

Situation

Sie arbeiten in der Abteilung „IT-Service“ im First-Level-Support und sind seit kurzem als erste Ansprechperson für die Betreuung der Kundinnen und Kunden zuständig. Sie erfassen Serviceanfragen im unternehmens-eigenen Issue-Tracking-System. Das Issue-Tracking-System dient der Dokumentation des Bearbeitungsprozesses.



In der Vergangenheit ist es immer wieder vorgekommen, dass Serviceanfragen unvollständig erfasst wurden. Die Anliegen der Kundinnen und Kunden konnten deshalb nicht oder nur verspätet bearbeitet werden. Dies führte dazu, dass verärgerte Kundinnen und Kunden ihre Support-Verträge gekündigt haben.

Damit dies in Zukunft nicht mehr vorkommt, legt der Vorstand der Gutenberg IT-Solutions AG größten Wert auf die Erfassung von Serviceanfragen, insbesondere auch auf die Erfassung von Störmeldungen.

Aufträge

1. In der internen Knowledge Base findet sich bisher nur eine Sammlung mit Hinweisen zur Erfassung von Störmeldungen im Issue-Tracking-System (Anlage 1). Zukünftig soll die Erfassung der Störmeldungen unter Zuhilfenahme einer Checkliste erfolgen. Mit der Checkliste sollen Informationen, die für die Erfassung eines Tickets und für die Betreuung der Kundinnen und Kunden von Bedeutung sind, systematisch erfasst werden.

Erstellen Sie die Checkliste.

Datenkranz

Anlage 7: