



---

## **TickX -Ticketsystem für SharePoint**

---

Vorwerker Diakonie gGmbH

---





## Die Vorwerker Diakonie gGmbH - mit Sitz in Lübeck - setzt TickX erfolgreich in seiner IT-Abteilung ein.

**Kunde:** Vorwerker Diakonie gGmbH

**Branche:** Sozialwirtschaft

**Projektumfeld:** TickX SFL Basis, Kundenportal, Reporting, Billing, AD Sync, SCI

**Ansprechpartner:** Herr Jan Burmeister, Teamleiter Informations- und Kommunikationstechnologie (IuKT)

**E-Mail:** jan.burmeister@vorwerker-diakonie.de

**Geschäftsführung:** Frau Kirsten Balzer, Frau Johanne Hannemann, Herr Fred Mente

**Kontakt:** Triftstraße 139-143, 23554 Lübeck

---

### Kunde

Die **Vorwerker Diakonie gGmbH** übernimmt seit mehr als einem Jahrhundert in der Region Lübeck Verantwortung für Menschen in besonderen Lebenslagen. Seit 1906 entwickelte sie sich von einer einst überschaubaren heilpädagogisch ausgerichteten Einrichtung zu einer überregionalen diakonischen Unternehmung, die nahezu auf allen sozialen Arbeitsfeldern aktiv ist. Die Vorwerker Diakonie gGmbH beschäftigt ca. 2.500 Mitarbeiter, die sich auf insgesamt sieben Geschäftszweige verteilen.

### Projektumfeld TickX SFL Basis, Kundenportal, Reporting, Abrechnung, AD Sync, SCI

Seit 8 Jahren werden IT-Ticketsysteme in der Vorwerker Diakonie gGmbH genutzt. Es wurden bereits verschiedene Produkte eingesetzt. Zuletzt durchgehend web-basierte Produkte, auf die IT-Anwender zentral Zugriff hatten.

Basis der bisherigen DV-Unterstützung für die IT-Mitteilungen war das Ticketsystem „Ticket-Systems Foot Prints“ Software, mit deren Hilfe bisher Störungen und Anfragen für den IT-Bereich abgedeckt wurden. Aufträge wurden per E-Mail, Fax und in Papierform an die IT-Fachabteilung geschickt und mittels der Digitalisierung in SharePoint-Tabellen kategorisiert und weiterverarbeitet. Die Erweiterungswünsche in den IT-fremden Anwendungsgebieten haben sich in der Zwischenzeit von den Grundfunktionalitäten entfernt und konnten nur schwer oder teilweise gar nicht umgesetzt werden.

TickX wurde auf Wunsch der Vorwerker Diakonie, zuerst einmal zu Testzwecken von media-service consulting & solutions GmbH installiert und in der ersten Phase grundsätzlich konfiguriert. Die

weiterführende Einrichtung des Systems, der Datenimport und die konzeptionelle Einrichtung erfolgte in enger Zusammenarbeit mit media-service.

**Besonderheiten:** Die Vorwerker Diakonie gGmbH setzt bereits seit längerer Zeit SharePoint Anwendungen unterschiedlichster Art ein, daher wurde ein Ticketsystem welches auf SharePoint basiert von Beginn an favorisiert. Nach einer ersten Evaluierungsphase legte man den Fokus auf TickX welches im weiteren Auswahl-Prozess von media-service mehrmals ausführlich präsentiert wurde.

### **Im operativen Einsatz befindet sich aktuell folgendes Lizenzmodell und Setup:**

TickX Server Farmlizenz

- Modul „Service Catalog Integration – SCI“
- Modul „Customer Portal“
- Modul „Reporting“
- Modul „Billing“
- Modul „AD-Sync“

### **Ziel**

TickX wird bei der Vorwerker Diakonie primär in der IT-Abteilung als Ticket und Helpdesk-System eingesetzt. Grundsätzlich besteht auch die Möglichkeit das Ticketsystem in anderen Fachbereichen einzusetzen um hier zusätzlich IT- fremde Services und Leistungen im Unternehmen strukturiert zu erfassen und bereitzustellen.

**Voraussetzungen:** Aktuell werden hauptsächlich IT-bezogene Anfragen und Projekte im System erfasst und mit den Möglichkeiten von TickX bearbeitet. Wichtige Arbeitsschritte, wie z. B. die automatische Benachrichtigung oder die Darstellung wichtiger Daten werden vom System automatisch erledigt.

### **Wichtige Anforderung waren:**

- SharePoint als Plattform
- Mehr-Mandantenfähigkeit
- Übersichtliche und verständliche Berechtigungskonzepte
- Die Möglichkeit Nintex Workflows zu integrieren
- Einfache und intuitive Bedienung
- Service Catalog Integration
- Hohe Flexibilität und Anpassbarkeit
- Gute Skalierbarkeit

### **Durchführung**

In der Testphase erhielten Herr Burmeister und sein Team alle wichtigen Erkenntnisse zu TickX, welche letztendlich die Grundlage für die Entscheidung bildeten, TickX bei der Vorwerker Diakonie produktiv einzusetzen.

Das TickX Support Team steht den Mitarbeitern der Vorwerker Diakonie gGmbH auch nach dem erfolgreichen Rollout für alle Fragen rund um das Thema TickX und darüber hinaus jederzeit und kompetent zur Verfügung.

## Fazit

Die Vorwerker Diakonie konnte seine gesamten IT- und Helpdesk-Prozesse mit dem Einsatz von TickX optimieren und den Wechsel vom alten Ticketsystem zu TickX wie geplant und erfolgreich umsetzen.

Mit TickX – Ticket- und Helpdesk-System hat die Vorwerker Diakonie eine passende Lösung gefunden, um primär die IT-Prozesse strukturiert abzubilden. Eine Erweiterung auf weitere Unternehmensbereiche ist somit nicht ausgeschlossen.

### **Was genau hat Sie zum Einsatz von TickX überzeugt?**

Die nahtlose Integration in unsere bestehende SharePoint-Plattform, über die auch andere Module genutzt werden können, wie digitale Rechnungslenkung, sowie die Übersichtlichkeit, anpassbare Suchoptionen und der zügigen Dokumentation von Kundenkommunikation.

Mit der Bereitstellung des Servicekataloges ist TickX für uns die Lösung in unserem Unternehmen.

### **Statement/TickX-Stimmen:** Herr Jan Burmeister, Teamleiter IuKT Anwenderbetreuung

„Mit TickX ist es uns gelungen unsere internen IT-Dienstleistungen transparent zu machen. So ist nun ein zentraler Anlaufpunkt für Aufträge sowie Störmeldungen vorhanden. Dank des eingesetzten Service Kataloges können die Anwender nun ähnlich wie in einem Webshop IT-Equipment beschaffen.“

Durch den Einsatz von TickX ist es uns gelungen Serviceprozesse zu verbessern und die Digitalisierung von Prozessen in unserem Unternehmen weiter zu unterstützen.“

Wir freuen uns über die erfolgreiche Zusammenarbeit mit Ihnen!

**Vielen Dank Herr Burmeister!**