

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 with a table of tickets. Below it is the 'Deckblätter' (Folders) section with a list of folders and their contents.

Element suchen	Titel	Ticketstatus	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis	Unternehmensinheit	Anspruchspartner	Neue Zeitbuchung	Zeitbuchungen	Erstellt	Erstellt von
int_00010_00001	Produkt audit4 Audifragen eintragen	03 In Bearbeitung	03 Sonstiges	Normal		02 Cloud Services		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	18.02.2017	ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT
int_00002_00005	Produkt quality4 Neue QM SiteCollection	03 In Bearbeitung	01 Fehler	Normal		02 Cloud Services		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	08.02.2017	ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT
int_00007_00002	Produkt sales4 Wenn VC_Vorform + Warnsch. Best. Ausfall + Ticketid. auf jeden Fall Pflichtfalls	03 In Bearbeitung	02 Change Request	Normal	01.03.2017	02 Cloud Services		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	08.02.2017	REMLINGER Markus B.A.

Element suchen	Titel	Kunde / Verantwortlicher	Email	Ticket	Akte
T-00012	...	Kunde	...	Ticket erstellen	Link zur Akte
T-00009	...	Kunde	...	Ticket erstellen	Link zur Akte
T-00016	...	Kunde	...	Ticket erstellen	Link zur Akte
T-00011	Infrastruktur c4	comer4 Support	support@comer4.com	Ticket erstellen	Link zur Akte
T-00013	...	Kunde	...	Ticket erstellen	Link zur Akte
T-00014	...	Kunde	...	Ticket erstellen	Link zur Akte
T-00010	Produkt audit4	ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT	wolfgang.zwirmayr@comer4.com	Ticket erstellen	Link zur Akte
T-00003	Produkt c4forms	SADLEDER Christoph	christoph.sadleder@comer4.com	Ticket erstellen	Link zur Akte
T-00004	Produkt contract4	ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT	wolfgang.zwirmayr@comer4.com	Ticket erstellen	Link zur Akte
T-00006	Produkt employe4	ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT	wolfgang.zwirmayr@comer4.com	Ticket erstellen	Link zur Akte



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 aus-

gewählte 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.

Beispiel: Viele kleine Kunden

In diesem Fall würden keine unterschiedlichen Akten pro Kunde ange-

The screenshot shows the 'Eigenschaften von int_00010_00001' (Properties of int_00010_00001) form. It is divided into 'Allgemein' (General) and 'Informationen' (Information) sections.

Allgemein

- Titel: Audifragen eintragen
- Unternehmensinheit: 02 Cloud Services
- Bearbeiter: REMLINGER Markus B.A.
- Beschreibung/Informationen: https://.../CATQu.../AllItems.aspx
- Wichtige Fragen eintragen, ISO 9001 zB
- Ticketstatus: 03 In Bearbeitung
- Tickettyp: 03 Sonstiges
- Ticketpriorität: Normal
- Fällig bis: [Date]

Informationen

- Neue Zeitbuchung: [Zeitbuchung erstellen](#)
- Erstellt von: ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT
- Nachrichtentext: 18.02.2017 - 10:59 - ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT: Hallo Markus, ich würde dich bitten, dass du wichtiger...
- Zeitbuchungen: [Zeitbuchungen anzeigen](#)
- Deckblatt: [Produkt audit4](#)

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

legt 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.

Beispiel Serviceleiter, die Zugriff auf alle Tickets und alle Ticketakten haben. Diese Rolle muss den Überblick behalten und „Langläufern“ konse-

Individuell

Generell können die beschriebenen Szenarien natürlich kombiniert werden (große Kunden, kleine Kunden

Produkt ticket4, T-00001 [Ticketakte] diese website durchsuchen

Produkt ticket4, T-00001 [Ticketakte]

Tickets

Neues Element

Element suchen

Bearbeiten	Ticketnummer	Titel	Ticketstatus	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis	Erstellt von	Erstellt	Bearbeiter	Unternehmenseinheit	Neue Zeitbuchung	Zeitbuchungen
Ticketstatus: 03 In Bearbeitung (9)												
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 Mailbenachrichtigung 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	Mailbenachrichtigungen 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

Datei suchen

Bearbeiten	Titel	Name	Ticketnummer	Geändert	Geändert von	Erstellt	Erstellt von
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 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.

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.

Informationen finden

Ab der Erfassung eines Tickets stehen alle relevanten Informationen

Offene und nicht zugewiesene Tickets

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

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

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, wenn gewünscht, den Fortschritt eines Tickets mitverfolgen.

Next Steps

Sie möchten ticket4 in Ihrem Unternehmen nutzen? Hier unser Vorschlag: Vereinbaren Sie einen Termin mit einem unserer Experten.

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

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	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	ATTENERER 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	ATTENERER 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

