

TECHNOLOGIEKENNBLATT: Ticketsystem-Helpdesk

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

- Sog. „Trouble-Ticket-Systeme“ oder auch „Helpdesks“ helfen bei schnellen und effizienten Beantwortung von Fragen
- Umfasst den Empfang, die Bestätigung, die Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen
- Ticket (Fall) wird an Funktionsstelle oder Person zur Bearbeitung bis zur Lösung (closed ticket) zugewiesen

VORTEILE:

- ✓ Reduktion der Bürokratie
- ✓ Es gehen keine Mitteilungen verloren
- ✓ Eindeutige Kommunikation und Nachverfolgbarkeit
- ✓ Automatisches Informationssystem erhöht Transparenz

HERAUSFORDERUNGEN:

- ✗ Investition von Zeit und Geld zur Einarbeitung
- ✗ Kosten für das System

ÜBERGREIFENDE (TECHNISCHE) MERKMALE

Kostenpflichtige Ticketsysteme

Kostenfreie open-source Programme

Frei zugänglicher Quellcode

Mobile Endgeräte, Smartphone, Tablet

Plattformunabhängigkeit

Browserbasiert

iOS und Windows kompatibel

ANBIETERÜBERSICHT:

1. Zendesk [URL](#)
2. TecArt [URL](#)
3. TickX [URL](#)
4. OpenProject [URL](#)
5. osTicket [URL](#)
6. OTRS [URL](#)