

## Lernfeld 6

### 3. Incident Record und Ticketsystem



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

**Name:** ...deine mutter.....

**Klasse:** .....



**Lernsituation:****Hören Sie aufmerksam dem Servicegespräch ihrer Mitschüler\*Innen zu!**

Da gerade eine Umstellung auf ein neues Ticketsystem erfolgt, kann der Service Desk Mitarbeitende die Informationen zurzeit nur in einer behelfsmäßigen **Incident Checkliste** aufnehmen (siehe nächste Seite).

Die Störungsmelder\*in befindet sich im 3. Stock eines Firmengebäudes. Es gibt mehrere Firmengebäude an unterschiedlichen Standorten.

**Arbeitsaufträge:**

- Dokumentieren Sie mit Hilfe der Checkliste die Informationen aus dem Servicegespräch!
- Überlegen und notieren Sie die wesentlichen Punkte, die der Mitarbeitende des Service Desk in diesem Gespräch vergessen hat abzufragen!
- Welche Kriterien sollten in der Checkliste noch aufgenommen werden? Ergänzen Sie diese so weit möglich!
- Rechnen Sie damit, dass Sie Ihr Ergebnis im Klassenplenum vorstellen werden.



25 min.

01\_Skript\_LS03\_Incident  
Record\_Ticketsystem\_Schueler

## Ticketsystem

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

The screenshot shows a web-based form for creating a new ticket. The form is titled 'Anlegen: Ticket' and 'Neu Ticket'. It includes a sidebar with a 'Stamm' section. The main form has the following fields:

- Gemeldet von:** Julia,Musterfrau
- Gemeldet für:** Julia,Musterfrau@BS-INFO.MUENCHEN.MUSIN.D...
- Einrichtung:** Städtische Berufsschule für Informationstechnik, Ri...
- Kurztext:** (empty text box)
- Beschreibung:** (empty text area)
- Auswirkung:** (empty dropdown menu)
- Datei hinzufügen:** (button)

**Welche Informationen sollten Ihrer Meinung nach durch ein Ticketsystem im Backend-System des Service Desk Mitarbeiter automatisch erzeugt werden?**

---



---



---



---



---



---



---

**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. einem Mitschüler aus und vergleichen Sie Ihre Ticketsysteme.
  - Wo gibt es Gemeinsamkeiten – wo gibt es Unterschiede? Halten Sie diese schriftlich fest!

---



---



---



---



---

- Für den Fall, dass dies nicht möglich ist,  
recherchieren Sie im Internet nach möglichen Screenshots zu Eingabemasken von 2 verschiedener Anbietern solcher Ticketsysteme und vergleichen diese!



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

---

---

---

---

---

---

**Welche Vorteile bietet die Einführung eines Ticketsystems in einem Unternehmen. Nennen und erläutern Sie mindestens 3 Vorteile! (Zur Hilfestellung können Sie ggf. den Lückentext auf der nächsten Seite heranziehen.**

---

---

---

---

---

---



**Ergänzen** Sie die Lücken im unteren 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-Database; Ticket-Sortierungen; Suchfunktion*

#### Lückentext zu Vorteilen Ticketsystem:

- **Bietet die Möglichkeit** \_\_\_\_\_ **Dokumentation**
- **Störungen** können schneller und \_\_\_\_\_ werden
- **Support** wird \_\_\_\_\_ durch
  - **automatische Antwortvorschläge** einer \_\_\_\_\_ die dem Anwender mit Hilfe einer \_\_\_\_\_ direkt zur Verfügung gestellt wird
  - **Ticket-Verfolgungen**
  - \_\_\_\_\_
- **Routineaufgaben** werden \_\_\_\_\_, **Schwachstellen identifiziert** und zusätzlich die \_\_\_\_\_ erhöht
- **Bietet höhere User- und Kundenzufriedenheit,**
  - **durch Monitoring,** \_\_\_\_\_ mit einem \_\_\_\_\_ Tool für die \_\_\_\_\_ → Nutzeranfragen können schneller, \_\_\_\_\_ und komfortabler bearbeitet werden
- **Regelbasierte** \_\_\_\_\_ statt individuelle Entscheidungen
- **Klare Kategorisierung** und \_\_\_\_\_



**Welche Hindernisse können bei der Einführung eines internen Ticketsystems in einem Unternehmen auftreten? Nennen Sie 3 und erläutern diese!**

---



---



---



---



---



15 min