

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.

Tickets

Meine offenen Tickets

Element suchen	Ticketnummer	Dockzeit	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 select4	Wenn VC_Vorform + Warnsch. bei Auswahl + Textfeld auf jeden Fall Pflichtfeld	03 In Bearbeitung	02 Change Request	Normal	01.03.2017	02 Cloud Services		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen	08.02.2017	REMLINGER Markus B.A.

Deckblätter

Element suchen	Bearbeiten	Nummer	Titel	Kunde / Verantwortlicher	Email	Ticket	Akte
	✓	T-00012		...		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@comer.com	Ticket erstellen	Link zur Akte
		T-00003	Produkt c4.forms	...	SADLEDER Christoph christoph.sadleder@comer.com	Ticket erstellen	Link zur Akte
		T-00004	Produkt contract4	...	ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT wolfgang.zwirmayr@comer.com	Ticket erstellen	Link zur Akte
		T-00006	Produkt employe4	...	ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT wolfgang.zwirmayr@comer.com	Ticket erstellen	Link zur Akte



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.

Eigenschaften von int_00010_00001

Allgemein

Titel *
Audifragen eintragen

Unternehmensinheit *
02 Cloud Services

Bearbeiter
REMLINGER Markus B.A.

Beschreibung/ Informationen
https://.../C4ITQuestions/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 audit4

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 ticket4 interface. At the top, there is a search bar with the text "Produkt ticket4, T-00001 [Ticketakte]". Below this, there is a "Tickets" section with a "Neues Element" button and a search bar. The main part of the screenshot is a table of tickets with columns for "Ticketstatus", "Tickettyp", "Ticketpriorität", "Fällig bis", "Erstellt von", "Erstellt", "Bearbeiter", "Unternehmenseinheit", "Neue Zeitbuchung", and "Zeitbuchungen". The table shows three tickets with their respective details. Below the tickets, there is a "Dokumente" section with a "Neu" button and a search bar. The "Dokumente" section shows a list of documents with columns for "Titel", "Name", "Ticketnummer", "Geändert", "Geändert von", "Erstellt", and "Erstellt von".

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 the "Offene und nicht zugewiesene Tickets" section. It features a search bar with the text "mail" and a list of tickets. The table has columns for "Ticketstatus", "Tickettyp", "Ticketpriorität", "Fällig bis", "Unternehmenseinheit", "Bearbeiter", and "Ansprechpartner". The table shows four tickets with their respective details.

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	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		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		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		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		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

