

ticket 



ticket4

**Steigern Sie die Qualität Ihrer Kundenbeziehungen mit ticket4**

Behalten Sie den Überblick, delegieren Sie Aufgaben an Mitarbeiter und steigern Sie Ihre Servicequalität.



Individualisierung



Optimierte Aktenstruktur



Zufriedene Kunden



Effiziente Workflows



Nutzerrechte-Management



Kürze Wartezeiten für Kunden



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

The screenshot shows the 'Meine offenen Tickets' (My open tickets) section of the ticket4 dashboard. It features a table with columns for ticket number, subject, status, priority, and assignee. Below the table is a 'Deckblätter' (Dashboards) sidebar with a search bar and a list of dashboard options, each with a 'Ticket erstellen' (Create ticket) and 'Link zur Akte' (Link to case) button.



Heutzutage führt an einem Ticketsystem bzw. Helpdesk 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 Kunden wird als Ticket im System erfasst, dadurch wird eine lückenlose Abbildung des gesamten Prozesses garantiert.

The screenshot shows the ticket4 form for ticket 'int\_00010\_00001'. The form is divided into sections: 'Allgemein' (General) with fields for title and description; 'Eigenschaften von int\_00010\_00001' (Properties) with dropdowns for company, status, type, and priority; and 'Informationen' (Information) with fields for creation date, creator, and a message. The form dynamically shows only relevant fields based on the current status.

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

## Beispiel: Viele kleine Kunden

In diesem Fall würden keine unterschiedlichen Akten pro Kunde angelegt werden, sondern nach Thematik bzw. Abteilung oder Bereich, in denen die jeweiligen Tickets erstellt werden. 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.

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

## 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

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.

The screenshot shows the 'Produkt ticket4, T-00001 [Ticketakte]' interface. It features a search bar at the top right with the text 'diese website durchsuchen'. Below the header, there are three filter sections: 'Ticketstatus : 03 In Bearbeitung (9)', 'Ticketstatus : 05 Abgeschlossen (21)', and 'Ticketstatus : 06 Zurückgestellt (3)'. The main table lists tickets with columns for 'Ticketnummer', 'Titel', 'Ticketstatus', 'Tickettyp', 'Ticketpriorität', 'Fällig bis', 'Erstellt von', 'Erstellt', 'Bearbeiter', 'Unternehmenseinheit', 'Neue Zeitbuchung', and 'Zeitbuchungen'. Three tickets are visible, each with a 'Zurückgestellt' status and a '02 Change Request' type. Below the tickets, there is a 'Dokumente' section with a search bar and a table with columns for 'Titel', 'Name', 'Ticketnummer', 'Geändert', 'Geändert von', 'Erstellt', and 'Erstellt von'. A note below the document table says 'Zum Hochladen Dateien hierhin ziehen.'

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

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

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

## 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

The screenshot shows a table titled 'Offene und nicht zugewiesene Tickets'. It has a search bar at the top with the text 'mail'. The table has columns for 'Ticketnummer', 'Deckblatt', 'Titel', 'Ticketstatus', 'Tickettyp', 'Ticketpriorität', 'Fällig bis', 'Unternehmenseinheit', 'Bearbeiter', and 'Ansprechpartner'. Four tickets are listed, all with a status of '03 In Bearbeitung' and a priority of 'Normal'. The first ticket is titled 'Emailtexte überarbeiten (Format)', the second 'Ticketsteller in den Tickets bzw. Mails anzeigen', the third 'Ticket zurückgestellt! Mail und "Errormail" zum Abfangen von Errors', and the fourth 'Zugriff auf (dynamische High Ports) - siehe Mail im Anhang'.

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

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.

## Informationen finden

Ab der Erfassung eines Tickets stehen alle relevanten Informationen zur Verfügung. In Abhängigkeit der Berechtigung der einzelnen Benutzer können diese auf die für die tägliche Arbeit relevanten Informationen zugreifen und Kommentare bzw. Infos zu einzelnen Tickets verfassen. Kunden können den Fortschritt eines Tickets mitverfolgen.

## Next Steps

Sie möchten ticket4 in Ihrem Unternehmen nutzen? Vereinbaren Sie einen Termin mit einem unserer Experten. Gemeinsam erarbeiten wir in einem Analyseworkshop Ihre genauen Anforderungen und besprechen, wie Ihr persönliches

ticket4 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	Unternehmenseinheit	Ansprechpartner	Neue Zeitbuchung	Zeitbuchungen	Erstellt	Erstellt von	
	ext_griob0100001		Outlook Suche funktioniert nicht	01 Fehler	Normal		01 Support		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	28.02.2017	ZACH Roma	
	ext_griob0100001		Hängende RDP Sitzungen	01 Fehler	Normal		01 Support		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	21.02.2017	ZACH Roma	
	ext_griob0100002		TrendMicro auf Workstations	01 Fehler	Normal		01 Support		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	21.02.2017	ZACH Roma	
	ext_griob0100008		TrendMicro auf Workstations	01 Fehler	Normal		01 Support		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	28.02.2017	ZACH Roma	
	ext_griob0100009		Admin Passwörter ändern	01 Fehler	Normal		01 Support		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	28.02.2017	ZACH Roma	

  

Offene und nicht zugewiesene Tickets														
Element suchen														
Bearbeiten	Ticketnummer	Deckblatt ▼	Titel ↑	Ticketstatus	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis	Unternehmenseinheit	Bearbeiter	Ansprechpartner	Neue Zeitbuchung	Zeitbuchungen	Erstellt	Erstellt von
	ext_griob0100001		Granularere Suche Fileserver Index	03 In Bearbeitung	02 Change Request	Normal		02 Cloud Services	SCHMIDT Dominik		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	28.02.2017	ATTENEDER M

  

Geschlossene Tickets													
Element suchen													
Bearbeiten	Ticketnummer	Deckblatt ▼	Titel ↑	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis	Unternehmenseinheit	Bearbeiter	Ansprechpartner	Neue Zeitbuchung	Zeitbuchungen	Erstellt	Erstellt von
	ext_griob0100002	Klinikum	Anpassung von Workflow Protokollierungsverhalten in Auftragsbearbeitung erforderlich	02 Change Request	Normal		02 Cloud Services	SCHMIDT Dominik		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	22.02.2017	ATTENEDER Martin
	ext_griob0100007	Klinikum	Neue QM SiteCollection für	02 Change Request	Normal		01 Support	REMLINGER Markus B.A.		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	23.02.2017	REMLINGER Markus
	ext_griob0100008	Klinikum	Reminder WF bei allen erweitert (Abfrage Status 01/08)	02 Change Request	Normal		01 Support	REMLINGER Markus B.A.		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	24.02.2017	REMLINGER Markus
	ext_griob0100009	Klinikum	Änderungen	02 Change Request	Normal		01 Support	REMLINGER Markus B.A.		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	24.02.2017	REMLINGER Markus

Eine übersichtliche Darstellung der Tickets hilft bei der Abwicklung.



corner4 Information Technology GmbH

Johann-Roithner-Straße 131 | Bauteil B | Stiege 3  
4050 Traun, Austria

Office / Sales

+43 676 843 999 222

www.corner4.com

office@corner4.com

