

Serviceanfragen einordnen

Was versteht man unter einem Ticketsystem?

- Issue-Tracking-System, Helpdesk-System, Service-Ticket-System oder Trouble-Ticket-System
- Software zur Dokumentation von Service- bzw. Kundenanfragen
- sammelt Anfragen aus verschiedenen Kommunikationskanälen
- erstellt für jede Anfrage ein Ticket

Funktionen eines Ticketsystems

- Erfassung von Störungen, Fehlern & Anfragen
- Verteilung und Zuordnung der Bearbeiter
- Jedes Ticket kann nur von einem Mitarbeiter bearbeitet werden
- Überwachung der Bearbeitung, sowie deren Dauer & Qualität
- garantieren das Einhalten von internen Abläufen durch Zwangssteuerung über Workflows
- Zugriff auf Kundendatenbank, Kundenhistorie oder Wissensdatenbanken zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung elementar wichtig

Was ist ein Ticket?

Elektronische Form einer Kundenanfrage

Was ist eine Serviceanfrage?

Formelle Benutzeranfrage nach Bereitstellung von etwas Neuem. *Beispiel: "Ich brauche ein neues MacBook."*

Welche Serviceanfragen gibt es?

Information: rein informativ, kein akutes Problem

z. B. Der Server läuft stabil mit 45% Auslastung.

Warning: dringende Information, in nächster Zeit muss gehandelt werden

z. B. Die Festplattenkapazität des Servers ist zu 90% erschöpft.

Exception: Beeinträchtigung oder Unterbrechung eines angebotenen Services

z. B. Der Drucker in der Versandabteilung druckt nicht mehr.

Ablauf

- Ticket wird erstellt
- Ticket in Warteschlange sammeln (Einstufung nach Dringlichkeit)
- Freier Support-Mitarbeiter kann sich Ticket zur Bearbeitung auswählen
- Ticket wird gesperrt, damit kein anderer Mitarbeiter gleichzeitig daran arbeitet
- Während Bearbeitung: Status „offen“
- Nach erfolgreicher Bearbeitung: Status auf „geschlossen“ ändern -> liegengebliebene Tickets leicht identifizierbar

Was ist ein Service-Level-Agreement?

Klar formulierte Vereinbarung zwischen einem Serviceanbieter und einem Kunden (ob intern oder extern), in der die erbrachten Services, die zu erwartende Reaktionsfähigkeit und die Art und Weise der Leistungsmessung definiert werden.

Inhalt, Rechte und Pflichten von SLAs

- vertraglich vereinbarte Bedingungen für Services z.B. *Verfügbarkeit, Reaktionsfähigkeit des Supports*
- dienen der Formalisierung von Serviceerwartungen
- definieren Entschädigung bei Verstößen gegen Anforderungen
- grundlegende Vereinbarung zwischen dem IT-Team & Kunden
- legen die Kundenerwartungen fest, sodass das Team weiß, für welche Probleme es zuständig ist