**Ticketsysteme**

Bei einem Ticketsystem handelt es sich um eine Software, mit deren Hilfe Service-Anfragen von internen und externen Kunden – zum Beispiel bei einer Hotline – dokumentiert werden und der Bearbeitungsprozess unterstützt wird. Ticketsysteme werden auch als Issue-Tracking-System, Helpdesk-System, Service-Ticket-System oder Trouble-Ticket-System bezeichnet.

Ein Ticketsystem ist also ein Tool, das dazu dient, Kunden- und Mitarbeiteranfragen und -aufträge abzuwickeln. Jede Anfrage kreiert ein Ticket, sodass Anfragen nicht verloren gehen und mit allen zugehörigen Informationen bearbeitet werden können.

Typische Funktionen eines Ticketsystems sind:

* Erfassung von Störungen und Fehlern und Anfragen (beispielsweise durch E-Mail Response Management Systeme)
* Verteilung und Zuordnung der Bearbeiter
* Überwachung der Bearbeitung und der Bearbeitungsdauer und -qualität
* Garantieren des Einhaltens interner Abläufe durch Zwangssteuerung über Workflows
* statistische Auswertung über das Ticketaufkommen
* automatisches Generieren von Tickets durch Alarm-Systeme wie z. B. eine Netzwerk-Überwachung
* Einhaltung von externen Service-Zusagen (Service Level Agreement)
* Systematisches Sammeln von Fragen und Antworten für FAQs

Nachdem in einem Ticketsystem eine Supportanfrage eingegangen ist, wird dieser eine Bearbeitungsnummer oder Ticket-Nummer zugewiesen. Das dient zur schnelleren Auffindbarkeit eines Vorgangs bei der weiteren Bearbeitung und einer nachgelagerten Kommunikation.

Der Anfragensteller erhält für gewöhnlich eine automatisch generierte Eingangsbestätigung als eine Art Quittung, dass die Anfrage aufgenommen wurde und gleichzeitig wird das Support-Team über den Eingang einer neuen Anfrage informiert. Ein dediziertes (= genau festgelegtes) Rollen- und Berechtigungsmanagement in Kombination mit umfangreichen Automatisierungsmöglichkeiten sorgt dafür, dass Anfragen gleich den verantwortlichen Fachabteilungen zugewiesen werden und stets die richtigen Kontakte miteinander kommunizieren. Sobald sich ein Mitarbeiter dem Vorgang angenommen hat, wird das entsprechende Ticket gesperrt, um zu verhindern, dass nicht gleichzeitig ein weiterer Kollege die gleiche Anfrage bearbeitet oder schlimmstenfalls sogar ungleiche Kommunikation mit dem Kunden aufnimmt. Das spart Ressourcen und Zeit. Außerdem unterstützt ein Ticketsystem die Servicemitarbeiter mit nützlichen Features wie Kommunikationsvorlagen, Zugriff auf Wissensdatenbanken zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung sowie Ticket- und Kundenhistorien. Das macht das Arbeiten einfach und effizient.

**Arbeitsauftrag:**

Beantworten Sie mithilfe des Textes folgende Fragen:

1. Was versteht man unter einem Ticketsystem?
2. Welche weiteren Bezeichnungen werden für Ticketsysteme noch verwendet?
3. Was ist ein Ticket?
4. Welche Features sollte eine Ticketsystem haben, um die Bearbeitung einer Kundenanfrage zu unterstützen

**Arbeitsauftrag:**

**Beantworten Sie mithilfe des Textes folgende Fragen:**

1. **Was versteht man unter einem Ticketsystem?  
     
   Software zur Dokumentation von Service-bzw. Kundenanfragen. SW unterstützt auch den Bearbeitungsprozess der Service-Anfrage**
2. **Welche weiteren Bezeichnungen werden für Ticketsysteme noch verwendet?  
     
   Issue-Tracking-System  
   Helpdesk-System  
   Service-Ticket-System  
   Trouble-Ticket-System**
3. **Was ist ein Ticket?  
     
   elektronische Form einer Kundenanfrage**
4. **Welche Features und Schnittstellen zu weiteren Datenbanken sollte eine Ticketsystem haben, um die Bearbeitung einer Kundenanfrage zu unterstützen?  
     
   Kommunikationsvorlagen  
   Zugriff auf…  
    Kundendatenbank  
    Kundenhistorie  
    Wissensdatenbanken zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung**