



iems
intelligente eingebettete
mikrosysteme

Support virtuos Nutzung eines Ticketsystems zur Prozessoptimierung

Master Online IEMS

Katrin Weber, Christoph Hermann
{kweber,hermann}@informatik.uni-freiburg.de

UNI
FREIBURG



Problemstellung

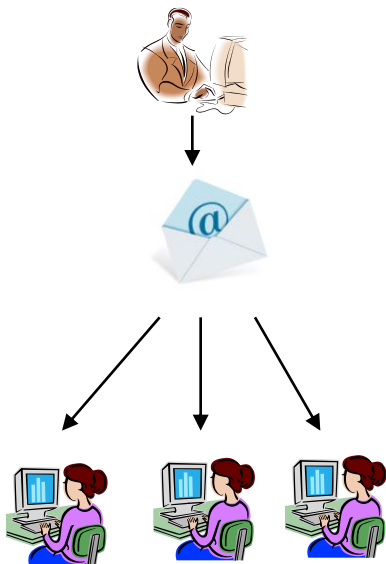
Wie kann man

- ohne **zeitaufwendige** Absprachen mit den Kollegen,
- ohne **Überschneidungen**
- und mit der nötigen **Transparenz** für den Studenten/ Kunden
- **effizient** E-Mail Anfragen beantworten?

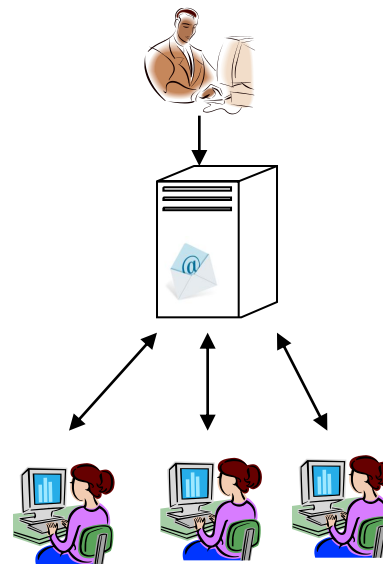


Ausgangssituation

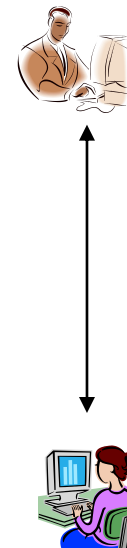
E-Mail Alias



Shared IMAP

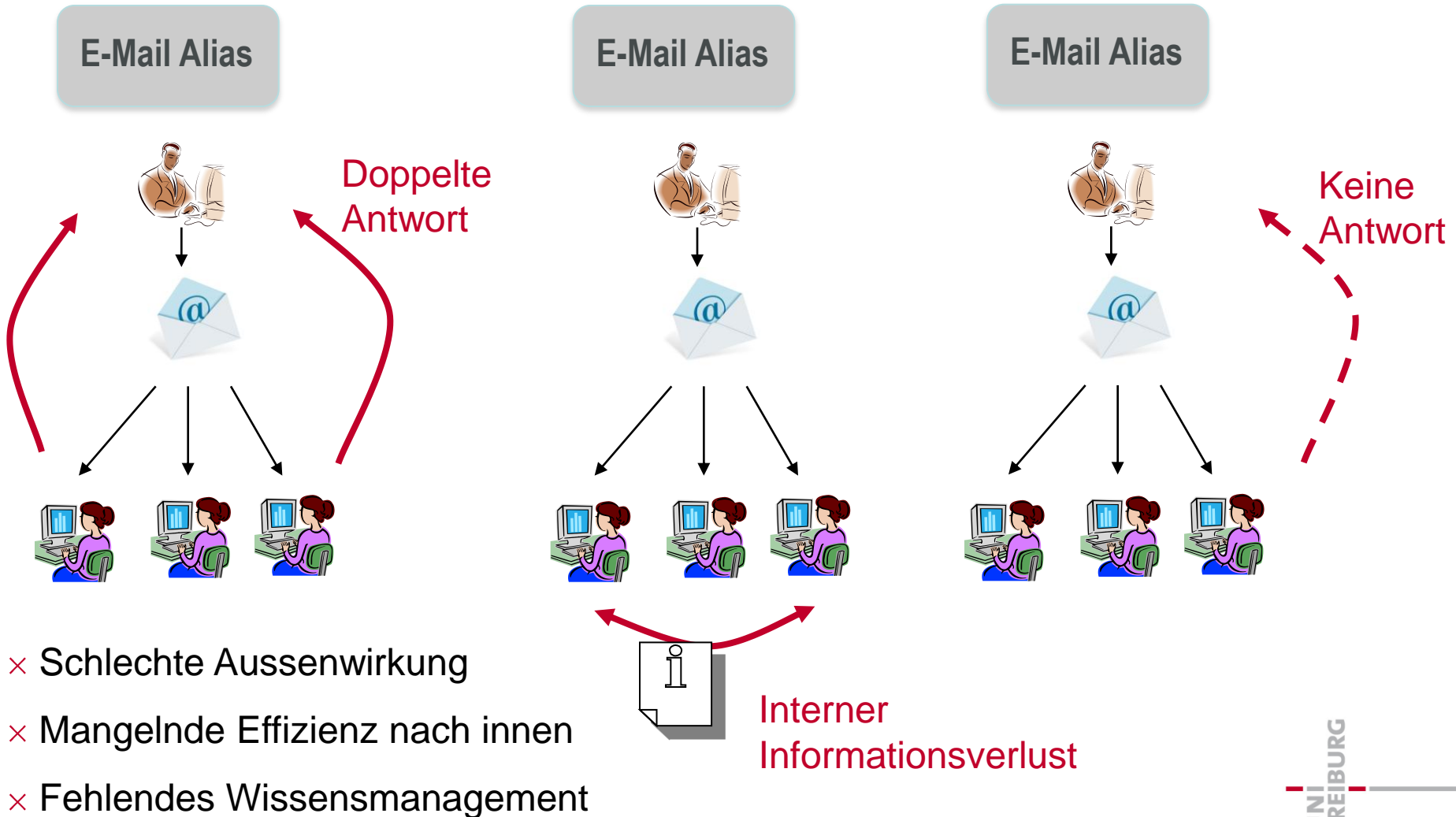


Sachbearbeiter





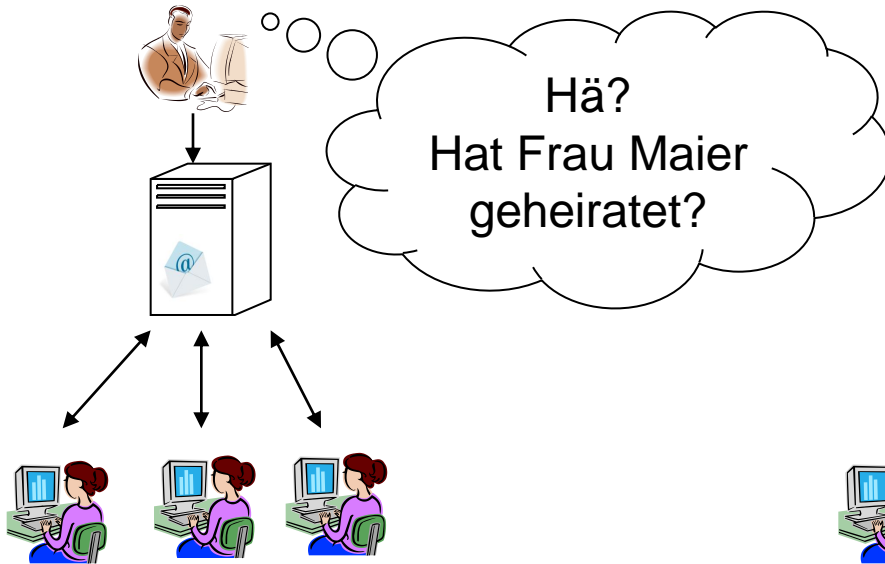
Probleme



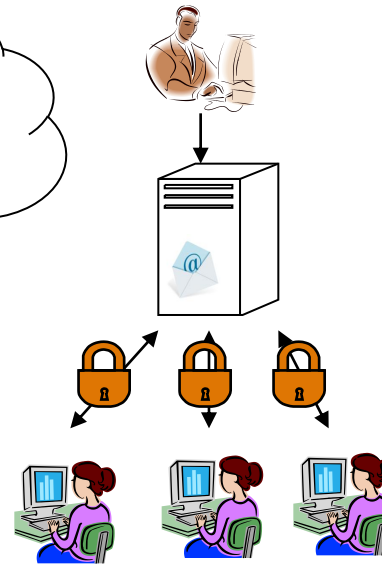


Ausgangssituation

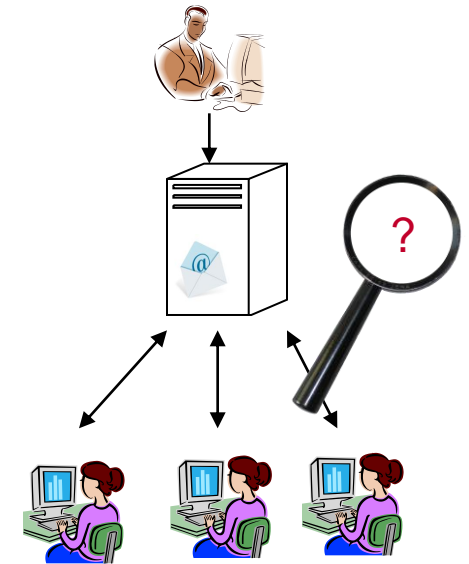
Shared IMAP



Shared IMAP



Shared IMAP



- × Bearbeiter nicht nachvollziehbar
- × Passwort-Sharing
- × Suche eingeschränkt (z.B. Status, Kunde, Bearbeitungsende)
- × Keine Trennung von Fällen

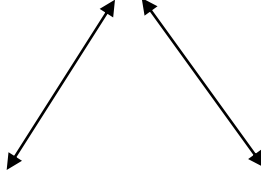


Ausgangssituation

Sachbearb
eiter



Sachbearbeiter



Sachbearbeiter



- × Keine Trennung anderer Aufgaben
- × Sachbearbeiterwechsel
- × Urlaubsproblematik



Unser Ansatz

- Einsatz von OTRS

The screenshot displays the OTRS web interface in a browser window. The address bar shows the URL: <https://www.masteronline-iems.de/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom&TicketID=28173&ArticleID=30157&ZoomExpand=0#30>. The page title is "[OTRS]" and the user is identified as "Christoph Hermann (hermann@informatik.uni-freiburg.de) 14:28:24 - 07.01.2011".

The main content area shows a ticket titled "[Inhalt Ticket#: 2010121142000011] Kontaktaufnahme www.masteronline-iems.de" with an age of "[Alter: 27 Tage 5 Stunden]". The ticket was created on "11.12.2010 09:14:04".

The ticket history shows five messages:

- 1. Kunde (E-Mail an extern) info@masteronline-iems.de: Kontaktaufnahme www.masteronline-iem[...] 11.12.2010 09:14
- 2. System (E-Mail an extern) Master Online IEMS Informationen <[.] Kontaktaufnahme www. [...] 11.12.2010 09:14
- 3. Agent (E-Mail an extern) Master Online IEMS Informationen <[.] Kontaktaufnahme www.masteronline-iem[...] 13.12.2010 09:34
- 4. Kunde (E-Mail an extern) "Peter" <peter.starek@web.de>: Kontaktaufnahme www.masteronline-iem[...] 13.12.2010 20:41
- 5. Agent (E-Mail an extern) Master Online IEMS Informationen <[.] Kontaktaufnahme www.masteronline-iem[...] 14.12.2010 09:42

The ticket details include:

- Von:** Master Online IEMS Informationen <info@masteronline-iems.de>
- An:** "Peter" <peter.starek@web.de>
- Betreff:** Re: [Ticket#2010121142000011] Kontaktaufnahme www.masteronline-iems.de
- Erstellt:** 14.12.2010 09:42:18

The ticket status is "erfolgreich geschl.[.]". Other details include "Sperrte: frei", "Priorität: 3 normal", "Queue: IEMS INFO", "Kunden#: peter.starek@web.de", "Erfasste Zeit: 0", and "Besitzer: welte (Martina Welte)".

The customer information is:

- Anrede:** Herr
- Vorname:** Peter
- Nachname:** Starek
- Benutzername:** PStarek
- E-Mail:** peter.starek@web.de

The ticket text includes a message from Peter dated 13.12.2010 20:41, asking for clarification about a course and a presentation. The response from the agent explains the course structure and the importance of attendance.



Einsatz von OTRS

Effizienz

Bearbeitung

Queues

Suche

Telefon-Tickets

Erinnerungen; Warten

Vorformulierte Antworten

Transparenz

Intern:

- Nachvollziehbarkeit
- Kundenmanagement
- Fallbearbeitung

Extern:

- Konsistente Antworten
- Zentraler Kontakt

Kundenfreundlichkeit

Auto-Antworten

Einhaltung Antwortzeit

1 Sachbearbeiter / Fall

Mehr Zeit



Mögliche Einsatzbereiche

- Studienberatung:
 - Informatik
 - Embedded Systems Engineering
 - Internationale Studierende
- Master Online PV
- Multimedia-Support
- Electures-Support
- Weitere?



Vorteile

- **Studienberatung:**
 - Informatik
 - Embedded Systems Engineering
 - Internationale Studierende
 - **Master Online PV**
 - **Multimedia-Support**
 - **Electures-Support**
 - **Weitere?**
- ✓ Fallbearbeitung
 - ✓ Telefon-Tickets
 - ✓ Getrennte Zugänge
 - ✓ Nachvollziehbarkeit
 - ✓ Fallbearbeitung
 - ✓ Telefon-Tickets
 - ✓ Verbesserte Aussenwirkung
 - ✓ Nutzung der Kompetenzen
 - ✓ Erinnerungen



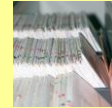
Mehrwert

Ausgangssituation

- Viele Anfragen per E-Mail
- × Mehrere Zuständige
 - × Zeitraubende Absprachen, Passwörter tauschen, Doppelte/ Ungleiche Antworten
 - × Geringe Transparenz für Alle

Ticketsystem OTRS

Eindeutige Zuordnung von Anfragen



Klare Zuständigkeiten
Keine Kollisionen

Status der Bearbeitung
Erinnerungsfunktion

Kundendatenbank
Historie

- ✓ Support strukturieren
- ✓ Arbeitszeit einsparen
- ✓ Prozess beschleunigen



- ✓ Transparenz
- ✓ Vertrauen
- ✓ Zufriedenheit



Nutzenargument

*Durch den Einsatz von OTRS lässt sich
Arbeitszeit einsparen bzw. effektiver
nutzen und die Kommunikation zwischen
Kunden und Mitarbeitern wird
transparenter.*



Screencasts

 OTRS Tutorial: Video 1 und 2


Einführung in das Trouble Ticket System OTRS

Teil 1: Wie beantworte ich ein E-Mail Ticket?
Teil 2: Besonderheiten bei Ticket-Organisation







Intelligente Eingebettete Mikrosysteme
UNIVERSITÄT FREIBURG

 OTRS Tutorial: Thema 4

**Wie suche ich einen bereits vorhandenen Kunden?
Wie füge ich einen neuen Kunden im System hinzu?**





Intelligente Eingebettete Mikrosysteme
UNIVERSITÄT FREIBURG



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

kweber@masteronline-iems.de
hermann@masteronline-iems.de