



Projektbeschreibung:

AMAZONEN-Werke H. Dreyer GmbH



AMAZONEN-Werke setzen mit 30 Mitarbeitern im IT-Bereich TickX auf SharePoint-Basis ein

Kunde AMAZONEN-Werke H. Dreyer GmbH

Projektumfeld 30 Mitarbeiter im Bereich IT, davon 4 1st Level Supportmitarbeiter, der Rest 2nd und 3rd Level sowie IT-Leitung. Im Einsatz: TickX Unlimited Basis, Kundenportal, Active Directory.

Die AMAZONEN-Werke setzten bisher im IT-Bereich OTRS ein. Die Akzeptanz dieses Systems war nicht besonders hoch aufgrund von funktionellen Einschränkungen sowie schlechter Auffindbarkeit von Inhalten. Um den IT-Service neu organisatorisch wie auch technologisch neu aufzustellen, wurde die Einführung eines neuen Systems vom neuen IT-Leiter Hr. Driemeyer angestoßen.

Ziel Ein entscheidender Punkt für Wahl des Ticketsystems TickX, war die technologische Basis von Microsoft SharePoint. Außerdem das gute Preis-Leistungsverhältnis, sowie die Out of the Box sofort nutzbare vorhandene Grundkonfiguration des Systems.

Klare Vorzüge der SharePoint-Umgebung, sind unter anderem die sehr gute Volltextsuchmaschine, die TickX-Inhalte hervorragend indizieren kann und damit durchsuchbar und auffindbar machen. Einfache Anpassbarkeit von Listen, Ansichten und Formularen. Erweiterungen sind ebenfalls per Workflow durchführbar.

Die AMAZONEN-Werke setzen hierzu Nintex ein. Nutzung des Standard-SharePoint Funktionsumfangs wie z. B. für Dokumentenbearbeitung. Die offene Systemarchitektur auf SharePoint Basis macht es folglich einfach möglich, individuelle Workflowanpassungen z.B. für Freigabe- oder Eskalationsprozesse auf Basis der Workflow-Erweiterung Nintex-Workflow vorzunehmen.

TickX bietet die Möglichkeit, Tickets und Tätigkeiten mit Ressourcen zu verknüpfen. Diese Ressourcen werden durch ein SQL-Server basiertes Skript automatisch aus dem IT-Assetmanagementsystem Lansweeper nach TickX synchronisiert.

Die dabei wichtigsten Vorzüge von TickX sind: das Containerprinzip, also Ticket als „Klammer“ für Tätigkeiten, Kommunikation etc. und die von AMAZONEN-Werke angepasste Volltextsuche. Der Einsatz im IT-Servicedesk ev. geplant in Zukunft: Einsatz außerhalb der IT als Kollaborationstool, ein Ticket wäre dann eher ein Projekt, eine Anforderung oder ein Objekt welches Dokumente, Kommunikation, Aufgaben etc. besitzt und gemeinsam bearbeitet und gemonitored werden soll.

Durchführung

Die Software-Experten aus Consulting und Entwicklung von media-service haben den Kunden AMAZONEN-Werke durch das gesamte Projekt begleitet, angefangen von der ersten Anforderungsermittlung, intensive Beratung vor Ort im Unternehmen, über die spätere Teststellung, sowie diversen Entwicklungsfragen, bis hin zum „Live“-Einsatz.

Fazit

media-service consulting & solutions GmbH und der Referenzkunde haben bereits die vertrauensvolle Zusammenarbeit weiter ausgebaut.

Und was hat TickX, das von Ihnen in anderen Systemen vermisst wurde?

Die gute Performance, auch über LAN-Grenzen hinaus. Einfaches Customizing, schnelle Umsetzung von Anpassungen. Ticketcontainer s.o., gute E-Mail-Integration, was noch fehlt ist eine Outlook-Integration zur einfachen Wandlung von E-Mails in Tickets, was aber bereits schon angepasst wird.

Vielen Dank Herr Driemeyer!
