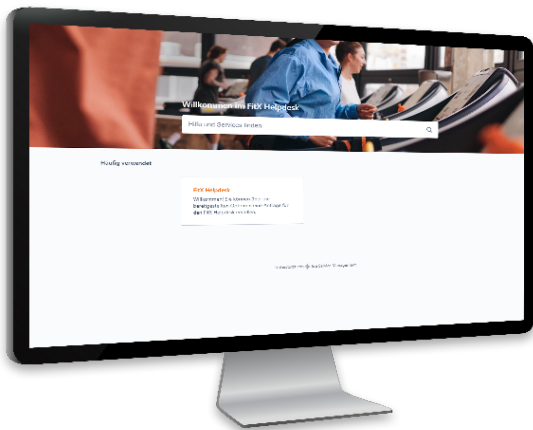
FitX wurde 2009 in Essen gegründet. Seitdem ist das Fitnessunternehmen schnell gewachsen und inzwischen mit 95 Studios bundesweit vertreten. Dabei hat das Unternehmen eine klare Vision: For all of us – Fitness mithilfe eines transparenten Angebots für jeden zugänglich machen.

## Individuelle Konfiguration von Jira Service Management in der Atlassian Cloud

Als neues Service Portal entschied sich FitX für Jira Service Management, das als Ticketsystem von Atlassian speziell für Service Teams entwickelt wurde, um Arbeitsabläufe zu optimieren. Das Fitnessunternehmen hat bereits Jira Software und Confluence von Atlassian im Einsatz, daher ließ sich das neue Service Portal sinnvoll in die bestehende Tool-Landschaft integrieren.

Mitte August 2021 wurde TIMETOACT für die Konfiguration eines anforderungsgerechten Service Portals und damit für die Integration von Jira Service Management beauftragt. Ausgangspunkt bildeten umfassende Workshops, um einerseits die Funktionalitäten des aktuellen Tools zu ermitteln und um andererseits die individuellen Anforderungen des Fitnessstudios aufzunehmen. Auf Grundlage dessen wurde Jira Service Management umkonfiguriert und an die Bedürfnisse von FitX angepasst.

Die Umsetzung des Service Portals in der Atlassian Cloud erforderte keine administrativen Tätigkeiten durch die Experten der TIMETOACT, sondern beschränkte sich vor allem auf die Konfiguration des neuen Tools. Daher konnte das Projekt schnell und planmäßig Anfang Oktober 2021 zum Abschluss gebracht werden.



Einstiegsseite des Service Portals bei FitX

## Einsatz eines funktionsfähigen Service Portals studioweit

Die definierten technischen und fachlichen Ziele konnten im Projekt vollumfänglich umgesetzt werden. Dem Fitnessunternehmen steht mit Jira Service Management nun in allen Studios ein modernes Service Portal zur Meldung und Bearbeitung von Problemen und Störungen zur Verfügung:

### ➤ Asset Management im Kategoriebaum

Die Nutzung der Jira Service Management Premium Cloud erlaubt anhand von Insights die Verwaltung eines Asset Managements. Darüber hinaus ist es möglich den komplexen Kategoriebaum der Fitnessstudios abzubilden und damit relevante Informationen in den Formularen abzufragen und zu speichern. Bspw. kann bei einer Schadensmeldung der genaue Standort, Studio, Etage, Raum und Gerät ausgewählt werden.

### ➤ Benutzerfreundlichkeit:

Durch implementierte Quality of Life Features – beispielsweise ein modernes Layout und die Konfiguration auch für mobile Endgeräte – ist das neue Tool einfach und benutzerfreundlich zu bedienen.

### ➤ Transparenz:

Das Service Portal sammelt alle erstellten Tickets und gibt zu jederzeit Auskunft über den Bearbeitungsstand und Verantwortlichkeiten. Aufgrund der Verknüpfung der relevanten Informationen durch das Asset Management ist eindeutig ersichtlich, welches Problem zu welchem Zeitpunkt in welchem Fitnessstudio vorliegt.

### ➤ Effektive Bearbeitung:

Störungen gehen zwar wie zuvor in der Zentrale ein, jedoch werden diese nun automatisch mit allen notwendigen und verknüpften Informationen den entsprechenden Bearbeiterteams zugeordnet.

” **Extrem beeindruckend, wie fit die TIMETOACT bezüglich der fachlichen Umsetzung ist. Wir hatten das Gefühl sehr gut betreut zu sein, da die Berater genau wussten, was sie tun. Wir konnten uns zu jeder Zeit darauf verlassen, dass alles sauber gebaut und umgesetzt wird.**

Tina Wichmann  
Team Lead Application Management, FitX

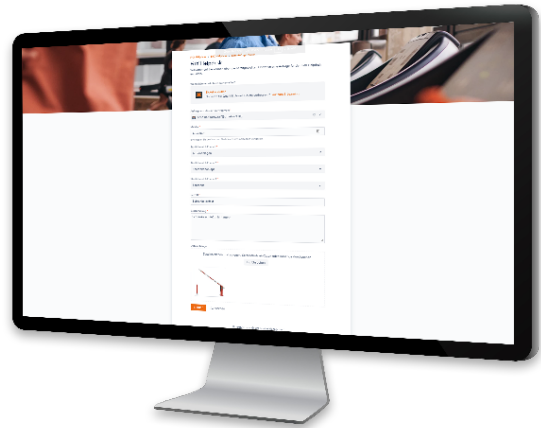
“

## TIMETOACT künftig als Wartungs- und Betreuungspartner

Innerhalb von sechs Wochen wurde mit Jira Service Management ein neues Service Portal konfiguriert und implementiert sowie die Migration in die Cloud umgesetzt.

Optionale Ziele werden nun in einer weiteren Projektphase umgesetzt. Dazu zählt vor allem langfristig ein besseres Benachrichtigungssystem. Im Falle eines kritischen Ausfalls kann Opsgenie (ebenfalls in der Premium Cloud Version enthalten) im Rahmen des Incidentmanagements High Priority Vorfälle den richtigen Mitarbeitern über verschiedene Kommunikationskanäle melden oder diese sogar automatisiert eskalieren lassen. Grundsätzlich gilt es noch den Kategoriebaum auszubauen und weitere Anforderungen, die sich im Laufe des Projektes ergeben haben, umzusetzen.

Das Team von FitX wurde im Laufe des Projekts weitestgehend im Umgang mit Atlassian geschult, damit es künftig in der Lage ist Jira Service Management selbst zu betreiben. Trotzdem steht die TIMETOACT dem Fitnessunternehmen neben der Umsetzung der optionalen Ziele weiterhin als Wartungs- und Betreuungspartner für Fragen zur Seite.



Ticketformular im Service Desk bei FitX

”

**Das Projekt profitierte besonders von der sehr guten Zusammenarbeit mit dem Projektteam von FitX, das sehr schnell und kompetent in der Zuarbeitung war.**

“

Arne Ralf

Technical Lead Atlassian, TIMETOACT



**Sprechen Sie  
mich gerne an!**

**Bernd Zinn**

Senior Key Account Manager

+49 176 1973 4347

bernd.zinn@timetoact.de

www.timetoact-group.com