



Mein
IT-Systemhaus



TickX -Ticketsystem für SharePoint

Altstoff Recycling Austria AG (ARA)





Recycling-Unternehmen ARA startet mit neuem Ticketsystem durch.

Kunde Altstoff Recycling Austria AG (ARA)

Projektumfeld

TickX wurde bei der **Altstoff Recycling Austria AG** einem der führenden Sammel- und Verwertungssysteme für Verpackungen eingesetzt. Kerngeschäft des Unternehmens sind Entpflichtungsleistungen gemäß der Verpackungsverordnung für alle Packstoffe aus Haushalt und Gewerbe.

Das Unternehmen übernimmt für mehr als 15.000 Unternehmen deren Rücknahme- und Verwertungspflicht von Verpackungen. Dazu organisiert und finanziert ARA bundesweit die Sammlung, Sortierung und Verwertung von Verpackungsabfällen. Gemeinsam mit ihren Partnern stellt sie Konsumenten und Betrieben flächendeckend ein modernes und hoch ausgebautes Sammelangebot für sämtliche Verpackungsabfälle zur Verfügung. Das ausgeklügelte System zählt inzwischen zu den führenden in Europa.

Ziel

Der Kunde suchte ein auf SharePoint basierendes Ticketsystem für eine verbesserte interne Kommunikation und Supportzwecke für mehr als 10 Supporter im laufenden Betrieb. Wichtig war dem Kunden u.a. die Möglichkeit, vorhandene Mitarbeiterdaten aus der Active Directory des Unternehmens einfach ins neue Ticketsystem zu importieren und laufend synchron halten zu können. Um weitere Kontakte zusätzlich aus einer externen Datenbank zu importieren, kam hier der als spezielles Modul der Firma media-service verfügbare Data-Base Connector in einer zweiten Site-Collection des SharePoint zum Einsatz.

Durchführung

Die TickX-Experten aus Consulting und Entwicklung von media-service 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.

Fazit

media-service consulting & solutions GmbH und der Referenzkunde haben bereits die vertrauensvolle Zusammenarbeit weiter ausgebaut. Aktuell wird darüber hinaus bereits über eine individuelle System-Erweiterung bzw. Anpassung speziell für diesen Kunden gesprochen.