



Mein
IT-Systemhaus



TickX -Ticketsystem für SharePoint

Röhlig Logistics GmbH & Co. KG



 **Röhlig GmbH & Co. KG setzt weltweit TickX ein.****Kunde Röhlig Logistics GmbH & Co. KG**

Creating chains of trust - Qualität und Expertise, zukunftsweisende Technologien, Nähe und persönliches Engagement: We are Röhlig. We are creating chains of trust.

Röhlig ist ein inhabergeführtes Logistikunternehmen, das seinen Kunden Dienstleistungen in den Bereichen Seefracht, Luftfracht, Projektlogistik und Supply Chain Management anbietet. Das Familienunternehmen wurde 1852 in Bremen gegründet. Sein Netzwerk umfasst heute über 2.000 Mitarbeiter in mehr als 70 Nationen. Das Kerngeschäft von Röhlig ist die interkontinentale See- und Luftfracht. Für seine Kunden entwickelt Röhlig maßgeschneiderte Transportlösungen. Daneben bietet Röhlig in Projektlogistik und Supply Chain Management komplexe Dienstleistungen an. Im IT-Bereich entwickelt das Tochterunternehmen Röhlig blue-net individuelle Schnittstellen und Weblösungen. Was sie eint: die Leidenschaft für Logistik, partnerschaftliches Denken und der sichere Blick für Ihre Interessen.

Projektumfeld

TickX Unlimited Basislizenz, Kundenportal, AD Sync, Ticket Security Trimming

Röhlig suchte ein auf SharePoint basierendes Ticketsystem für eine verbesserte weltweite Kommunikation und Supportzwecke.

Das Unternehmen setzt TickX heute für seinen IT Support und das User Help Desk weltweit und ausschließlich in englischer Sprache ein.

Ziel

TickX wird im Unternehmen weltweit komplett auf Englisch betrieben. Es wird für den IT Support und das User Help Desk eingesetzt. Der Kunde suchte ein auf SharePoint basierendes Ticketsystem für verbesserte weltweite Kommunikation und Supportzwecke. TickX ist das dritte Ticketsystem, das beim Kunden im Einsatz ist.

Nach der Umstellung von Notes auf Exchange und mit der Einführung von SharePoint als Intranet Plattform hat die Röhlig GmbH mit TickX das passende, auf dem SharePoint Server aufgesetzte, Produkt, gesucht und gefunden. TickX ist ein sehr einfaches und übersichtliches System, das es dem Kunden und Anwender schnell ermöglicht, auf SharePoint als Basis und aktuelle unternehmensweite Plattform, für die globale Zusammenarbeit im Unternehmen, ein individuelles und leicht zu bedienendes Helpdesk-Werkzeug einzusetzen.

Röhlig GmbH bearbeitet mit etwa ca. 100 Supportmitarbeitern ein monatliches Aufkommen von etwa 5000 Tickets.

Das war dem Kunden u.a. wichtig:

- Einfache Bedienung und Erlernbarkeit
- Globaler Einsatz
- Hohe Transparenz
- Umfangreiches Reporting und zahlreiche Auswertungsmöglichkeiten
- Flexible Skalierbarkeit
- „offenes System“ für die vorhandene SharePoint Umgebung
- Gute Einbindung in das bestehende Intranet
- Workflows
- Kundenmodul – SelfService

Durchführung

Das Ticketsystem TickX hat sofort in allen Bereichen der Röhlig GmbH eine sehr gute Akzeptanz gefunden. Die Einführung ging, nachdem das Produkt richtig parametrisiert war, sehr schnell. Das System ist recht einfach zu bedienen und hat dennoch einen ausreichend großen Funktionsumfang.

Neben einer guten Performance sind es vor allem die individuelle Konfigurierbarkeit und die Möglichkeit, eigene Abfragen vorzunehmen, die einen echten Mehrwert für den Kunden bringen.

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.

Statement/ TickX-Stimmen:

„Mit TickX ist es uns gelungen ein Tool zu finden, das unseren Helpdesk für alle Mitarbeiter transparent macht sowie Zuständigkeiten und Abläufe klar definiert. Die einfache Nutzung in allen Zeitzonen und die Skalierbarkeit des Systems sind für ein internationales Unternehmen wie Röhlig ein klarer Gewinn“, Stefan Riese, Leiter Helpdesk.

Was genau hat Sie zum Einsatz von TickX überzeugt?

„Wir konnten TickX mit geringem Schulungsaufwand in Hamburg, Sydney, Hongkong, Chennai, Chicago und Buenos Aires fast zeitgleich einführen.“

Durch das TickX-Kundenportal haben unsere Nutzer an 7 Tagen der Woche die Möglichkeit den Status der Ticketbearbeitung zu verfolgen“, Stefan Riese, Leiter Helpdesk.