



Mein  
IT-Systemhaus



---

## TickX -Ticketsystem für SharePoint

---

**WATTLINE GmbH**

---





## WATTLINE GmbH setzt TickX erfolgreich für seinen Support ein.

### Kunde

Die **WATTLINE GmbH** als Mitglied der PRAML Group mit Firmensitz in Ruderting, ist führender Energiedienstleister für Industrie- und Gewerbekunden im Gas- und Stromsektor.

### Projektumfeld TickX Unlimited Basislizenz, Kundenportal

Derzeit nutzen 2 First Level Supporter und 5 Back-Office Mitarbeiter der WATTLINE GmbH TickX mit einem Ticket-Aufkommen von ca. 250 Tickets pro Monat. Für die Firma WATTLINE GmbH ist TickX inzwischen ein zentrales und nicht mehr wegzudenkendes Tool für die Anforderungen der Auftragssteuerung geworden.

Es galt ein bereits bestehendes System abzulösen. Eine Migration von Daten war nicht notwendig. Es konnte somit neu gestartet werden.

### Ziel

Die Einführung eines modernen, zentralen Managementwerkzeuges für die IT Abteilung, das technisch auf aktuellem Stand ist. Die Nutzung sollte nicht nur auf „einfache Ticketbearbeitung“ beschränkt bleiben. Das System sollte unter anderem für:

- Change Requests
- Einführungsprojekte eigenentwickelter Software
- Infrastrukturprojekte
- Ressourcenmanagement

genutzt werden.

### Durchführung

Die TickX Experten von media-service aus Consulting und Entwicklung haben den Kunden durch das gesamte Projekt begleitet. Angefangen von der ersten Anforderungsermittlung, über die spätere Teststellung, sowie diversen Entwicklungsfragen, bis hin zum „Live“-Einsatz. Das Projekt lief in allen Punkten sehr strukturiert ab. Die Beratung zu den verschiedenen Einsatzmöglichkeiten hat eine bestmögliche Einführung gewährleistet.

### Fazit

TickX ist genau das passende Werkzeug sowohl für die Fachbereiche im Unternehmen als auch den Support. SharePoint war als TickX-Basis bereits im Unternehmen im Einsatz.

TickX passte sich perfekt in die Systemlandschaft des Energiedienstleisters ein. Ein entscheidender Vorzug von TickX ist, dass einfache Anpassungen leicht durchgeführt werden können; damit ist eine Individualisierung im TickX jederzeit möglich.

Wichtig ist dem Kunden, die nachhaltige Weiterentwicklung von TickX und eine umfangreiche Betreuung durch den Hersteller media-service. TickX bietet einfache Anpassungsmöglichkeiten, ohne große Systementwicklung zu betreiben. Dem Kunden ist es wichtig, dass die Mitarbeiter das Ticketsystem nicht als zusätzliche Belastung empfinden, sondern der Umgang mit dem System sollte so einfach wie möglich sein. Genau das erfüllt TickX.

Die Bearbeitung von Tickets ist einfach und „flach“ gehalten. Keine unnötigen Funktionen, die niemand braucht. Weitere Einstellungsmöglichkeiten, wie Benachrichtigungen, Queues, usw. sind voll vorhanden. Beides ist in der Zusammenarbeit mit media-service consulting & solutions hervorragend gegeben. media-service und der Referenzkunde haben bereits die vertrauensvolle Zusammenarbeit weiter ausgebaut.

**Aus Sicht des Support-Teams der Wattline GmbH - „Unser Kunde wünscht sich die schnelle und kompetente Hilfe. TickX unterstützt uns dabei im Tagesgeschäft genau diesen Wunsch zu erfüllen. Einfach, kompakt und übersichtlich, aber trotzdem hoch flexibel und mit allen benötigten Funktionen ausgestattet, das ist TickX“.**