

## Ablaufprozess im technischen Support

Ablaufprozess und Aufgabenkontrolle im technischen Support sieht wie folgt aus:

1. Es liegt eine Anfrage einer autorisierten Person des Auftraggebers in Form einer E-Mail, eines Telefonates oder durch persönliche Vorsprache vor.
2. Diese Anfrage wird im Ticketsystem erfasst und erhält eine Ticketnummer. Des Weiteren wird ein Supportmitarbeiter zugeteilt.
3. Gleichzeitig wird die Anfrage nach Schwierigkeitsgrad und Dringlichkeit bestimmt. Falls die Reaktionszeit nicht eingehalten werden kann, wird automatisch der Projektleiter benachrichtigt.
4. Alle Kommunikationen (Nachfragen, Änderungen) werden in diesem System fixiert. Die ganze Kommunikation wird per E-Mail abgewickelt. Anfragen werden vom System automatisch erkannt und der History zugefügt.
5. Über den Status der Anfragen sowie der dafür verantwortlichen Person zu diesem Ticket informiert man sich über den Ticketstatus im System.
6. Ticket kann durch den Auftraggeber oder eine autorisierte Person geschlossen werden. Geschlossene Tickets können wieder geöffnet werden. Jede Änderung und jeder Status ist dadurch im System protokolliert.
7. Alle internen Kommunikationen des Auftragnehmers werden in nicht für Auftraggeber sichtbaren Bereich abgelegt. Alle Informationen über den Bearbeitungsstand des Tickets sind für jeden Supportmitarbeiter zugänglich.
8. Der Zeitaufwand wird am Ende des Monats im System zusammengefasst. Die Supportleistungen für die abgeschlossenen Tickets werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt (der monatliche Report dient als Leistungsnachweis).
9. Das System bietet eine statistische Auswertung, Qualitätsmanagement und Analyse der Ticketabwicklung dar.

