

Lernfeld 6

Incident Record und Ticketsystem



Bildquelle: <https://pixabay.com/de/illustrations/support-hilfe>

Name:

Klasse:

Lernsituation:

Im vorangegangenen Modul haben Sie wichtige Aspekte, die man in der direkten Kommunikation mit dem Anrufer / Störungsmelder beachten soll, herausgearbeitet und besprochen.

Neben dem Kommunikationsablauf und den Kommunikationsregeln sind aber auch noch andere Punkte bei der Erstkontaktaufnahme wichtig:

Der Umgang mit einem Ticketsystem, insbesondere die Erfassung einer Störung (=Incident).

Hier sehen Sie eine Eingabemaske für einen Mitarbeiter der Stadt München, der das Ticketsystem der LHM Services GmbH (Service Desk für die Mitarbeiter der Landeshauptstadt München) nutzt:

1. Welche Informationen sollten ihrer Meinung durch ein Ticketsystem automatisch erzeugt werden?

- Ticket ID
- Mitarbeiter der das Ticket bearbeitet
- Datum und Uhrzeit der Ticketerstellung

2. Mit welche weiteren Eingabemöglichkeiten für den Störungsmelder könnte man die Eingabemaske ergänzen, um die Störungsmeldung weiter zu automatisieren?

- Unterscheidung Software / Hardware
 - Kategorie der HW (Drucker, Arbeitsrechner)
 - Kategorie der SW (Officeanwendung, Datenbank, SAP)
- Gerätenummer
- Raum, Standort

3. Falls es ein Ticketsystem in ihrem Ausbildungsbetrieb gibt:

- Wie schaut die Ersterfassung für eine Störungsmeldung in ihrem System aus?
Tauschen Sie sich dazu mit einer Mitschülerin bzw. Mitschüler aus und vergleichen Sie ihre Ticketsysteme.
 - Wo gibt es Gemeinsamkeiten – wo gibt es Unterschiede? Halten Sie diese schriftlich fest!

Titel, Log-Beschreibung, Anhänge

- Für den Fall, dass dies nicht möglich ist,
recherchieren Sie im Internet nach möglichen Screenshots zu
Eingabemasken von verschiedenen Anbietern solcher Ticketsysteme und
vergleichen Sie diese!



- Wo gibt es Gemeinsamkeiten – wo gibt es Unterschiede? Halten Sie diese schriftlich fest!



15 min

4. Lesen Sie nun die Aufzeichnung eines Telefongesprächs zwischen einem Störungsmelder und einem Mitarbeiter des Service Desk durch.
(SD = Service Desk; SM = Störungsmelder)

SM: Hallo, hier Stefanie Schmidt aus der Vertriebsabteilung in Rosenheim.

SD: Hallo Frau Schmidt, was kann ich für Sie tun?

SM: Mir wurde letzte Woche ein Tablet für den Außendienst einsatz zur Verfügung gestellt, dass mir aber immer wieder Probleme bereitet.

SD: Können Sie mir kurz ihr Problem mit dem Tablet beschreiben?

SM: Ich melde mich ganz normal an und gebe also mein Benutzername und mein Passwort ein. Dann öffne ich die Eingabemaske unseres neuen Customer Relationship Managementsystems und möchte dann mit dem Tabletstift Daten eingeben aber die Eingabemaske reagiert nicht auf den Tabletstift. Nach kurzer Zeit reagiert das Programm überhaupt nicht mehr. Es hilft nur ein sehr langes Drücken der EIN-AUS-Taste. Dann startet das Gerät aber komplett neu und die zuvor geöffneten Dokumente und die vorherige Anmeldung sind weg.

SD: Können Sie das Gerät jetzt überhaupt nicht mehr verwenden?

SM: Doch schon – aber halt nicht bei dem neuen Programm.

SD: *Denkt sich: Es liegt ein schwerwiegenderes Problem vor, das er telefonisch so nicht lösen kann* – Brauchen Sie das Gerät unbedingt?

SM: Die nächsten beiden Tage nicht unbedingt. Aber danach steht ein wichtiger Kundenbesuch an.

SD: Können wir das Gerät bei Ihnen vor Ort abholen? Wann sind Sie denn im Büro?

SM: Am besten morgen Vormittag zwischen 9 und 11 Uhr.

.....



Da gerade eine Umstellung auf ein neues Ticketsystem erfolgt, kann der Mitarbeiter des Service Desk die Informationen nur in einer behelfsmäßige Incident Checkliste aufnehmen (siehe Folgeseite). Die Mitarbeiterin sitzt in einem Büro einer Filiale in einem dreistöckigen Gebäude. Es gibt mehrere Filialen des betroffenen Unternehmens an verschiedenen Standorten.



Arbeitsauftrag:

- Notieren Sie nun in Partnerarbeit die wesentlichen Punkte, die der Mitarbeiter in diesem Gespräch beim Störungsmelder vergessen hat abzufragen.
- Welche Kriterien sollten in der Checkliste auf der nächsten Seite noch aufgenommen werden? Ergänzen Sie diese so weit möglich in der Checkliste!
- Rechnen Sie damit, dass Sie ihr Ergebnis im Klassenplenum vorstellen müssen.



20 min.

| Checkliste „Incident Record“: 10-KV (Kennung) _____ | | |
|---|---|--|
| Eindeutige Referenz: 10 KIV (falls schon ähnliche Fälle vorliegen) | | |
| Ersterfassung <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | | |
| Telefonnummer: | Service Desk Mitarbeiter: | |
| Kontakt Daten/Ort: Ort: _____ Abteilung: _____ Stellen-ID/Büro: _____ | Nachname/Vorname: | |
| Benachrichtigung durch: | Bearbeitungszeit: | Erstellt am: |
| <input type="checkbox"/> Telefon: | <input type="checkbox"/> schnellstmöglich | <input type="checkbox"/> Second Level |
| <input type="checkbox"/> Fax: | <input type="checkbox"/> 1 - 5 Stunde | |
| <input type="checkbox"/> Persönlich: | <input type="checkbox"/> 24 – 48 Stunden | |
| <input type="checkbox"/> E-Mail: | Priorisierung | <input type="checkbox"/> Third Level |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges: | <input type="checkbox"/> kritisch - hoch <input type="checkbox"/> mittel - niedrig <input type="checkbox"/> sehr niedrig (oder andere Einteilung) Endtermin/ Weitergabe bis (Datum) durch (Bearbeiter) | Problem gelöst aus Kundensicht: ja nein Status: offen bearbeitet Vermerk zu anderen Incidents: |
| IV Symptombeschreibung Klassifizierung: <input type="checkbox"/> Software <input type="checkbox"/> Office <input type="checkbox"/> OS <input type="checkbox"/> CRM <input type="checkbox"/> ERP <input type="checkbox"/> Sonstige _____ <input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Drucker/Fax <input type="checkbox"/> Kopierer <input type="checkbox"/> Telefonanlage <input type="checkbox"/> PC/Notebook <input type="checkbox"/> Sonstiges _____ Anzahl der betroffenen Benutzer/User <input type="checkbox"/> Standorte <input type="checkbox"/> Geschäftsbereiche <input type="checkbox"/> | | |
| Kurzbeschreibung des Incidents: Stichpunkte zu Problemen | | |
| Bearbeiter:..... | Ort: | Datum:..... |

5. Welche wesentlichen Vorteile bietet der Einsatz eines Service Desk-Tool (Ticketsystem) in einem Unternehmen:

- Bietet die Möglichkeit detaillierter **Dokumentation**
- **Störungen** können schneller und effizienter beseitigt werden
- **Support** wird entlastet durch
 - **automatische Antwortvorschläge einer** Knowledge Base **die dem Anwender mit Hilfe einer** Suchfunktion **direkt zur Verfügung gestellt wird**
 - **Ticket-Verfolgungen**
 - Ticket-Sortierungen
- **Routineaufgaben werden** beschleunigt, **Schwachstellen identifiziert** und zusätzlich die Produktivität **erhöht**
- **Bietet höhere User- und Kundenzufriedenheit,**
 - **durch Monitoring,** Automatisierung **mit einem** einheitlichen **Tool für die** Kontaktaufnahme **→ Nutzeranfragen können schneller,** zentralisierte **und komfortabler bearbeitet werden**
- **Regelbasierte** Eskalation **statt individuelle Entscheidungen**
- **Klare Kategorisierung und** Priorisierung



Ergänzen Sie die Lücken im oberen Text mit Hilfe der kursiv geschriebenen Wörter oder Satzteile, die durch einen Strichpunkt voneinander getrennt sind.

einheitlichen; Priorisierungen; Automatisierungen; effizienter beseitigt; beschleunigt; detaillierter; Produktivität; Kontaktaufnahme; zentralisierte; entlastet; Eskalation; Knowledge-Base; Ticket-Sortierungen; Suchfunktion



10 Min.

- Ein Incident Record ist ein Datensatz mit allen Angaben zu einem Incident, in dem der Lebenszyklus des Incidents von der Ersterfassung bis zur Lösung dokumentiert ist.
- Ein Incident ist istz definiert als ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines It-Services. Auch ein Ereignis das in der Zukunft einem It-Service beeinträchtigen könnte, ist ein Incident.