

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.

The screenshot shows the 'workplace Tickets' dashboard. It features a sidebar with navigation options like 'Kundentickets', 'Interne Tickets', 'Dashboard', and 'Emailzuweisung'. The main area is titled 'Meine offenen Tickets' and contains a table with columns for 'Altkenn', 'Ticketnummer', 'Deckblatt', 'Titel', 'Ticketstatus', 'Tickettyp', 'Ticketpriorität', 'Fällig bis', 'Unternehmensinheit', 'Neue Zeitbuchung', 'Erstellt', and 'Erstellt von'. Below this is a 'Deckblätter' section with a search bar and a table listing various tickets categorized by 'Eigensprodukte' and 'Kunden'.

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.

The screenshot shows the 'Eigenschaften von int_00010_00001' form. It is divided into 'Allgemein' and 'Informationen' sections. The 'Allgemein' section includes fields for 'Titel', 'Unternehmensinheit', 'Ticketstatus', 'Tickettyp', and 'Ticketpriorität'. The 'Informationen' section includes 'Neue Zeitbuchung', 'Erstellt von', 'Nachrichtentext', and 'Hilfs-Merkmal'. The form is designed to show only relevant fields based on the ticket's current status.

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 and a main content area with a 'Tickets' section and a 'Dokumente' section. The 'Tickets' section has a 'Neues Element' button and a search bar. Below it, there are three expandable sections for ticket statuses: '03 In Bearbeitung (9)', '05 Abgeschlossen (21)', and '06 Zurückgestellt (3)'. The '06 Zurückgestellt (3)' section is expanded, showing three tickets with details like ID, title, status, priority, and assigned staff. The 'Dokumente' section has a 'Neu' button, a search bar, and a table with columns for 'Titel', 'Name', 'Ticketnummer', 'Geändert', 'Geändert von', 'Erstellt', and 'Erstellt von'.

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' and a table with columns: 'Bearbeiten', 'Ticketnummer', 'Deckblatt', 'Titel', 'Ticketstatus', 'Tickettyp', 'Ticketpriorität', 'Fällig bis', 'Unternehmenseinheit', 'Bearbeiter', and 'Ansprechpartner'. The table contains four rows of tickets, each with a status of '03 In Bearbeitung' and assigned to 'ZACH Roman'.

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.