**Helpdesk-Software: Ticketsysteme für Kundendienst und IT-Support**

**Helpdesk-Systeme nehmen Kundenanfragen entgegen, leiten sie an die zuständigen Mitarbeiter weiter und garantieren eine zeitnahe Antwort.**



Wenn der Staubsauger plötzlich nicht mehr funktioniert oder eine Software abstürzt, wenden sich die Betroffenen üblicherweise an den Hersteller. Das geschieht heutzutage nicht mehr nur per E-Mail und Telefon, sondern auch über weitere Kanäle wie Twitter, Facebook und WhatsApp. Während Start-ups, Handwerker und Selbstständige dabei schnell den Überblick verlieren, kreisen in größeren Unternehmen gerne einmal Fragen unnötig lange zwischen zwei Abteilungen.

Hilfe versprechen sogenannte Ticketsysteme. Abhängig von ihrem Einsatzzweck treten sie auch gerne unter anderen Namen auf. Im Support beziehungsweise Kundendienst spricht man meist von Helpdesk-Systemen, der Duden offeriert zudem noch das schöne deutsche Wort Fallbearbeitungs-system.

**Die Lösung: Helpdesk als zentrale Sammelstelle**

Alle Helpdesk-Systeme arbeiten nach dem gleichen Prinzip: Zunächst sammeln sie die Anfragen aus den verschiedenen Kommunikationskanälen ein. Für jede Frage und jedes Problem erzeugen sie dann ein Ticket, das man sich bildlich wie eine Karteikarte vorstellen kann. Auf ihr protokolliert das Helpdesk-System den gesamten Nachrichtenaustausch mit dem Kunden sowie den aktuellen Bearbeitungsfortschritt. Im Idealfall arbeitet das Helpdesk-System dabei revisionssicher, die Tickets lassen sich folglich weder löschen noch nachträglich manipulieren. Damit kann ein Unternehmen später die komplette Kommunikation lückenlos nachvollziehen. Bearbeiten mehrere Support-Mitarbeiter den Fall, sehen sie zudem die Lösungsansätze der Kollegen.

**Warteschlangen sorgen für Ordnung**

In größeren Unternehmen sollten nicht drei Kundendienstmitarbeiter gleichzeitig dieselbe Frage beantworten und so einen verwirrten Kunden zurücklassen. Die Helpdesk-Systeme schieben deshalb die Tickets zunächst in eine Warteschlange (Queue), aus der jeder freie Support-Mitarbeiter ein Ticket holt und dann ab sofort für die Beantwortung verantwortlich ist. Die Software stellt dabei sicher, dass immer nur ein Mitarbeiter die Frage bearbeitet und so kein Chaos entsteht. Während der Bearbeitung durchläuft das Ticket zudem mehrere Zustände. So ist ein neu hereinkommendes Ticket zunächst „offen“, nach der Antwort gilt der Fall als „geschlossen“. Anhand dieser teilweise frei definierbaren Zustände lässt sich der Bearbeitungszustand jederzeit genau verfolgen und somit insbesondere liegengebliebene Tickets sofort identifizieren – passende Filter helfen dabei.

**Nützliche Antworthilfen**

Den Arbeitsalltag der Support-Mitarbeiter erleichtern zahlreiche Zusatzfunktionen. Auch hier offerieren die konkurrierenden Helpdesk-Systeme mittlerweile ein weitestgehend identisches Angebot. So beschleunigen Textbausteine die Beantwortung von wiederkehrenden Fragen, während eine Wissensdatenbank das Nachschlagen häufig benötigter Lösungen ermöglicht. Auf das Unternehmen maßgeschneiderte Statistiken decken schließlich noch Verbesserungspotential auf. Trudeln beispielsweise nach der Einführung eines neuen Staubsaugers überproportional viele Anfragen zu diesem Modell ein, könnte ein Serien- oder Konstruktionsfehler vorliegen.

Einige Helpdesk-Systeme enthalten auch ein separates Kundenportal. Über dieses können die Kunden den aktuellen Bearbeitungsstand ihrer Anfragen einsehen und neue Anfragen stellen. Das ist vor allem bei dauerhaften Geschäftsbeziehungen nützlich, etwa im B2B-Bereich.

**Funktionen für große Unternehmen: SLAs und Workflows**

Ein Call-Center-Mitarbeiter sollte ausschließlich eingehende Tickets beantworten dürfen. Dies stellt die eingebaute Benutzerverwaltung sicher. Die Helpdesk-Systeme sorgen zudem dafür, dass ein Support-Mitarbeiter seine Tickets innerhalb einer vorgegebenen Zeit bearbeitet. Das gilt insbesondere für Tickets, die als besonders wichtig eingestuft wurden. Sollte sich etwa ein Mitarbeiter im Urlaub befinden, landen seine Tickets automatisch auf dem Schreibtisch eines Kollegen. Bleiben Tickets zu lange liegen, eskalieren sie meisten Systeme automatisch an einen Vorgesetzten oder schlagen zumindest Alarm. Service Level Agreements garantieren den Kunden sogar feste Antwortzeiten.

In Helpdesk-Systemen für größere Unternehmen lassen sich ergänzend Workflows definieren. Diese schreiben vor, in welchen Situationen ein Ticket welche Stationen im Unternehmen durchlaufen muss. Beispielsweise muss dann erst der Vorgesetzte die Auslieferung eines Ersatzstaubsaugers absegnen, bevor das Ticket in die Versandabteilung weiterwandert. Das Erstellen eines Workflows erfolgt durchweg komfortabel in einem grafischen Editor, in dem man den Weg und die Stationen des Tickets als Diagramm aufzeichnet.

**Clouds bevorzugt**

Alle marktrelevanten Helpdesk-Systeme bestehen durchweg aus einer Web-Anwendung. Das hat den Vorteil, dass man sie per Browser bedienen und zentral warten kann. Die meisten Helpdesk-Systeme sind dabei mittlerweile nur noch als Cloud-Dienst erhältlich. Bei ihrem Einsatz muss man daher zwingend die deutschen Datenschutzbedingungen im Auge behalten. Viele Helpdesk-Lösungen lassen sich über eine REST- oder andere Programmierschnittstellen fernsteuern und über einen Add-on-Mechanismus um zusätzliche Funktionen oder Kommunikationskanäle erweitern. Verbreitete Helpdesk-Systeme sind z.B. OTRS (Open Ticket Request System), Znuny, Zammad, Jira, Crisp und Freshdesk.

**Fazit**

Mit Helpdesk-Systemen behalten Unternehmen nicht nur die eintrudelnden Fragen im Griff, sie steigern ganz nebenbei auch die Kundenzufriedenheit. Die auf dem Markt angebotenen Lösungen ähneln sich sowohl im Funktionsumfang als auch bei der Bedienung. Wer einmal mit einem Helpdesk-System gearbeitet hat, findet sich meist auch schnell in einem Konkurrenzprodukt zurecht.

<https://www.heise.de/download/specials/Helpdesk-Software-Ticketsysteme-fuer-Kundendienst-und-IT-Support-im-Vergleich-6129748>

**Arbeitsauftrag:**

Erstellen Sie mithilfe des Artikels eine Liste mit den Aufgaben (Funktionen) und Nutzungs-möglichkeiten eines Ticketsystems bzw. Helpdesk-Systems. (Was leistet ein Ticketsystem? Wodurch erleichtert ein solches System die Bearbeitung von Kundenanfragen?)

**Arbeitsauftrag:**

**Erstellen Sie mithilfe des Artikels eine Liste mit den Aufgaben (Funktionen) und Nutzungsmöglichkeiten eines Ticketsystems bzw. Helpdesk-Systems. (Was leistet ein Ticketsystem? Wodurch erleichtert ein solches System die Bearbeitung von Kundenanfragen?)**

**Funktionen eines Ticketsystems:**

* **Kundenanfragen sammeln und entgegennehmen**
* **Ticket („Karteikarte“) für jede Anfrage erzeugen**
* **Anfragen an zuständige Mitarbeiter weiterleiten**
* **gesamten Nachrichtenaustausch mit dem Kunden festhalten**
* **aktuellen Bearbeitungsfortschritt / Bearbeitungszustand protokollieren**
* **Unterstützung der Bearbeiter durch Zurverfügungstellung von Textbausteinen und Wissensdatenbanken**
* **Daten für Statistiken liefern**
* **Separates Kundenportal zur Kontaktaufnahme und mit FAQs, Infos zum Bearbeitungszustand usw.**
* **Überwachung der Bearbeitung, der Bearbeitungsdauer und -qualität und falls nötig Einleiten einer Eskalation**