

**LS 6.1: Was wollen die denn jetzt von uns? Wir beantworten Service-Anfragen.****Service-Level-Management-Prozess: Tickets & Ticketsysteme****Gut zu wissen!**

Ein **Ticketsystem** ist ein Fallbearbeitungssystem als technische Komponente oder Softwarekategorie, um Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von **Kundenanfragen** (Tickets/Fälle) unter einer Ticket- oder Servicenummer zu bearbeiten. Die Tickets werden beispielsweise in Ticketwarteschlangen (Queues) der ausgewählten Ticketverantwortlichen (Case Owner) angezeigt.

Ein Ticketsystem ermöglicht es mehreren Mitarbeiter/innen (Agent/innen) einer Einrichtung, gemeinsam Vorgänge (Tickets) zu bearbeiten, dazu aus einer Konfigurationsdatenbank die technischen Daten aufzurufen und den Bearbeitungsvorgang möglichst effizient aufeinander abzustimmen. Auch wenn Vorgänge von verschiedenen Mitarbeiter/innen erstellt wurden, treten sie i.d.R. nach außen über den/die Ticketverantwortliche/n einheitlich auf. So verwenden bspw. alle Mitarbeiter/innen eines IT-Supports nach außen eine gemeinsame E-Mail-Adresse und Antworten mit einheitlicher Formatierung und Signatur.

Ein **Ticket** kann dazu aus mehreren Beiträgen (Kommunikationsvorgängen, z.B. E-Mails, Notizen, Vermerke, Statusänderungen) und Fallbearbeitungsvorgängen bestehen. Je nach Berechtigung können Tickets von Beteiligten über ein Dashboard (Benutzeroberfläche) eingesehen werden. Jedem der Beteiligten und vorgesetzten Mitarbeiter/innen liegt die Fallhistorie bei der Bearbeitung vor. Damit ist jeder immer über die vorausgegangenen und gegebenenfalls bereits abgeschlossenen Analysen und Tätigkeiten eines Vorgangs informiert. Auslastung und ausstehende Tätigkeiten von Servicemitarbeiter/innen sind übersichtlich darstellbar. Bei komplexeren Fällen kann der Vorgang durch verschiedene Instanzen innerhalb des Ticketsystems geleitet werden, ohne dass der/die Anfragende (Auftraggeber/ Kunde) darüber informiert werden muss. Zusätzlich bietet ein Ticketsystem ein Archiv vergangener Fälle und weitere Wissensdatenbank (Knowledge Base) an, die als Wissensbasis genutzt werden können.

**Serviceticket und Service-/Support-Levels**

Bei Anfragen kommt es häufiger vor, dass der/die Ticketersteller/in und Fallbearbeiter/in im **First-Level-Support** den Service nicht allein bearbeiten kann, da er nicht über das nötige Expertenwissen verfügt. Auch kann es sein, dass der/die Techniker/in im First-Level-Support es zeitlich nicht geschafft hat, innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten die Anfrage zur Zufriedenheit zu bearbeiten. In diesem Fall wird der/die Fallbearbeiter/in oder ein/e Servicemanager/in eine **Eskalierung** (zügige Weiterbearbeitung) in den **Second-Level-Support** veranlassen, um die Problem- oder Servicelösung herbeizuführen. Kann auch der Second-Level-Support das Problem nicht in der vereinbarten Zeit lösen, wird an einen **Third-Level-Support** eskaliert. Der Third-Level-Support ist für Spezialprobleme und -lösungen zuständig. Second- und Third-Level-Support haben i.d.R. mehr Möglichkeiten und Berechtigungen, Änderungen an den Systemen und IT-Services durchzuführen.

Häufig werden im Third-Level-Support externe Servicemitarbeiter/innen, z.B. von den Hardware-, Software- oder Cloud-Anbietern, eingebunden. Um schnell eine Übergangslösung herzustellen, wird wenn nötig ein sogenannter **Workaround** (Behelfslösung) erarbeitet und umgesetzt. Wichtig dabei ist, dass das Provisorium so schnell wie möglich mit einer Dauerlösung ersetzt wird und nicht einfach das Ticket geschlossen wird.

Die Ebene, die eine Störung weiterleitet, verfolgt deren Bearbeitung bis zu einer Rückmeldung. Sie überprüft, ob damit eine Lösung gefunden werden kann und informiert den/die Verantwortliche/n auf dem nächsten Level. Zum Ende des Prozesses übermittelt der Level-1-Kontakt die Lösung an den/die Anwender/in und lässt sich von ihm/ihr die Behebung der Störung bestätigen.

Der **Service-Level-Management-Prozess** ermöglicht die Bereitstellung der benötigten IT-Services in der vereinbarten Qualität für den Kunden. Um dies zu gewährleisten, werden mit dem Kunden **Service Level Agreements** abgeschlossen. Die Einhaltung der in den SLA vereinbarten Leistungen wird im Rahmen des Service-Level-Management kontrolliert. Über das Ticketsystem lassen sich **Kennzahlen** (KPI - Key Performance Indicator; Leistungskennzahlen) ermitteln, die dann von Service-Managern in Berichten (Reports) an Vorgesetzte zu übermitteln sind.



### Alles klar?

1. Tauschen Sie sich kurz mit einem Sitznachbarn/ einer Sitznachbarin über mögliche Unklarheiten sowie die **fett gedruckten** Begrifflichkeiten aus. Verfassen Sie eine kurze Definition.
2. Skizzieren Sie die **markierten Begriffe** zu einem Schaubild: Bringen Sie diese in einen sachlogischen Zusammenhang.

### Arbeitsauftrag: Werden Sie kreativ und erstellen Sie einen schnellen Prototyp! :)



Visualisieren/skizzieren Sie in groben Zügen ein beispielhaftes Ticket in einem Ticketsystem. Welche Informationen sollten enthalten sein? Wo sollten sich welche Informationen befinden? Orientieren Sie sich dabei auch gern an Ihrem eigenen Ticketsystem, falls Sie es für gelungen halten.