

Lernfeld 6

3. Incident Record und Ticketsystem



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

Name: .	deine mutter	Klasse:
Haille		Masse

BGP 11 Lernfeld 6

BGP 11 Lernfeld 6

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.

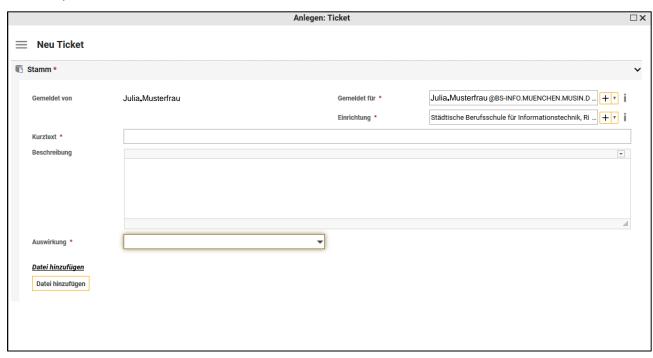
01_Skript_LS03_Incident

Checkliste "Incident Record":			
	Ersterfassung	□ ja	nein nein
Telefonnummer:	Service Desk Mitarbei	ter:	
Kantalitalatan	NI-sky-sy-A/sw-sy-sy		
Kontaktdaten:	Nachname/Vorname:		
Benachrichtigung durch:	Bearbeitungszeit:		
☐ Telefon:	□ schnellstmögli	ch	
☐ Fax:	□ 1 - 5 Stunde		
☐ Persönlich:	□ 24 – 48 Stunde	en	
☐ E-Mail:			
☐ Sonstiges:			
IV Symptombeschreibung	<u>-</u> 		
Klassifizierung:	<u>-</u>		
□ Software			
☐ Hardware			
Kurzbeschreibung des Incidents:			
rearzacionicipang des moldents.			
Bearbeiter:	Ort: Da	tum:	

BGP 11 Lernfeld 6

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:



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!

7	7	
.5	5	S
1	ā,	Ε
2	3	ste
_	3	ts
rint	7	Ticke
U	5,	-
0.1	9	ecor
		0

•	Fur	den Fall, dass <u>dies nicht moglich ist,</u>
	- 2	recherchieren Sie im Internet nach möglichen Screenshots zu Eingabemasken von
		2 verschiedener Anbietern solcher Ticketsysteme und vergleichen diese!

	0	Wo gibt es Gemeinsamkeiten – wo gibt es Unterschiede? Halten Sie diese schriftlich fest!
Nennen u	und	eile bietet die Einführung eines Ticketsystems in einem Unternehmen. erläutern Sie mindestens 3 Vorteile! (Zur Hilfestellung können Sie ggf. den Lü- 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

	Bietet die Möglichkeit	Dokumentation
>	Störungen können schneller und	werden
>	Support wird durch	
	automatische Antwortvorschläge eine	er die dem An-
	wender mit Hilfe einer	direkt zur Verfügung gestellt
	wird	
	Ticket-Verfolgungen	
>	Routineaufgaben werden	, Schwachstellen identifiziert und zu
	sätzlich dieerh	öht
>	Bietet höhere User- und Kundenzufrieden	heit,
	durch Monitoring,	mit einem
	Tool für die	→ Nutzeran-
	fragen können schneller,	und komfortabler bearbeitet
	werden	
>	Regelbasierte	statt individuelle Entscheidungen
>	Klare Kategorisierung und	
	Welche Hindernisse können bei der Einfi einem Unternehmen auftreten? Nennen S	

