



TickX -Ticketsystem für SharePoint

Kunde: knk Business Software AG





knk Business Software AG setzt TickX zur Optimierung Ihres Kundensupports ein

Kunde: knk Business Software AG

Projektumfeld: Einführung Ticket- und Help-Desk-Systems zur Erfassung- und Nachverfolgung der Kunden- und Supportanfragen

Ansprechpartner Kunde: Frau Hilke Winter, Herr Birger Claus

E-Mail Kunde: hwinter@knk.de; bclaus@knk.de

Geschäftsführung/Vorstand: Herr Knut Nicholas Krause

Kontakt: Beselerallee 67, 24105 Kiel

Kunde

Die knk Business Software AG entwickelt und vertreibt mit knk Verlag die einzige von Microsoft zertifizierte Verlagssoftware weltweit. Die Software erweitert das Leistungsspektrum von Microsoft Dynamics um verlagsbezogene Funktionen aus dem Bereich der Buch-, Zeitschriften- und Fachverlage.

knk betreut mittlerweile über 150 Verlagskunden in Europa, Nordamerika und Asien. Als Experte für Verlagsorganisation verbindet knk seit mehr als 25 Jahren die Stärken einer Unternehmensberatung mit der Lösungskompetenz eines Softwarehauses. Die knk-Gruppe beschäftigt zurzeit ca. 120 Mitarbeiter an Standorten in Deutschland, Frankreich und den USA.

Projektumfeld

Ziel der knk Business Software AG war die Einführung eines Ticket- und Help-Desk-Systems für die schnelle und strukturierte Erfassung der Kunden- und Supportanfragen.

Aufgrund der kontinuierlichen wachsenden Zahl von Bestandskunden entschied sich die knk Business Software AG für den Aufbau einer eigenen Support-Abteilung außerhalb des traditionellen Projektgeschäftes, um die Prozesse dieser neuen Geschäftseinheit von Beginn an transparent zu gestalten und IT-seitig zu unterstützen. knk begann mit der Suche nach einem geeigneten Ticketsystem und entschied sich im Rahmen des Auswahlprozesses verschiedener Anbieter und Systemlösungen für TickX.

TickX wurde auf Wunsch der knk Business Software AG zunächst zu Testzwecken durch die eigene IT Abteilung der knk installiert. Die Mitarbeiter von knk wurden dabei von Anfang an durch media-service consulting & solutions GmbH unterstützt und während der gesamten Testphase begleitet. So konnte die konzeptionelle Einrichtung-, sowie die Systemkonfiguration im Detail schnell, gemäß den Anforderungen durchgeführt werden.

TickX überzeugte knk in punkto Usability und durch seinen umfangreichen Funktionsumfang. Außerdem war die Integration in die bereits bestehende Microsoft-Infrastruktur unkompliziert realisiert werden, da TickX sich ausschließlich an den Microsoft- und SharePoint-Standards orientiert. Der administrative Aufwand konnte in Bezug auf die Einführung eines Informationssystems auf ein Minimum reduziert werden. Da TickX außerdem die bestehende knk-Infrastruktur wie Windows Server, SharePoint Server und SQL Datenbanken nutzt, waren zunächst keine weiteren Investitionen in die Infrastruktur notwendig. Durch das eigene Archiv und die umfangreiche Ressourcen-Verwaltung bietet TickX zudem einige Alleinstellungsmerkmale an.

Im operativen Einsatz befindet sich aktuell folgendes Setup:

- TickX Unlimited Lizenz Basissystem
- TickX Modul Kundenportal
- TickX Modul AD-Sync
- TickX Modul Knowledge Base
- TickX Modul Reporting

Ziel

Microsoft SharePoint wurde bereits produktiv als Kollaborationsplattform im Unternehmen eingesetzt, entsprechende Kenntnisse sowie ausreichend Erfahrung rund um Microsoft SharePoint waren bereits im Unternehmen vorhanden. Als Microsoft Partner setzt die knk Business Software AG in verschiedenen Bereichen Microsoft Technologien ein, so dass ein Supporttool auf Basis von SharePoint von Anfang an favorisiert wurde.

TickX wird mittlerweile in weiteren Unternehmensbereichen, der knk Business Software AG genutzt. Durch die schnelle und strukturierte Ticketerfassung und Bearbeitung, auch bei hohem Ticketaufkommen, lassen sich die operativen Prozesse des modernen Servicemodells der knk Business Software AG gut abbilden. Durch direkte Kommunikation aus den Tickets heraus, lassen sich bereits viele wichtige Arbeitsschritte schnell und stets ordnungsgemäß dokumentiert, erledigen.

Erweiterte Ticketfunktionen, wie die Anlage und Zuweisung von Tätigkeiten innerhalb des jeweiligen Supportfalls, das Erfassen von Notizen, Aufwandszeiten und Komponenten, vervollständigen das Anforderungsprofil der knk Business Software AG.

Durchführung

In der Testphase erhielten die Mitarbeiter von knk Business Software AG in einem Schritt alle wichtigen Erkenntnisse zu TickX, welche letztendlich die Grundlage für die Entscheidung bildeten, TickX im eigenen Unternehmen produktiv einzusetzen.

Nach der erfolgreichen Testphase, in der Prozesse ausgearbeitet und Workflows etabliert wurden, wurde TickX zuerst bei einigen ausgewählten Pilotkunden als neue Anlaufstelle für deren Supportanfragen vorgestellt. Nach der sehr guten Aufnahme von TickX durch diese ausgewählten Pilotkunden wurde TickX bei den weiteren Kunden im Bestandskundenmanagement als Supportportal etabliert. Nach zwei

Jahren im Einsatz in der Abteilung Bestandskundenmanagement wird TickX nun auch in anderen Abteilungen, wie z.B. der Softwareentwicklung oder Projektarbeit, eingeführt.

Das TickX Support Team steht den Mitarbeitern von knk nach dem erfolgreichen Rollout für alle Fragen rund um das Thema TickX und darüber hinaus jederzeit und kompetent zur Verfügung.

Fazit

„Die knk Business Software AG konnte durch den Einsatz von TickX die neu etablierten Support-Prozesse optimal unterstützen. Die Einführung von TickX war zu jedem Zeitpunkt unproblematisch und einfach zu realisieren.“

Original Statement, TickX-Stimmen: Frau Hilke Winter, Softwareentwicklung der knk Business Software AG