

Tickets unkompliziert erstellen, bearbeiten, nachverfolgen



TICKET



Anfragen und Meldungen komfortabel verwalten

Vollständige Einbindung von Mitarbeitern, Kunden und Zulieferern

Egal, ob der interne Support, die Partnerbetreuung oder die Kundenhotline zuständig ist - wenn eine Anfrage oder ein Serviceauftrag eingeht, sind damit Erwartungen verbunden:

- Die bearbeitende Stelle muss jederzeit über den Status der Bearbeitung Auskunft geben können.
- Der Absender muss sich darauf verlassen können, dass in Aussicht gestellte Termine auch eingehalten werden, bzw. bei Abweichungen rechtzeitig informiert wird.
- Man erwartet unter allen Umständen eine zügige Bearbeitung des eigenen Anliegen.

Für jedes Unternehmen ist es fundamental wichtig, diese Erwartungen zu erfüllen, denn von der erlebten Servicequalität hängt ganz wesentlich der Gesamteindruck ab, den man vom Unternehmen gewinnt. Oder anders ausgedrückt: Stimmt die Leistung in diesem Bereich nicht, dürfte sich das Vertrauen in seine Kompetenz generell in Grenzen halten.

Mit TICKET – Das Ticketsystem passiert Ihnen das nicht, denn Sie sind bei der Bearbeitung und Verwaltung von Anfragen und Serviceaufträgen immer auf der sicheren Seite.

Tickets auf einfachste Art anlegen, bearbeiten und verwalten

TICKET – Das Ticketsystem kurz gefasst

TICKET ist eine moderne, leicht zu bedienende Online-Anwendung. Der Zugriff erfolgt über eine bewusst einfach gehaltene Webseite oder Subdomain, die optisch an Ihr Corporate Design angepasst werden kann. Sollen Niederlassungen, Zulieferer oder andere Stellen eingebunden werden, lässt sich das Frontend in seinem Erscheinungsbild einfach an den jeweiligen Firmen- oder Produktmarken ausrichten.

Gleich bei der Anlage eines Tickets können Sie inhaltsbezogene Informationen in Form von Dateianhängen hinzufügen und ersparen sich damit spätere Rückfragen bei fehlenden Informationen, was die Bearbeitung erheblich verzögern kann.

Für maximale Effizienz bei der Bearbeitung stellt TICKET u. a. die folgenden Möglichkeiten bereit:

- Prioritäten lassen sich nicht nur bei der Ticketerstellung vergeben, sondern auch jederzeit ändern, damit Sie flexibel auf Änderungen im geplanten Bearbeitungsablauf reagieren können.
- Ebenso lassen sich Zuständigkeiten wechseln. Stellt sich heraus, dass sich eine andere Abteilung als die ursprünglich zugewiesene um das Ticket kümmern soll, verschieben Sie es einfach in den neuen Bereich.
- Auch weitere Personen können auf diese Weise mit allen bereits erfassten Informationen eingebunden werden, etwa wenn besonderes Fachwissen zur Ticketbearbeitung hinzugezogen werden soll.

Ein besonderes Highlight von TICKET – Das Ticketsystem ist die komfortable Auswertungsfunktion. Damit sehen Sie auf einen Blick, wie es bei Ihren Tickets im Hinblick auf Bearbeitungsstatus, Priorisierungen und Auslastung nach Mitarbeitern/Bereichen gerade steht.

Sie möchten mehr über TICKET – Das Ticketsystem erfahren oder wollen das Tool testen? Sprechen Sie uns an!

+49 2841 8832 780

info@inactio.de

TICKET – Das Ticketsystem: So arbeiten Sie damit

Komfortabel und schnell unterwegs: im Frontend wie im Backend

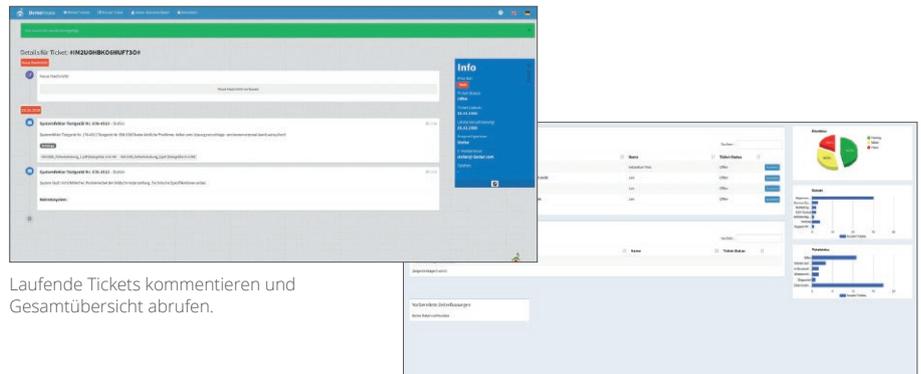
Tickets anlegen

Sie erstellen ein neues Ticket ganz einfach über die selbsterklärende Eingabemaske. Nachdem es angelegt wurde, erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail mit der Ticket-ID. Anhand dieser Angaben lässt sich der Bearbeitungsstatus des Tickets jederzeit abrufen. Über die Statusmaske können Ersteller und Bearbeiter außerdem Nachrichten austauschen.

Registrieren Sie Ihre Mailadresse im System, können alle darunter erstellten Tickets abgerufen und die jeweiligen Vorgänge lückenlos dokumentiert werden.

Tickets bearbeiten

Direkt am Ticket können Nachrichten erfasst und mit Dateianhängen ergänzt werden, worüber der Bearbeiter automatisch informiert wird. Ebenso lassen sich Kommentare erstellen, die nur intern einsehbar sind.



Laufende Tickets kommentieren und Gesamtübersicht abrufen.

Tickets auswerten

Der aktuelle Status von Serviceanfragen lässt sich nach verschiedenen Kategorien abfragen: Abteilungen, Serviceteams, Einzelbearbeiter, Auftragsart u. v. m.

Die Stammdaten zu Ihren Kunden sind direkt im Ticketsystem hinterlegt, Orga-

nisationsstrukturen lassen sich detailliert darstellen. So können Sie Ihre Tickets gezielt nach „Verursacher“ zuweisen und entsprechend auswerten. Gliederung und Ticketzuweisung lassen sich auch nach Kundenprojekten vornehmen.

Wie kann das System genutzt werden?

- TICKET wird als Software-as-a-Service (SaaS) in unserem nach DIN ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum in Düsseldorf, Deutschland, betrieben. Das bedeutet für Sie keinerlei Installationsaufwand in Ihrem Unternehmen.
- Daraus ergibt sich für Sie der große Vorteil, dass Sie sich auch nicht um Backups, System-Updates usw. kümmern müssen – das übernehmen wir komplett für Sie!
- Die Lizenzierung erfolgt nach Anzahl der Ticketbearbeiter im Backend und nach den benötigten Funktionsmodulen (z. B. mit/ohne Zeiterfassung) zum monatlichen Festpreis.

LIFELINE
SUPPORTBOARD BY **inactio**

Das Nötigste – aber davon alles!

inactio® Lifeline: Dahinter steht Software, mit der Sie Ihre Geschäftsprozesse bei sich im Unternehmen anwenderfreundlich, kostengünstig und sicher umsetzen können.

In die inactio® Lifeline fließen über 20 Jahre Erfahrung und Know-how ein – nicht nur, was Entwicklung, Infrastruktur und Betrieb betrifft, sondern auch zu den speziellen Prozessen, An- und Herausforderungen des Mittelstandes.

Die inactio® Lifeline: IT ganz individuell und unkompliziert – auch für Sie! Unter www.inactio.de erfahren Sie mehr.

Volle Funktionalität, ohne Installation.

TICKET – Das Ticketsystem

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Integrierte, durchgängige Ticketerfassung und Ticketbearbeitung für das eigene Unternehmen sowie eingebundene externe Partner, Zulieferer, Kunden usw.
- Vielschichtige, flexible Anlage, Anzeige, Auswertung und Priorisierung der aufgelaufenen Tickets, z. B. nach Abteilungen, einzelnen Mitarbeitern, thematischen Kategorien
- Praktische Benachrichtigungs- und Kommentarfunktionalität
- Komfortable Arbeitsoberfläche und einfachste Benutzerführung
- Zugriff auf die Anwendung per Webbrowser
- Nutzung des Systems in verschiedenen Sprachen möglich

inactio®

inactio GmbH
Andreasstraße 48
47441 Moers
Deutschland

Tel. +49 2841 8832 780
E-Mail: info@inactio.de
www.inactio.de