



TickX -Ticketsystem für SharePoint

Südwolle GmbH & Co. KG



südwollgroup

Südwolle GmbH & Co. KG – zeitzonenübergreifender Einsatz von TickX in Europa, Asien und USA

Kunde Südwolle GmbH & Co. KG - Suedwollegroup

Ein natürlicher Weltmarktvorreiter - Die Südwolle Gruppe, mit Sitz im Nürnberger Einzugsbereich, ist der Weltmarktvorreiter für Kammgarn für Gewebe und Rund- und Flachstrickwaren aus reiner Wolle und Mischgewebe. Gemeinsam mit Hoftex Group AG, der zweitgrößten Einheit des Familienunternehmens, gehört sie zur ERWO Holding.

Weltweit hat dieses Familienunternehmen 3.950 Mitarbeiter, von denen 2.400 für die Südwolle Gruppe arbeiten (Stand 2013). Alle Produktionseinheiten sind einem Konzept untergeordnet, das eine Kultur der Mitarbeiterqualifikation, Umweltschutzstandards und einen hohen Produktqualitätsstandard sichert. Die Verpflichtung zur nachhaltigen Exzellenz wird von allen Firmen der Gruppe geteilt.

Projektumfeld TickX Unlimited Basis, Kundenportal, AD Sync

Die Firma Südwolle GmbH & Co. KG war auf der Suche nach einem geeigneten Ticket & Help-Desk-System, um ihre IT-Prozesse strukturiert und effizient erfassen zu können. Nach Möglichkeit sollte eine Lösung eingeführt werden, die sich problemlos in die bereits bestehende Microsoft Infrastruktur integrieren lässt. Da die Südwolle bereits eine produktive SharePoint Farm mit diversen Applikationen betreibt, wurde von Anfang an eine Lösung auf Basis von SharePoint favorisiert. Die Anbindung an die Active Directory war eine der wichtigen und maßgeblichen Anforderungen an das neue Ticket & Help-Desk-System und vor allem der Einsatz des Systems auch an den großen Produktionsstandorten, wie China, Polen usw. eine maßgebliche Bedingung.

Im operativen Einsatz befindet sich aktuell folgendes Setup:

- TickX Basissystem im Lizenzmodell „Unlimited“
- TickX Modul „Kundenportal“
- TickX Modul „AD-Sync“

Ziel

TickX wird bei der Südwolle GmbH & Co. KG im IT-Help-Desk als Ticket- & Help-Desk-System eingesetzt. Alle Tickets der weltweiten Standorte sollten in einem System verwaltet werden. Für die IT-Mitarbeiter der Südwolle GmbH & Co. KG war es besonders wichtig, dass TickX einfach und intuitiv zu bedienen ist. TickX wird von der Südwolle GmbH & Co. KG in der Standardversion eingesetzt d.h. waren keine individuellen Anpassungen notwendig und somit entstanden keine zusätzlichen Kosten für etwaigen Programmieraufwand.

Durchführung

TickX konnte durch die IT-Mitarbeiter der Südvolle GmbH & Co. KG zunächst selbständig installiert werden. Während der Testphase wurden sie bei der weiterführenden Konfiguration sowie bei der konzeptionellen Einrichtung des Systems von den TickX Entwicklern- und Consultants unterstützt.

In der Testphase erhielten Herr Dennis Weber, IT-Leiter bei der Südvolle GmbH & Co. KG, und sein Team alle wichtigen Erkenntnisse zu TickX, welche letztendlich die Grundlage für die Entscheidung bildeten. Nachdem TickX im Verlauf der Testphase überzeugen konnte, wurde die Entscheidung getroffen TickX im Unternehmen produktiv einzusetzen.

Das TickX-Supportteam steht den Mitarbeitern der Südvolle GmbH & Co. KG auch nach dem erfolgreichen Roll-Out weiterhin hilfreich für alle Fragen rund um das Thema TickX und darüber hinaus jederzeit zur Verfügung.

Fazit

Der Kunde Südvolle konnte seine Prozesse im internen IT-Help-Desk mit dem Einsatz von TickX optimieren. Die Südvolle GmbH & Co. KG hat mit TickX eine passende Lösung gefunden um den IT-Help-Desk strukturiert abzubilden. Hervorzuheben ist hier der zeitzoneübergreifende Einsatz in Europa, Asien und USA.

Insbesondere zeichnet sich TickX durch seine hohe Stabilität und geringe Ausfallzeiten aus. Der administrative Aufwand kann ebenfalls als sehr gering bezeichnet werden.

Statement/ TickX-Stimmen: Herr Dennis Weber, Leiter IT Suedwollegroup

Was genau hat Sie zum Einsatz von TickX überzeugt?

Die einfache Installation und die intuitive Bedienung. Ohne große Schulungsmaßnahmen waren die IT-Mitarbeiter wie auch unsere Kunden, die weltweiten Anwender, schnell in der Lage, mit dem System zu arbeiten.

Neben der strukturierten Abarbeitung von IT-Problemen, hat TickX ganz nebenbei auch die Kommunikation mit internen Anwendern und externen Dienstleistern verbessert. Als Zugabe erhält man weiter die Möglichkeit, alle Tickets standortübergreifend sehen zu können, Knowledge Base (Wissensdatenbank) und Reporting für zahlreiche Auswertungen.

Vielen Dank Herr Weber.