



---

## TickX -Ticketsystem für SharePoint

---

Sparkassenverband Niedersachsen

---





## **Sparkassenverband Niedersachsen, mit Sitz in Hannover, setzt TickX als internes Helpdesk System ein.**

**Kunde:** Sparkassenverband Niedersachsen

**Projektumfeld:** TickX Unlimited Basis, Kundenportal, AD Sync

**Ansprechpartner:** Herr Michael Dörschlag, Leiter Organisation/IT des Verbandes

**E-Mail:** Michael.Doerschlag@svn.de

**Geschäftsführung:** Präsident Herrn Thomas Mang, Geschäftsführer Herr Günter Distelrath

**Kontakt:** Schiffgraben 6-8, 30159 Hannover

---

### **Kunde Sparkassenverband Niedersachsen**

Der Sparkassenverband Niedersachsen (SVN), unter der Leitung von Präsident Thomas Mang, ist einer von 12 regionalen Sparkassen- und Giroverbänden in Deutschland. Er setzt sich aus den 46 kommunalen Sparkassen, der Braunschweigischen Landessparkasse sowie deren kommunalen Trägern zusammen. Spitzenverband ist der Deutsche Sparkassen- und Giroverband e.V. mit Sitz in Berlin.

Der Sparkassenverband Niedersachsen ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts. An den Standorten Hannover (Sitz des Verbandes) und Emden (Sitz der ZVK-Sparkassen) beschäftigt er über 300 Personen. Seine Aufgabe ist es, die Sparkassen in Niedersachsen zu sichern und zu stärken.

### **Projektumfeld TickX Unlimited Basis, Kundenportal, AD Sync**

TickX wurde auf Wunsch des Sparkassenverbandes Niedersachsen, 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 wurden selbstständig von den IT-Mitarbeitern des SVN vorgenommen.

Besonderheiten: Im Einsatz sind aktuell IBM Lotus Notes E-Mail Clients und ein Domino E-Mail Server.

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

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

## Ziel

TickX wird beim Sparkassenverband Niedersachsen zurzeit im internen IT Bereich und innerhalb der Verwaltung (Facility) eingesetzt, somit primär im operativen Geschäft als zentrales Ticket- und Helpdesk-System.

Für den Sparkassenverband Niedersachsen war es besonders wichtig, dass die TickX-Nutzung auf die Help-Desk Prozesse skalierbar ist, dazu wurde TickX von media-service und der IT des SVN eingerichtet. Das gesamte IT- Mitarbeiterteam des Sparkassenverbandes Niedersachsen wurde zu verschiedenen Terminen zwecks technischer Fragen auch zur Konfiguration und zum Workflow vor Ort im Unternehmen umfangreich im Rahmen von Anwenderschulung vom media-service Team betreut und geschult.

Für das Team des Sparkassenverbandes Niedersachsen war es besonders wichtig, dass TickX einfach und intuitiv zu bedienen ist.

TickX wird von den Mitarbeitern des Sparkassenverbandes Niedersachsen in der Standardversion eingesetzt. Das bedeutet, dass keine speziellen Anpassungen der Standardsoftware nötig waren um die Anforderungen im vollen Umfang zu erfüllen.

## Durchführung

Die TickX Experten aus Consulting und Entwicklung von media-service haben den Sparkassenverband Niedersachsen durch das gesamte Projekt begleitet, angefangen von der gemeinsamen Anforderungsermittlung bis hin zu der Installation und Einrichtung von TickX auf der bereitgestellten Microsoft SharePoint Farm des Sparkassenverbandes Niedersachsen.

In der Testphase erhielten Herr Dörschlag, IT-Leiter, und sein Team alle wichtigen Erkenntnisse zu TickX, welche letztendlich die Grundlage für die Entscheidung bildeten, TickX im eigenen Unternehmen produktiv einzusetzen. Das TickX Support Team steht den Mitarbeitern des Sparkassenverband Niedersachsen auch nach dem erfolgreichen Roll-Out für alle Fragen rund um das Thema TickX und darüber hinaus jederzeit und kompetent zur Verfügung.

## Fazit

Der Sparkassenverband konnte seine Help Desk Prozesse mit dem Einsatz von TickX optimieren und den Wechsel von Lotus Notes auf TickX reibungslos und erfolgreich umsetzen. Da Lotus Notes als Workflow basiertes Informationssystem abgelöst wurde, hat der Kunde mit TickX eine passende Lösung gefunden um den IT-Help Desk strukturiert abzubilden.

**Statement/ TickX-Stimmen:** Herr Michael Dörschlag, Leiter Organisation/IT des Verbandes

Durch den Einsatz von TickX konnte die Nachvollziehbarkeit erhöht und die Laufzeiten der Bearbeitungen verringert werden. Durch eine gemeinsame Plattform für den Bereich Organisation/IT und Verwaltung hat der Mitarbeiter die Möglichkeit, sein Anliegen schnell und transparent den definierten Ansprechpartnern zielgerichtet zukommen zu lassen.

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

TickX hat uns durch die einfachen und nicht überladenen Funktionsumfang überzeugt. Die Mitarbeiter haben durch eine intuitive Handhabung schnell die Möglichkeit Anfragen zu bearbeiten oder Aufgaben zu übernehmen. Das Preis-Leistungs-Verhältnis hat sich für den Business Case SVN als bestes Ticketsystem dargestellt.