

Service mit System: TickX – das All-in-One Ticket- und Helpdesk System für SharePoint.

10.07.2018, 16:57 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *media-service consulting & solutions GmbH*

Presseagentur: *media-service consulting & solutions GmbH*



TickX für Microsoft SharePoint

TickX ist eine leistungsstarke Helpdesk-Lösung für Support-Szenarien, Teamarbeit und Projektkoordination, die Unternehmen als perfekter Begleiter bei der Optimierung von Abläufen und Prozessen sowie der Steigerung ihrer Dienstleistungsqualität unterstützt.

Das multifunktionale Tool eignet sich als klassisches Ticketsystem, bietet aber noch viele zusätzliche Features und ist daher branchenübergreifend einsetzbar. Mit Hilfe der Microsoft SharePoint-basierten Software lassen sich jegliche Arten von Support-Anfragen (z. B. Störungsmeldungen, Service- und Informationsanfragen etc.) über diverse Meldewege erfassen, klassifizieren, verwalten, speichern und weiterverarbeiten. Zur eindeutigen Referenzierung durch den Ersteller der Anfrage erhalten alle Vorgänge eine eindeutige ID. Die auf diese Weise erfassten Tickets werden automatisch oder manuell zur weiteren Bearbeitung an die Queues (Warteschlangen) der jeweils zuständigen Verantwortungsbereiche des Unternehmens weitergeleitet.

TickX listet sämtliche Prozesse übersichtlich in einem zentralen Dashboard auf, zeigt den aktuellen Bearbeitungsstatus sowie weitere Informationen zu jedem Vorgang (z. B. Dringlichkeit von Aufgaben) an und ermöglicht die Ticket-Übernahme durch einen Sachbearbeiter mit wenigen Klicks. Eskalations- und Benachrichtigungsmechanismen unterstützen die Ticket-Verantwortlichen in TickX bei der Einhaltung der mit dem Kunden vereinbarten Service-Level-Agreements (SLA). So können Reaktions- und Lösungszeiten eingehalten werden und kein geöffnetes Ticket wird vernachlässigt oder geht verloren.

Außerdem erlaubt ein integrierter Live-Ticker Administratoren wichtige Nachrichten auf dem Dashboard aller oder ausgewählter Team-Mitglieder anzeigen zu lassen. Auf diese Weise kann ein großes Anfragevolumen durch wenige Mitarbeiter bewältigt werden, ohne dabei an die Grenzen herkömmlicher E-Mail-Clients (Intransparenz, sequentielle Vorgangseingänge, fehlende Klassifizierungsmöglichkeiten etc.) zu stoßen. Dank der tiefenreichen Integration von SharePoint ist TickX ein Programm, das nicht nur modular aufgebaut ist, sondern sich auch erweitern und skalieren lässt. Kunden zahlen somit wirklich nur für Funktionen, die sie wirklich benötigen.

Mit der TickX Basis-Version erhalten Sie ein vollwertiges und mächtiges Ticketsystem, das komplett browsergestützt funktioniert und daher standortunabhängig einsetzbar ist. Wenn Sie darüber hinaus spezielle Anforderungen haben, zum

Beispiel eine Schnittstelle zu einem ERP-System, ein Self-Service-Portal für Kunden oder komplexe Abrechnungsfunktionen benötigen, wählen Sie aus den optionalen Modulen und stellt Sie sich ganz einfach Ihr individuelles Ticketsystem zusammen – wie aus einem Baukasten.

Aussichten auf die TickX-Version 3.0 gibt es in Kürze hier <http://www.tickx.de>

Portrait

Mein IT-Systemhaus. Wir liefern seit zwei Jahrzehnten individuelle IT- Lösungen. media-service versteht sich als Dienstleister, der Auftraggeber als Partner begreift. Für Torsten Pade, Oliver Weickum und ihr 30-köpfiges Team steht eine gute und langjährige Zusammenarbeit mit dem Kunden stets im Vordergrund. Als Systemhaus für den Mittelstand liefert media-service maßgeschneiderte Lösungen, bei denen Kosten und Nutzen im richtigen Verhältnis stehen. Wer das als IT-Experte erreichen will, muss die Wünsche seiner Kunden bestens kennen und verstehen. Bei media-service gibt es die Analyse, Umsetzung und Betreuung aus einer Hand. Neben verlässlichen und sicheren Lösungen rund um Hard- und Softwarefragen gibt es vor allem Individuelles. Netzwerkinstallationen, die sich exakt an den Bedürfnissen des Kunden orientieren. Prozessoptimierungen, die dem Mittelständler viel Zeit und Geld sparen und Serviceleistungen, die verlässlich und schnell helfen.

News-ID: 1010800 • Views: 632 (Stand: 08.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1010800/Service-mit-System-TickX-das-All-in-One-Ticket-und-Helpdesk-System-fuer-SharePoint-.html>