



Projektbeschreibung, Verband der Reservisten der Deutschen Bundeswehr e.V.

TickX – Microsoft SharePoint Ticketsystem



Verband der Reservisten der Deutschen Bundeswehr e.V. setzt TickX für die Abwicklung eines transparenten IT-Supports erfolgreich ein

Kunde : Verband der Reservisten der Deutschen Bundeswehr e.V.

Projektumfeld: TickX-Business Lizenz: Basissystem + Dienstleistung: SharePoint Foundation 2010 Installation

Implementierung innerhalb einer DMZ, Anbindung von dezentralen IT-Kräften per VPN

Ziel

Der **Verband der Reservisten der Deutschen Bundeswehr e.V.** – so der satzungsgemäße Name des Reservistenverbandes – tritt mit seinen Reservisten für die freiheitliche demokratische Grundordnung der Bundesrepublik Deutschland aktiv ein. Seit über einem halben Jahrhundert steht der Verband loyal an der Seite der Bundeswehr. Rund 115.000 Mitglieder engagieren sich ehrenamtlich in der Erfüllung ihres parlamentarischen Auftrages als Mittler in der Gesellschaft für die Belange der Streitkräfte.

Der **Verband der Reservisten der Deutschen Bundeswehr e.V.** suchte ein Ticketsystem für die Abwicklung eines transparenten IT-Supports. Aufgrund der Dislozierung der über 100 Geschäftsstellen im Bundesgebiet sowie der dezentralen IT-Kräfte versickerten viele Anfragen oder konnten nicht zeitnah abgearbeitet werden. TickX bietet uns eine Plattform für unser Mitarbeiter mit dem kleinstmöglichen Aufwand Supportanfragen zu dokumentieren und damit den Workflow zu optimieren. Per simpler E-Mail werden Anfragen übermittelt und im TickX-Dashboard durch die Administratoren kategorisiert. Mit diesem System gehen uns keine Anfragen mehr verloren. Dies steigert nachhaltig die Zufriedenheit der Belegschaft.

Durchführung

Aufgrund unserer Stellung als Zuwendungsempfänger des Bundes sind wir immer gezwungen diverse Angebote einzuholen und Lösungen auf Wirtschaftlichkeit und Machbarkeit zu prüfen. media-service bot uns von Anfang bis Ende einen transparenten Lösungsweg mit kalkulierbaren Kosten.

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.

Was gefällt Ihnen und Ihren Team-Mitarbeitern am besten an TickX bzw. was haben Sie an anderen Systemen im täglichen Support-Einsatz vermisst?

Statement, TickX-Stimmen:

„TickX bietet ein Out-of-the-Box Produkt, was ohne langwierige Personalisierung voll einsatzfähig ist; dies ist neben vielen anderen Lösungen wie OTRS oder Spiceworks ein Alleinstellungsmerkmal. Wir mussten keine Ressourcen für die Entwicklung oder Personalisierung des Portals aufwenden, dies war uns besonders wichtig. Nach der Implementierung und einer kurzen Einweisung durch media-service war das System vollwertig einsatzbereit. Die Zuarbeit beschränkte sich auf das Anlegen einer Empfangsadresse und das Einrichten der späteren Nutzer“, kommentiert Axel Daehne.

„Für uns als IT-Fachkräfte war es ohne ein Portal wie TickX schwer alle Anfragen zu handhaben. Heute gehen keine Anfragen mehr verloren“, so Axel Daehne.
