Anhand einer Grafik lässt sich die aktuelle Situation sehr gut aufzeigen.

Die Grafik zeigt wie die Web-Abteilung in Kommunikation mit den anderen Nutzerinnen und Nutzer steht.

Eine Kurze erklärung dazu:

Nutzerinnen und Nutzer (NuN) kommunizieren Informationen und Aufträge hauptsächlich via E-Mail und Telefon. Dabei wird nicht ausschliesslich ein Medium für die Kommunikation genutzt. Hauptsächlich wird über E-Mails und Telefongesprächen kommunizi9ert. Das System hat den Nachteil, dass an arbeitsintensiven Tagen die Informationen mit den Aufträgen vermischt werden. Da Informationen und Aufträge gleichzeitig auf allen Kommunikationsmitteln erhalten werden können, müssen diese beiden Komponenten vom Web wieder getrennt werden. Dabei kann sehr schnell die Übersicht verloren gehen. Zudem wissen immer nur die am Auftrag beteilligten den Stand des Auftrages.

Diese Grafik zeigt das die Situation nach der Einführung des Ticketsystems an.

Nutzerinnen und Nutzer (NuN) kommunizieren Informationen und Aufträge jetzt auf seperaten Kommunikationsmitteln. Das neu Entwickelte Ticketesystem übernimmt die Rolle der Kommunikation für Aufträge, während dem die restliche Kommunikation weiterhin über die alten Kommunikationsmittel läuft. Für die NuN ändert der wechsel des Kommunikationmittels und erleichtert damit der Web-Abteilung das einteilen. Durch die nutzung eines Ticketsystems sieht nicht nur der Auftraggeber der Stand des Auftrags, sondern auch alle anderen Nutzer des Systems.