

Anforderungskatalog für ein Ticketsystem

1. Allgemeine Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung	Priorität
Ticket-Erstellung ermöglichen	Benutzer müssen neue Tickets für verschiedene Anfragen oder Probleme erstellen können.	Hoch
Statusverwaltung von Tickets	Tickets sollten unterschiedliche Status (z. B. offen, in Bearbeitung, geschlossen) haben.	Hoch
Detaillierte Beschreibung erfassen	Jedes Ticket sollte eine detaillierte Problembeschreibung enthalten.	Hoch
Interne Notizen hinzufügen	System sollte ermöglichen, dass Mitarbeiter interne Notizen zu Tickets hinzufügen können.	Mittel
Prioritäten festlegen	Tickets müssen priorisiert werden können (z. B. hoch, mittel, niedrig).	Hoch
Zuweisung an Mitarbeiter	Tickets sollten an bestimmte Mitarbeiter zur Bearbeitung zugewiesen werden können.	Hoch
Kundeninformationen erfassen	Das System sollte Kundendaten wie Name, E-Mail, Telefonnummer und Kundennummer speichern.	Hoch
Kommunikation mit Kunden	Das System sollte die Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Kunden über das Ticket ermöglichen.	Hoch
Zeiterfassung und -berechnung	Es sollte eine Funktion zur Erfassung der Bearbeitungszeit für jedes Ticket geben.	Mittel
Standort- und Firmeninformationen	Kundenstandorte und Firmenzugehörigkeiten sollten gespeichert werden können.	Niedrig
Ticketabrechnung ermöglichen	Das System sollte eine Abrechnung der erbrachten Leistungen pro Ticket unterstützen.	Mittel
Rechnungsstellung integrieren	Rechnungen für bearbeitete Tickets sollten erstellt und versendet werden können.	Mittel
Ratenzahlung verwalten	Möglichkeit zur Verwaltung von Ratenzahlungen für Rechnungen.	Niedrig

Aufgabe	Beschreibung	Priorität
Erstellung von Berichten	Das System sollte Berichte über Tickets, deren Status und Bearbeitungszeiten generieren können.	Mittel
E-Mail-Benachrichtigungen	Benutzer und Kunden sollten E-Mail-Benachrichtigungen bei Ticket-Aktivitäten erhalten können.	Hoch
Such- und Filterfunktionen	Tickets sollten nach verschiedenen Kriterien wie Status, Priorität und Mitarbeiter gefiltert und durchsucht werden können.	Mittel
Rollen- und Rechteverwaltung	Es sollten unterschiedliche Benutzerrollen und Zugriffsrechte im System verwaltet werden können.	Hoch