

ticket 



ticket4

**Steigern Sie die Qualität Ihrer Kundenbeziehungen mit ticket4**

Behalten Sie den Überblick, delegieren Sie Aufgaben an Mitarbeiter und steigern Sie Ihre Servicequalität.



Individualisierung



Optimierte Aktenstruktur



Zufriedene Kunden



Effiziente Workflows



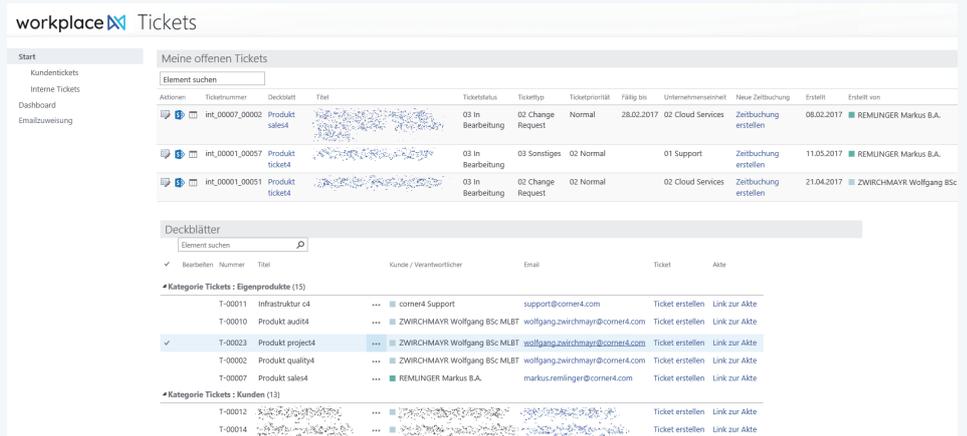
Nutzerrechte-Management



Kürze Wartezeiten für Kunden



Das ticket4 Dashboard lässt keine Wünsche offen. Übersichtlichkeit steht ganz klar im Vordergrund.



Heutzutage führt an einem Ticketsystem bzw. Helpdesk kein Weg mehr vorbei. Egal in welchem Business Sie tätig sind und mit welchen Kunden Sie arbeiten. Qualität im Service ist eine der wichtigsten Eigenschaften von Unternehmen und sehr oft auch DAS Unterscheidungsmerkmal zu Mitbewerbern. Heben Sie sich von Ihren Mitbewerbern ab und steigern Sie Ihre Qualität mit ticket4, unserer auf SharePoint basierenden Ticketlösung.

### Strukturiert und vielseitig

Mit unserer Ticketlösung können Sie unterschiedliche Szenarien abbilden und in einem System betreiben. Der auf Akten basierende Ansatz ermöglicht es dabei, durch Berechtigungen unterschiedliche Services in nur einem System abzubilden. Behalten Sie ganz einfach den Überblick, delegieren Sie Aufgaben an Ihre Mitarbeiter und geben Sie Ihren Kunden das Gefühl, etwas ganz Besonderes zu sein.

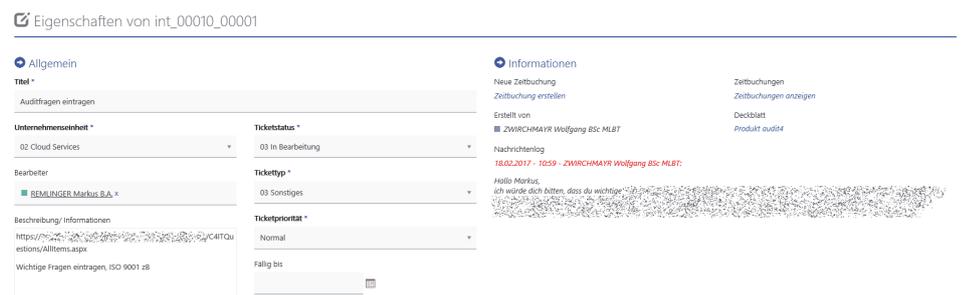
### Kontrolle

ticket4 gibt Ihnen zu jedem Zeitpunkt einen Überblick über Probleme, Herausforderungen und generell offene Punkte in Projekten beim Kunden. Unterschiedliche Klassifizierungen von Tickets ermöglichen Ihnen eine optimale Einteilung der eigenen Ressourcen und die bestmögliche und schnellstmögliche Abwicklung für den Kunden.

### Beispiel: Wenige große Kunden

Nehmen wir ein Szenario, in dem Sie in laufendem Kontakt zu Kunden stehen und diese Kunden über verschiedene Kanäle mit Ihnen in Kontakt treten. In ticket4 erstellen

Sie für große Kunden jeweils eine Akte, die aufgrund der SharePoint eigenen Berechtigungsstruktur nur für ausgewählte Personen sichtbar ist. Ein großer Vorteil ist, dass Sie hier auch externe Benutzer - also den Kunden selbst - berechtigen können und dieser seine Tickets selbst erfassen und den Status der Tickets abrufen kann. Somit sind nicht Sie damit beschäftigt, den Kunden zu informieren, da der Kunde selbst über ein Dashboard auf alle seine Tickets jederzeit zugreifen kann. Jedes Anliegen des Kunden wird als Ticket im System erfasst, dadurch wird eine lückenlose Abbildung des gesamten Prozesses garantiert.



Das Ticketformular passt sich dem jeweiligen Status an und zeigt nur relevante Felder.

## Beispiel: Viele kleine Kunden

In diesem Fall würden keine unterschiedlichen Akten pro Kunde angelegt werden, sondern nach Thematik bzw. Abteilung oder Bereich, in denen die jeweiligen Tickets erstellt werden. Die offenen Tickets landen dadurch in einem fachzuständigen Bereich und können von dort verteilt werden. Auch in dieser Struktur gibt es für ticketverantwortliche Personen eine Übersicht aller Tickets und auch hier geht keine Aufgabe verloren oder wird zu lange unbearbeitet im System bleiben.

# ticket4 ist sehr funktional im Standard und mit wenig Aufwand individualisierbar, für Ihren nachhaltigen Erfolg.

## Administration

Durch SharePoint als Basis ist es denkbar einfach, die einzelnen Bereiche im Ticketsystem zu administrieren. An oberster Stufe stehen zum Beispiel Serviceleiter, die Zugriff auf alle Tickets und alle

die Verteilung der Tickets pro Kunde kümmert und ebenso die Abarbeitung überwacht. Jedes Ticket wiederum hat einen Verantwortlichen, der für die Lösung der Aufgabe verantwortlich ist.

The screenshot shows the 'Produkt ticket4, T-00001 [Ticketakte]' interface. It features a search bar at the top right with the text 'diese website durchsuchen'. Below the header, there are sections for 'Tickets' and 'Dokumente'. The 'Tickets' section includes a 'Neues Element' button and a search bar. Below this is a table with columns: Bearbeiten, Ticketnummer, Titel, Ticketstatus, Tickettyp, Ticketpriorität, Fällig bis, Erstellt von, Erstellt, Bearbeiter, Unternehmenseinheit, Neue Zeitbuchung, and Zeitbuchungen. The table is filtered by 'Ticketstatus: 03 In Bearbeitung (9)', 'Ticketstatus: 05 Abgeschlossen (21)', and 'Ticketstatus: 06 Zurückgestellt (3)'. Three tickets are visible, each with a mail icon, ticket number, title, status, type, priority, due date, creator, assignee, and unit. The 'Dokumente' section has a 'Neu' button, 'Hochladen', 'Synchronisieren', 'Freigeben', and 'Mehr' options, along with a search bar and a table with columns: Bearbeiten, Titel, Name, Ticketnummer, Geändert, Geändert von, Erstellt, and Erstellt von. A note below the table says 'Zum Hochladen Dateien hierhin ziehen.'

Die Aktenstruktur garantiert ein optimales Berechtigungskonzept und somit einen reibungslosen Betrieb im Unternehmen.

## Beispiel: Interne Kunden

Qualität im Service beschränkt sich nicht nur nach außen in Richtung Kunden, sondern ist auch unternehmensintern äußerst wichtig. Jeder Mitarbeiter, der zum Beispiel eine Anfrage an die IT oder einen Verbesserungsvorschlag hat, kann das System nutzen. Mit dem Ziel, Transparenz und Effizienz zu schaffen, erhöht ticket4 mit Sicherheit die Zufriedenheit aller Mitarbeiter.

Ticketakten haben. Diese Rolle muss den Überblick behalten und „Langläufern“ konsequent nachgehen. Innerhalb einzelner Ticketakten (wie weiter oben beschrieben, können das Fachbereiche oder einzelne Kunden sein) gibt es einen Hauptverantwortlichen, der sich um

## Individuell

Generell können die beschriebenen Szenarien natürlich kombiniert werden (große Kunden, kleine Kunden und auch interne Kunden). Aufgrund der Flexibilität von SharePoint ist es auch möglich, Felder zu erweitern, Ansichten pro Akte

The screenshot shows the 'Offene und nicht zugewiesene Tickets' section. It has a search bar with the text 'mail'. Below this is a table with columns: Bearbeiten, Ticketnummer, Deckblatt, Titel ↑, Ticketstatus, Tickettyp, Ticketpriorität, Fällig bis, Unternehmenseinheit, Bearbeiter, and Ansprechpartner. Four tickets are listed, each with a mail icon, ticket number, title, status, type, priority, due date, unit, and assignee.

Alle nötigen Details zu einem Ticket werden schon in der Übersicht gezeigt.

oder Liste zu definieren und dadurch mit wenigen Klicks das System auf die Anforderungen der Mitarbeiter anzupassen.

### Informationen finden

Ab der Erfassung eines Tickets stehen alle relevanten Informationen zur Verfügung. In Abhängigkeit der Berechtigung der einzelnen Benutzer können diese auf die für die tägliche Arbeit relevanten Informationen zugreifen und Kommentare bzw. Infos zu einzelnen Tickets verfassen. Kunden können den Fortschritt eines Tickets mitverfolgen.

# Optimieren Sie mit ticket4 Ihre Prozesse und erhöhen Sie damit die Kundenzufriedenheit.

### Next Steps

Sie möchten ticket4 in Ihrem Unternehmen nutzen? Vereinbaren Sie einen Termin mit einem unserer Experten. Gemeinsam erarbeiten wir in einem Analyseworkshop Ihre genauen Anforderungen und besprechen, wie Ihr persönliches

ticket4 aussehen kann. Besuchen Sie auch unsere Webseite, um sich über unsere anderen SharePoint Lösungen zu informieren.

## Interne Tickets

Nicht zugewiesene Tickets											
Element suchen											
Aktionen	Ticketnummer	Deckblatt	Titel	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis	Unternehmenseinheit	Ansprechpartner		Neue Zeitbuchung	Zeitbuchungen
  	int_00022_00001	Produkt Mitarbeiter	Hohe Priorität Test	01 Fehler	01 Hoch	01 Support		<input type="checkbox"/> ZWIRCHMAYR Wolfgang BSc MLBT		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen
  	int_00001_00002	AraaCWI	Ablöse Windows 10	01 Fehler	02 Normal	01 Support				Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen
  	int_00024_00001	Produkt Infrastruktur	Testticket Mail #1		02 Normal	01 Support		<input type="checkbox"/> ZACH Roman		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen

Offene Tickets												
Element suchen												
Aktionen	Ticketnummer	Deckblatt	Titel	Ticketstatus	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis	Unternehmenseinheit	Bearbeiter	Ansprechpartner	Neue Zeitbuchung	Zeitbuchungen
  	int_00013_00001	Produkt idea4	test	03 In Bearbeitung	01 Fehler	02 Normal		01 Support	<input type="checkbox"/> admLeitJo		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen
  	int_00001_00001	AraaCWI	Druckertreiber erweitern	03 In Bearbeitung	02 Change Request	02 Normal		01 Support	<input type="checkbox"/> Sabine Sommer		Zeitbuchung erstellen	Zeitbuchungen anzeigen

Geschlossene Tickets											
Element suchen											
Aktionen	Ticketnummer	Deckblatt	Titel	Tickettyp	Ticketpriorität	Fällig bis	Bearbeiter	Ansprechpartner	Neue Zeitbuchung		
  	int_00001_00002	AraaCWI	Ablöse Windows 10	01 Fehler	02 Normal	01 Support					Zeitbuchung erstellen
  	int_00024_00001	Produkt Infrastruktur	Testticket Mail #1		02 Normal	01 Support		<input type="checkbox"/> ZACH Roman			Zeitbuchung erstellen

Eine übersichtliche Darstellung der Tickets hilft bei der Abwicklung.