



TickX -Ticketsystem für SharePoint

TRILUX GmbH & Co. KG





TRILUX GmbH & Co. KG setzt TickX erfolgreich ein

Kunde TRILUX GmbH & Co. KG

Projektumfeld

TickX-Unlimited Lizenz: Basissystem, DB-Connector, Kundenportal. Teilnahme an zwei Tagen Entwickler-Workshop.

Derzeit nutzen 39 Supporter der Group IT TickX. Innerhalb von vier Monaten wurden 10.000 Tickets erfasst.

TRILUX bietet heute nicht mehr nur innovative Leuchten an - sondern perfekt passende Beleuchtungslösungen für jede Anforderungen. Leuchten von **TRILUX** sollen verschiedene Ziele erfüllen: Effizienz, Vielseitigkeit und Nachhaltigkeit sind unsere wichtigsten. Diese Ziele gelten auch für die Arbeit der IT. Die IT ist in unterschiedliche Teams unterteilt und hat sich bis zur Einführung von TickX teamintern mit eigenen SharePoint Lösungen gesteuert und verwaltet. Teamübergreifende Aufgaben waren schlichtweg unmöglich und so gab es doppelte Einträge in den unterschiedlichen Sharepoints, die auf gleichem Stand gehalten werden mussten. Die Aussage zum Kunden hin gestaltete sich schwierig, dieser hatte keine Zugriffsmöglichkeiten auf seine offenen Punkte. Es stand fest, wir brauchen ein System!

Ziel

Die **TRILUX GmbH & Co. KG** suchte ein auf SharePoint basierendes Ticketsystem, da zum einen die Technik bereits im Hause war und internes Know How zur Verfügung stand. Zum anderen sind die User den Umgang mit dem SharePoint gewohnt und auf dieser Grundlage wurde aufgesetzt.

Die Ziele der Einführung von TickX waren schnell genannt:

- Transparenz zum Kunden über ein SelfServicePortal
- Single Point of Contact
- Ein System für Projekte, Anforderungen und Tickets
- Transparenz über die Aufgaben der gesamten Group IT
- Bessere Analysemöglichkeit, unter anderem als Grundlage für Fachbereichsabstimmung und Priorisierung der Anforderungen
- Zeiterfassungen und Kapazitätsübersicht
- Mehrere Personen sollen an einem Ticket arbeiten

Durchführung

Die eigentliche Projektdurchführung wurde mit **TRILUX** -internen Kapazitäten und Know How innerhalb von 5 Wochen realisiert. Im Umfang des Projektes waren neben der Projektplanung und Installation, die Anpassung auf die TRILUX-Struktur, umfangreiche Tests, sowie ein Schulungsplan und eine zusätzliche Dokumentationen zur Nutzung von TickX im Hause TRILUX enthalten. Das System wurde bilingual auf Deutsch und Englisch aufgesetzt.

Im Projektverlauf auftauchende Fragen wurden schnell und kompetent durch die TickX-Experten aus Consulting und Entwicklung von media-service beantwortet, so dass der Projektplan eingehalten wurde.

Insgesamt werden weltweit knapp 3000 User mittels TickX betreut, und die galt es zu informieren und zu schulen. Die Schulung der User wurde mittels eines eigens erstellten E-Learnings ins Unternehmen gebracht. Das E-Learning ist direkt auf der Screen des SelfServicePortals für den User verfügbar. Die Schulung der ca. 40 Supporter und weiterer Key User aus den Fachbereichen in Form eines sehr praxisorientierten Workshops ist in den Schulungsräumen der eigenen Akademie durchgeführt worden. Daraus resultierte ein sanfter und lautloser Übergang von drei Ticket-Systemen zu TickX.

Fazit

media-service consulting & solutions GmbH und der Referenzkunde haben bereits die vertrauensvolle Zusammenarbeit weiter ausgebaut. Besonders schätzt **TRILUX** das Websupport-Angebot der media-service consulting & solutions GmbH. Das Kundenportal ermöglicht Supportanfragen und einen Blick auf erste Problemlösungen. Wenn es individuell sein soll, helfen die Kollegen an der telefonischen Hotline weiter.

Bei den Mitarbeitern der **TRILUX** IT ist das TickX innerhalb kurzer Zeit zum hilfreichen und nicht mehr wegzudenkenden Steuerungstool für die tägliche Arbeit geworden. Die Teamleiter haben eine transparente Kapazitätsübersicht, sowie einen Überblick über die Menge und Art der anfallenden Aufgaben in ihren Bereichen. Das Feedback aus den Fachbereichen zeigt, dass auch dort das System angewendet wird und für Transparenz sorgt.

Statement:

„TickX ist mittlerweile ein unerlässliches Steuerelement für die tägliche Arbeit“, kommentiert Falk Zobel, **Trilux GmbH & Co. KG**. Wir haben Microsoft SharePoint seit Jahren im Einsatz und eigenes Entwicklungs- Know-How im Hause Trilux. Auch das Intranet wurde mit SharePoint realisiert und daher war kein großer Schulungsaufwand für den User nötig. End User wurden durch E-Learning realisiert und TickX Go Live via SharePoint verteilt.

Was genau hat Sie zum Einsatz von TickX überzeugt?

- Inventarisierungsmöglichkeiten für Hard und Software
- Zusammenarbeit im Team
- TickX basiert auf SharePoint Technologie
- Nutzbares Self Service Portal
- das angemessenes Preis-Leistungsverhältnis