

Rollen

Annahme Kunde

Der Benutzer ist Kunde bei einem Dienstleister oder Lieferanten, welcher Serviceanfragen über ein Ticketsystem entgegen nimmt und bearbeitet. Hat der Kunde ein Problem, eine Frage ö.ä., kann er im Ticketsystem über einen für den Kunden vorgesehenen Bereich ein Ticket erstellen. Dazu gibt er sein Anliegen in Textform als Chronik-Eintrag an und hinterlegt einen oder mehrere Ansprechpartner, welche vom Anbieter ggf. zu kontaktieren sind.

Der Kunde, der Tickets anlegen kann, sollte dies möglichst intuitiv erledigen können, da er nicht unbedingt geschult ist, das System zu benutzen.

Annahme (Experte/Betreiber)

Der Benutzer ist Mitarbeiter bei einem Dienstleister oder Lieferanten und nimmt Serviceanfragen von Kunden entgegen. Diese Serviceanfragen werden in Form von Tickets erfasst. Der Mitarbeiter erfasst das Anliegen des Kunden in Textform als Chronik-Eintrag, hinterlegt ggf. zu kontaktierende Ansprechpartner und hat die Möglichkeit, weitere Informationen am Ticket zu spezifizieren. Dazu können Angaben wie z.B. Kategorie, Priorität, Maschine/Standort etc. hinterlegt werden, je nach Anwendungsgebiet und Branche des Ticketsystem-Betreibers.

Ist ein Ticket erfasst worden, gibt der Benutzer das Ticket aus der Annahme weiter ans Dispatching (s.u.).

Der Benutzer in der Annahme ist in der Regel für das Ticketsystem geschult worden, sollte aber wenig Einarbeitungszeit benötigen und möglichst intuitiv Tickets anlegen können.

Arbeitsgrundlage: Er weiß, wo er Tickets neu erstellen kann und dass er Tickets nach dem Erstellen ans Dispatching weitergeben soll.

Dispatcher

Der Dispatcher hat die Aufgabe, Tickets ggf. genauer zu spezifizieren und einem Mitarbeiter zur Bearbeitung zu überstellen bzw. Tickets in einen Arbeitspool (Arbeitspool~Abteilung) zu leiten, aus dem sich Mitarbeiter eigenständig ihre Aufgaben ziehen.

Ein Dispatcher holt, falls nötig, nähere Informationen vom Kunden ein, um die Spezifizierung vornehmen zu können, bspw. um ein Ticket zu kategorisieren, eine Priorität und/oder ein Zieldatum festzulegen, um anschließend festlegen zu können welcher Mitarbeiter oder welcher Arbeitspool/welche Abteilung für das Ticket zuständig sein soll.

Der Dispatcher ist in der Regel für das Ticketsystem geschult worden und sollte die Abläufe gut kennen.

Bearbeiter

Der Bearbeiter ist der Mitarbeiter, welcher letztendlich die Serviceanfrage des Kunden bearbeitet. Er nutzt die Chronik und die hinterlegten Kontaktarten, um Informationen zu der zu erledigenden Arbeit zu erhalten. Seine eigenen Arbeitsschritte dokumentiert er in der Chronik. Bevor er ein Ticket abschließt, verfasst er einen Report in Textform.

Der Bearbeiter ist in der Regel für das Ticketsystem geschult worden.

Use Cases

Use Case 1 – Annahme Kunde

Wenn Sie mit Ihrer Kaffeemaschine Kaffee kochen, ist dieser immer kalt. Der Hersteller Ihrer Kaffeemaschine bietet seinen Kunden an, über ein Ticketsystem Probleme und Anfragen zu Produkten einzusenden.

Sie haben sich bereits einen Account angelegt und haben sich zum Ticketsystem navigiert. Nun erstellen Sie ein Ticket und beschreiben Ihr anliegen.

Damit der Hersteller Sie kontaktieren kann, hinterlegen Sie Ansprechpartner für das Problem. Zunächst tragen Sie sich selbst als Ansprechpartner ein. Da sie möglicherweise nicht immer erreichbar sind, hinterlegen Sie noch eine weitere Person als Ansprechpartner.

Abschließend übermitteln Sie das Ticket an den Hersteller.

Aufgabe:

1. Erstellen Sie ein Ticket und beschreiben Sie Ihr anliegen
2. Hinterlegen Sie zwei Ansprechpartner (Sie selbst und einen Kollegen)
3. Übergeben Sie das Ticket an den Hersteller

Use Case 2 – Annahme Experte/Betreiber

Sie arbeiten im Service für einen Hersteller von Küchengeräten. Ihr Job ist es, Serviceanfragen von Kunden entgegenzunehmen und in Tickets zu erfassen. Das kann über mehrere Wege geschehen. Manche Kunden melden sich telefonisch, manche per E-Mail.

Sie bekommen eine E-Mail von einem Kunden, die Sie in Form eines Tickets erfassen sollen:

Absender: Erika Musterfrau <erikamusterfrau@gmx.de>

Betreff: Kaffeemaschine

„Hallo,

ich besitze seit einiger Zeit eine Kaffeemaschine von Ihnen (Modell KM und irgendeine Zahl...). Leider funktioniert die eingebaute Zeitschaltung nicht korrekt.

Ich habe die Kaffeemaschine in Ihrem Online-Shop gekauft und würde Sie gerne auf Garantie umtauschen oder reparieren lassen.

Für Rückfragen erreichen Sie mich tagsüber unter der Telefonnummer 0123/45678.

Mit freundlichen Grüßen,
Erika Musterfrau“

Ihre Aufgabe ist es nun, die gegebenen Informationen vollständig im Ticket zu hinterlegen. Dazu können Sie den Inhalt der E-Mail in die Chronik kopieren. Außerdem sollten Sie die enthaltenen Informationen (Ansprechpartner, Art der Anfrage etc.) in den vorgesehenen Feldern des Tickets erfassen.

1. Erstellen Sie ein Ticket mit den angegebenen Informationen
2. Erstellen Sie einen Chronik-Eintrag mit dem Inhalt der Email
3. Senden Sie das Ticket an den Dispatcher

Use Case 3 – Dispatcher

Sie arbeiten im Service für einen Hersteller von Küchengeräten. Ihr Job ist es, Tickets, die von Ihren Kollegen in der Annahme erstellt werden oder Tickets, die direkt von Kunden eingereicht werden, so weit wie möglich zu spezifizieren und an einen qualifizierten Mitarbeiter weiterzugeben, der das Ticket bearbeiten soll.

Öffnen Sie ein Ticket, setzen Sie den Benutzer „ticket_work“ als Bearbeiter, stellen Sie die Priorität auf „hoch“ ein und setzen Sie dem Ticket eine Frist von drei Tagen. Geben Sie es dann zur Bearbeitung frei.

1. Öffnen Sie ein Ticket
2. Setzen Sie den Benutzer auf „ticket_work“ als Bearbeiter
3. Ändern Sie die Priorität auf „hoch“
4. Setzen Sie dem Ticket eine Frist von drei Tagen
5. Geben Sie das Ticket zur Bearbeitung frei

Use Case 4 – Bearbeiter

Sie arbeiten im Service für einen Hersteller von Küchengeräten. Sie sind im Außendienst tätig und reparieren Geräte beim Kunden. Ihre Arbeit dokumentieren Sie im Ticketsystem.

Sie haben gerade bei einem Kunden eine Herdplatte getauscht. Die Herdplatte vorne links war defekt und Sie haben diese durch eine neue Platte ersetzt. Als Fehlerursache für den Defekt vermuten Sie einen Materialfehler an einem Kabel, welches Sie ebenfalls getauscht haben. Sie beschreiben die erledigten Arbeiten in Ihrem Ticket-Report und schließen das Ticket ab.

1. Öffnen Sie das richtige Ticket
2. Beschreiben Sie die Reparatur beim Kunden
3. Schließen Sie das Ticket ab