

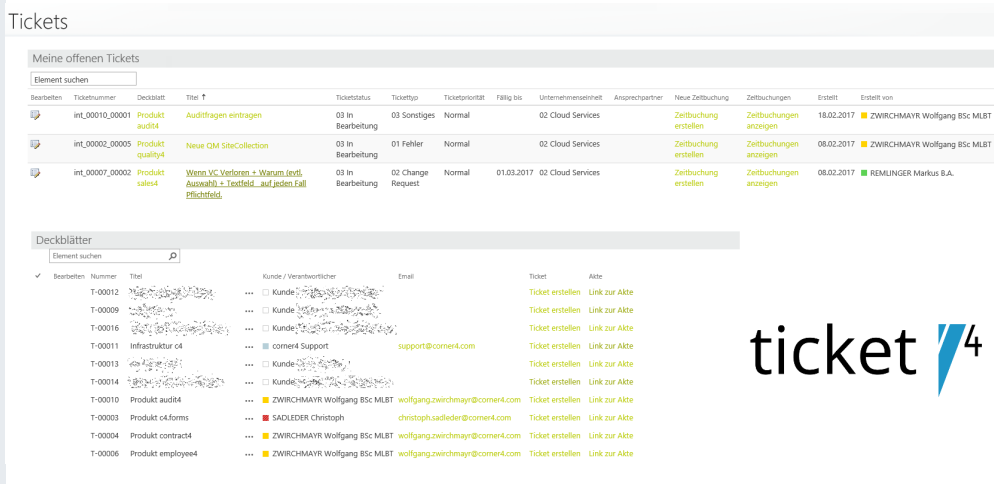
ticket 

Produktinformation

ticket4 ist sehr funktional im Standard und mit wenig Aufwand individualisierbar, für Ihren nachhaltigen Erfolg.



## Ticketübersicht



The screenshot displays the ticket4 dashboard. The top section, 'Meine offenen Tickets', features a search bar and a table with columns: Bearbeiten, Ticketnummer, Deckblatt, Titel, Ticketstatus, Tickettyp, Ticketpriorität, Fällig bis, Unternehmensbereich, Ansprechpartner, Neue Zeitbuchung, Zeitbuchungen, Erstellt, and Erstellt von. Three tickets are listed with details like 'Produkt aud4', 'Audfragen eintragen', and '03 In Bearbeitung'. The bottom section, 'Deckblätter', has another search bar and a list of tickets with columns: Bearbeiten, Nummer, Titel, Kunde / Verantwortlicher, Email, Ticket, and Akte. It shows various tickets with links to 'Ticket erstellen' and 'Link zur Akte'.

Das ticket4 Dashboard lässt keine Wünsche offen. Übersichtlichkeit steht ganz klar im Vordergrund.



Heutzutage führt an einem Ticketsystem kein Weg mehr vorbei. Egal in welchem Business Sie tätig sind und mit welchen Kunden Sie arbeiten. Qualität im Service ist eine der wichtigsten Eigenschaften von Unternehmen und sehr oft auch DAS Unterscheidungsmerkmal zu Mitbewerbern. Heben Sie sich von Ihren Mitbewerbern ab und steigern Sie Ihre Qualität mit ticket4, unserer auf SharePoint basierenden Ticketlösung.

### Strukturiert und vielseitig

Mit unserer Ticketlösung können Sie unterschiedliche Szenarien abbilden und in einem System betreiben. Der auf Akten basierende Ansatz ermöglicht es dabei, durch

Berechtigungen unterschiedliche Services in nur einem System abzubilden. Behalten Sie ganz einfach den Überblick, delegieren Sie Aufgaben an Ihre Mitarbeiter und geben Sie Ihren Kunden das Gefühl, etwas ganz Besonderes zu sein.

### Kontrolle

ticket4 gibt Ihnen zu jedem Zeitpunkt einen Überblick über Probleme, Herausforderungen und generell offene Punkte in Projekten beim Kunden. Unterschiedliche Klassifizierungen von Tickets ermöglichen Ihnen eine optimale Einteilung der eigenen Ressourcen und die bestmögliche und schnellstmögliche Abwicklung für den Kunden.

### Beispiel: Wenige große Kunden

Nehmen wir ein Szenario, in dem Sie in laufendem Kontakt zu Kunden stehen und diese Kunden über verschiedene Kanäle mit Ihnen in Kontakt treten. In ticket4 erstellen Sie für große Kunden jeweils eine Akte, die aufgrund der SharePoint eigenen Berechtigungsstruktur nur für ausgewählte Personen sichtbar ist. Ein großer Vorteil ist, dass Sie hier auch externe Benutzer - also den Kunden selbst - berechtigen können und dieser seine Tickets selbst erfassen und den Status der Tickets abrufen kann. Somit sind nicht Sie damit beschäftigt, den Kunden zu informieren, da der Kunde selbst über ein Dashboard auf alle seine Tickets jederzeit zugreifen kann. Jedes Anliegen des

Produkt ticket4, T-00001 [Ticketakte]

Tickets

Neues Element

Bearbeiten	Ticketnummer	Titel	Ticketstatus	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis	Erstellt von	Erstellt	Bearbeiter	Unternehmensseinheit	Neue Zeitbuchung	Zeitbuchungen
Ticketstatus: 03 In Bearbeitung (7)												
Ticketstatus: 05 Abgeschlossen (21)												
Ticketstatus: 06 Zurückgestellt (3)												
	int_00001_00029	Workflow läuft noch" Anzeige am Listenelement	06 Zurückgestellt	01 Fehler	Normal		ZACH Roman	Dienstag um 13:26	ZACH Roman	01 Support	Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen
	int_00001_00022	Subject der Mailbeschriftigung_jen überdenken - Hinweis auf Inhalt	06 Zurückgestellt	02 Change Request	Normal		ATTENEDER Martin	22. Februar	ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT	02 Cloud Services	Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen
	int_00001_00021	Mailbeschriftigungen mit "Werbung"	06 Zurückgestellt	02 Change Request	Normal		ATTENEDER Martin	22. Februar	ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT	02 Cloud Services	Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen

Dokumente

Neu Hochladen Synchronisieren Freigeben Mehr

Daten suchen

Bearbeiten	Titel	Name	Ticketnummer	Geändert	Geändert von	Erstellt	Erstellt von
------------	-------	------	--------------	----------	--------------	----------	--------------

Die Aktenstruktur garantiert ein optimales Berechtigungskonzept und somit einen reibungslosen Betrieb im Unternehmen.

## Ticketakte

Kunden wird als Ticket im System erfasst und garantiert dadurch eine lückenlose Abbildung des gesamten Prozesses.

### Beispiel: Viele kleine Kunden

In diesem Fall würden keine unterschiedlichen Akten pro Kunde angelegt werden, sondern nach Thematik bzw. Abteilungs- oder Bereichsakten, in denen die jeweiligen Tickets landen. Die offenen Tickets landen dadurch in einem fachzuständigen Bereich und können von dort verteilt werden. Auch in dieser Struktur gibt es für Ticketverantwortliche Personen eine Übersicht aller Tickets und auch hier geht keine Aufgabe verloren oder wird zu lange unbearbeitet im System bleiben.

### Beispiel: Interne Kunden

Qualität im Service beschränkt sich nicht nur nach außen in Richtung Kunden, sondern ist auch unternehmensintern äußerst wichtig. Jeder Mitarbeiter, der zum Beispiel eine Anfrage an die IT oder einen Verbesserungsvorschlag hat, kann

Eigenschaften von int\_00010\_00001

Allgemein

Titel \*  
Ausdrucken eintragen

Unternehmensseinheit \*  
02 Cloud Services

Bearbeiter  
SEMINGER Markus B.A.

Beschreibung/ Informationen  
https://www.../C4ITQu.../AllItems.aspx  
Wichtige Fragen eintragen, ISO 9001 zB

Ticketstatus \*  
03 In Bearbeitung

Tickettyp \*  
03 Sonstiges

Ticketpriorität \*  
Normal

Fällig bis

Informationen

Neue Zeitbuchung  
Zeitbuchung erstellen

Erstellt von  
ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT

Nachrichtentag  
18.02.2017 - 10:59 - ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT:

Hallo Markus,  
ich würde dich bitten, dass du wichtige

Zeitbuchungen  
Zeitbuchungen anzeigen  
Deckblatt  
Produkt audit

Das Ticketformular passt sich dem jeweiligen Status an zeigt nur relevante Felder.

das System nutzen. Mit dem Ziel, Transparenz zu schaffen, erhöht ticket4 mit Sicherheit die Zufriedenheit aller Mitarbeiter.

### Administration

Durch SharePoint als Basis ist es denkbar einfach, die einzelnen Bereiche im Ticketsystem zu administrieren. An oberster Stufe stehen zum Beispiel Serviceleiter, die Zugriff auf alle Tickets und alle Ticketakten haben. Diese Rolle

muss den Überblick behalten und „Langläufern“ konsequent nachgehen. Innerhalb einzelner Ticketakten (wie weiter oben beschrieben, können das Fachbereiche oder einzelne Kunden sein) gibt es einen Hauptverantwortlichen, der sich um die Verteilung der Tickets pro Kunde kümmert und ebenso die Abarbeitung überwacht. Jedes Ticket wiederum hat einen Verantwortlichen, der für die Lösung der Aufgabe verantwortlich ist.

Offene und nicht zugewiesene Tickets

mail

Bearbeiten	Ticketnummer	Deckblatt	Titel ↑	Ticketstatus	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis
	int_00001_00028	Produkt ticket4	Emailtexte überarbeiten (Format)	03 In Bearbeitung	01 Fehler	Normal	
	int_00001_00030	Produkt ticket4	Tickersteller in den Tickets bzw. Mails anzeigen	03 In Bearbeitung	02 Change Request	Normal	
	int_00001_00031	Produkt ticket4	"Ticket zurückgestellt" Mail und "Errormail" zum Abfangen von Errors	03 In Bearbeitung	01 Fehler	Normal	
	int_00011_00020	Infrastruktur c4	Zugriff auf (dynamische High Ports) - siehe Mail im Anhang	03 In Bearbeitung	02 Change Request	Normal	

Alle nötigen Details zu einem Ticket werden schon in der Übersicht gezeigt.

## Individuell

Generell können die beschriebenen Szenarien natürlich kombiniert werden (große Kunden, kleine Kunden und auch interne Kunden). Aufgrund der Flexibilität von SharePoint ist es auch möglich, Felder zu erweitern, Ansichten pro Akte oder Liste zu definieren und dadurch mit wenigen Klicks das System auf die Anforderungen der Mitarbeiter anzupassen.

# Optimieren Sie mit **ticket4** Ihre Prozesse und erhöhen Sie damit die Kundenzufriedenheit.

keit der Berechtigung der einzelnen Benutzer können diese auf die für die tägliche Arbeit relevanten Informationen zugreifen und Kom-

## NextSteps:

Sie möchten ticket4 in Ihrem Unternehmen nutzen? Hier unser Vorschlag: Vereinbaren Sie einen Termin mit einem unserer Experten. Gemeinsam erarbeiten wir in einem Analyseworkshop Ihre genauen Anforderungen und besprechen, wie Ihr persönliches ticket4 im Detail aussehen kann. Besuchen Sie auch unsere Webseite, um sich über unsere anderen SharePoint Lösungen zu informieren.

Kundentickets

Nicht zugewiesene Tickets											
Element suchen											
Bearbeiten	Ticketnummer	Deckblatt	Titel	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis	Unternehmensinheit	Ansprechpartner	Neue Zeitbuchung	Zeitbuchungen	Erstellt
	ext_griob0100001		Outlook Suche funktioniert nicht	01 Fehler	Normal		01 Support		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	28.02.2017
	ext_griob0100001		Hängende RDP Sitzungen	01 Fehler	Normal		01 Support		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	21.02.2017
	ext_griob0100002		TrendMicro auf Workstations	01 Fehler	Normal		01 Support		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	21.02.2017
	ext_griob0100008		TrendMicro auf Workstations	01 Fehler	Normal		01 Support		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	28.02.2017
	ext_griob0100009		Admin Passwörter ändern	01 Fehler	Normal		01 Support		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	28.02.2017

Offene und nicht zugewiesene Tickets											
Element suchen											
Bearbeiten	Ticketnummer	Deckblatt	Ticketstatus	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis	Unternehmensinheit	Bearbeiter	Ansprechpartner	Neue Zeitbuchung	Zeitbuchungen
	ext_griob0100001		03 In Bearbeitung	02 Change Request	Normal		02 Cloud Services	SCHMIDT Dominik		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen

Geschlossene Tickets											
Element suchen											
Bearbeiten	Ticketnummer	Deckblatt	Titel	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis	Unternehmensinheit	Bearbeiter	Ansprechpartner	Neue Zeitbuchung	Zeitbuchungen
	ext_griob0100002		Anpassung von Workflow Problemlösungsregeln in Auftragsbearbeitung erforderlich	02 Change Request	Normal		02 Cloud Services	SCHMIDT Dominik		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen
	ext_griob0100007		Neue QM SiteCollection für...	02 Change Request	Normal		01 Support	REMLINGER Markus B.A.		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen
	ext_griob0100008		Reminder WT bei allen... erweitert (Abfrage Status 01/08)	02 Change Request	Normal		01 Support	REMLINGER Markus B.A.		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen

Eine übersichtliche Darstellung der Tickets hilft bei der Abwicklung.

## Informationen finden

Ab der Erfassung eines Tickets stehen alle relevanten Informationen zur Verfügung. In Abhängig-

mentare bzw. Infos zu einzelnen Tickets verfassen. Kunden können so, wenn gewünscht, den Fortschritt eines Tickets mitverfolgen.

<http://www.corner4.com>

