



Wie **Bigpoint** seinen Support-Helpdesk mit KIX spielend managed

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Mit KIX gemeinsam Ziele erreichen

Die Verantwortlichen von BigPoint brauchten eine Lösung, um einerseits einen funktionierenden HelpDesk zu bekommen, andererseits galt es, zahlreiche Sicherheitsstandards zu erfüllen und ein stabiles System zu liefern. KIX Pro erfüllt diese Anforderungen vollumfänglich und ist damit ein guter und zukunftsorientierter Mitspieler von BigPoint.



Rico Barth, Geschäftsführung

Bitte beachten: Zum 1. April 2023 ist die cape IT GmbH in KIX Service Software GmbH umbenannt worden.

PROJEKTÜBERSICHT

Anwender:	<i>Bigpoint GmbH, Hamburg, Teil des chinesischen Software-Unternehmens Youzu Interactive Co. Ltd. mit Sitz in Shanghai</i>
Business:	<i>Eines der größten Portale für Online-Browser-Spiele Europas</i>
Filialen:	<i>Hamburg, Berlin, Malta</i>
Mitarbeiter:	<i>ca. 230</i>
IT-Mitarbeiter:	<i>20, davon zehn im Service-Helpdesk</i>
Lösung:	<i>KIX Pro in der Version 17</i>



Upgrade auf KIX Pro in der Version 17.9: Warum Bigpoint immer wieder auf cape IT setzt.

Bigpoint ist ein echtes Schwergewicht auf dem internationalen Entertainment- und Gaming-Markt. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Hamburg entwickelt High-Quality-Games für Browser und mobile Plattformen. 360 Millionen Gamer aus über 200 Ländern spielen Farmerama, DarkOrbitReloaded oder Seafight: Dies sind die bekanntesten Spiele. Viele Titel sind mit internationalen Jury- und Publikumspreisen gekürt worden. Gegründet wurde Bigpoint 2002, seit 2015 setzt das Unternehmen auf cape IT aus Chemnitz.

Ausgangssituation

Seit 2009 arbeitete Bigpoint mit einem Open Ticket Request System (OTRS Community Edition). 2015 hat cape IT das System mit KIX4OTRS 8 und dem Zusatzmodul KPI-Dashbord für ein erweitertes Berichtswesen komplett neu aufgesetzt. Neu wa-

ren Statistiken, automatisierte Umfragen zur Kundenzufriedenheit, das Einrichten von speziellen Funktionen mit Hilfe dynamischer Felder etc. Doch auch dieses System stieß an seine Grenzen. Anfang 2019 fiel bei Bigpoint dann die Entscheidung, mit KIX Pro ein komplett neues Management-System aufzusetzen, das die gewohnten Features beinhaltet, sich aber modular erweitern lässt. Aufgrund des langjährigen, vertrauensvollen Verhältnisses lag eine erneute Wahl von cape IT nahe.

Für den Support und die Entwicklung von Online-Games ist Bigpoint auf ein verlässliches System angewiesen. „Wir wollen uns im Team auf die wertschaffenden Dinge fokussieren“, erklärt Dominique Zechel, Senior International Community Manager bei Bigpoint. Das Service-System wird sehr stark beansprucht und ist im täglichen Geschäft enorm wichtig. Verwendet von 140-150 Agents mit 13 verschiedenen Hauptprojekten und 12 Sprachversionen, enthält es 344 Queues. Rund 40.000 Tickets pro Monat zeigen die Bedeutung der Lösung. Zechel: „Wir wollen unseren Kunden einen möglichst umfassenden und sicheren Support bieten.“

Projekt

Die ersten Gespräche und Tests zum Upgrade auf KIX Pro in der Version 17.9. fanden im März 2019 statt. KIX ist eine stabile Software, die nach oben und unten skalierbar ist. Dazu gibt es einen sehr guten Kundensupport. Die Entscheidung fiel uns daher leicht“, sagt Dominique Zechel.

Die erste System-Migration war 2015 in nur vier Monaten abgeschlossen worden. Für das Upgrade 2019 planten die Verantwortlichen von Bigpoint dagegen ein größeres Zeitfenster ein. „Wir hatten ein gigantisches Datenvolumen zu migrieren. Dafür wollten wir uns die Zeit nehmen und alles gründlich vorbereiten“, erinnert sich Zechel.

Der Übergang erfolgte dann in drei Phasen. Nach den ersten Gesprächen Anfang 2019 dienten die nächsten neun Monate zur Vorbereitung. Erst wurden die Daten dann in die KIX Cloud kopiert. Der letzte Schritt war die vollständige Migration im Februar 2020.

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



Fazit

Neben der Ticketbearbeitung hat der Support-Helpdesk auch businessrelevante Wirkungen: „Wir können dank der detaillierten Statistiken der Geschäftsführung laufend aktuelle KPI-Berichte vorlegen“, so Zechel, „und weil das System ohne Zusatzkosten skaliert, haben wir stets die Kontrolle über unsere Ausgaben. Das erlaubt es uns, besser zu kalkulieren und macht es unnötig, zusätzliches Personal einzustellen und zu schulen.“

Alles läuft einfach rund. Die Leute von cape IT arbeiten absolut professionell. Das haben wir auch wieder während der Corona-Krise gespürt. Einerseits mussten wir uns den Herausforderungen des Homeoffice stellen, andererseits hatten unsere Kunden mehr Zeit für Spiele und es gab dadurch auch mehr Arbeit für unser Support-Team. Aber das Management-System funktionierte einwandfrei und war ein Punkt, um den wir uns keine Sorgen machen mussten.“



Bigpoint GmbH

„Wir konnten dank der detaillierten Statistiken der Geschäftsführung nun laufend aktuelle KPI-Berichte vorlegen. Zudem skaliert das System ohne Zusatzkosten und wir haben so eine bessere Kontrolle über unsere Ausgaben.“

Dominique Zechel, Senior International Community Manager,
Bigpoint, Hamburg

Drehbahn 47-48 • 20354 Hamburg
www.bigpoint.com

ÜBER KIX SERVICE SOFTWARE

KIX ist die führende Open Source Service Software. Über 400 Kunden aus verschiedensten Branchen haben KIX bereits für ihr IT Service Management oder den Technischen Kundendienst im Einsatz.

KIX ist ganz flexibel als On-Prem- oder Cloudlösung verfügbar. Zusätzlich zu umfangreichen und anpassbaren Grundfunktionen (Ticket System, Asset-Management, Self Service Portal, Wissens- und FAQ-Datenbank, Reporting, Dashboards, etc.) bietet KIX vielfältige Erweiterungsmöglichkeiten. So lassen sich auch ein professionelles Field Service Management, automatisierte Geräte-Inventarisierung, 15 ITIL® 4 Practices, Zeiterfassung und vieles mehr mit KIX umsetzen.

Als Full Service Dienstleister unterstützen wir unsere Kunden bei der Analyse ihrer Prozesse, bei der Software-Implementierung sowie mit individuellen Erweiterungen. Umfassende Supportleistungen und ein qualifiziertes Schulungsprogramm runden unser Angebot ab. Zudem engagieren wir uns in den entscheidenden Branchenverbänden wie der Open Source Business Alliance, BITKOM und itSMF. Mehr Informationen finden Sie auf kixdesk.com

KIX

KIX Service Software GmbH • Schönherrstraße 8 • 09113 Chemnitz
Telefon: 0371 27095 620 • Fax: 0371 27095 625
E-Mail: info@kixdesk.com

www.kixdesk.com

Dokumentstand: 2020