

# Trouble Ticket System im Einsatz

Zentrale Anlaufstelle als Bindeglied zwischen Kunde und KDVZ Hellweg-Sauerland

**H**aben Sie sich schon einmal gefragt, welchen Weg Ihre Problem-meldung im Rechenzentrum geht?

Nach der entsprechenden Kundenbefragung zum Jahresende 2001 wurde als erste Maßnahme zur Steigerung der Kundenzufriedenheit die Abteilung Kundenservice unter der Leitung von Maria Ammon gegründet. Diese Abteilung hat die Aufgabe, als Bindeglied zwischen Kunde und KDVZ zu fungieren. Hierzu gehört auch, dass die Abteilung montags bis donnerstags zwischen 7:30 und 17:30 Uhr und freitags von 7:30 bis 14:00 Uhr ständig unter der Rufnummer 02371/439-333 erreichbar ist, um Probleme aufzunehmen und die hausinterne Problemlösung zu begleiten und zu koordinieren. Die Kundenserviceabteilung kann auch unter der Mailadresse kundenservice@kdvz.de und der Telefax-Nummer 02371/157232 erreicht werden. Dadurch hat der Kunde den Vorteil, dass er eine zentrale Anlaufstelle für seine Probleme in der KDVZ vorfindet.



Das Team der Abteilung Kundenservice der KDVZ.

## Auswahlprozess Trouble Ticket System

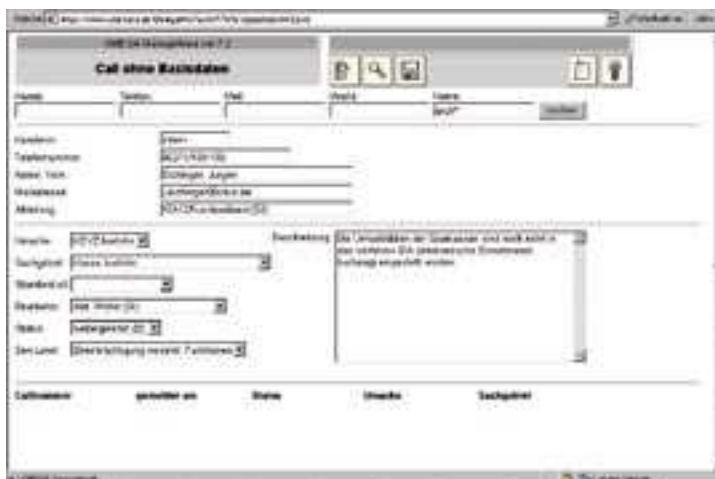
Bereits kurz nachdem die Kundenserviceabteilung ihre Arbeit aufgenommen hatte, wurde die Notwendigkeit gesehen, eine sinnvolle Technikunterstützung zu forcieren, insbesondere in Bezug auf die Dokumentation der eingehenden Problemmeldungen.

In die Entscheidungsphase, ein Trouble Ticket System einzuführen, fielen etwa zeitgleich Gespräche mit Vertretern der GKD Recklinghausen. Ziel dieser

Gespräche war es, zu untersuchen, inwieweit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundenserviceabteilung der KDVZ den Hotline-Dienst für die GKD übernehmen können. Diese Einrichtung ist innerhalb der GKD bereits seit mehreren Jahren im Einsatz und wird technisch unterstützt durch ein Trouble Ticket System der Firma Omega Software GmbH.

Da die Erfahrungen der GKD mit dieser Software durchweg positiv waren und eine offensichtlich einfache Bedienung geboten wurde, hatte sich die KDVZ für den Test dieses Produktes entschieden. Dadurch wurde mit Zustimmung der Geschäftsleitung ein schneller Entscheidungsprozess erreicht. Nach der Vorstellung des Verfahrens durch die Herstellerfirma und einem vierwöchigen Test wurde die Kaufentscheidung getroffen.

Und diese Entscheidung war gut. Sofern es auf andere Bereiche übertragbar ist, sollten zukünftig Produktentscheidungen im Haus der KDVZ



Erfassungsmaske für Calls.



ebenfalls durch einen kurzen und pragmatischen Entscheidungsprozess vorangetrieben werden.

### Einbindung der Kunden

Bei dieser browsergestützten Software auf der Basis von SQL-Datenbank-Technologie besteht zum einen für die Kunden der telefonische Meldeweg. Das heißt: Ein Problem wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Abteilung Kundenservice entgegengenommen und ein entsprechender Call ins Verfahren eingestellt. Zum anderen wurde die Möglichkeit geschaffen, bei entsprechender Berechtigung via Intranet einen Call zu erfassen. Jede Verwaltung kann individuell entscheiden, welchen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern diese Berechtigung erteilt werden soll. Eine zukünftige Ausweitung dieses Benutzerkreises ist problemlos möglich. Auch andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundengemeinschaft können über das Intranet einen Call als „Gast“ aufgeben. Aus Datenschutzgründen werden dann nur eingeschränkte Eingabemöglichkeiten angeboten. Über das Angebot weiterer Meldewege wird derzeit nachgedacht.

Neben der sinnvollen Ausweitung der Meldewege besteht die Möglichkeit der Einsichtnahme in den Bearbeitungsstatus jedes aufgegebenen Calls. Aus diesem Grund wird der meldenden Person per Mail die Ticket-Nummer mitgeteilt. Sobald ein Organisator einen Call in Bearbeitung genommen hat, ist dies für den berechtigten Benutzer erkennbar. Ist eine Problemlösung erarbeitet, wird der Problembearbeiter auf Grund von Programmeinstellungen „gezwungen“, die Lösung schriftlich im System zu dokumentieren. Darüber hinaus sollen zukünftig Kundeninformati-



Markus Göke, Kundenservice.

onen zur speziellen Problemlösung ins System eingestellt werden, die für die berechtigten Mitarbeiter des meldenden Kunden einzusehen sind. So wird im System eine Wissensdatenbank aufgebaut, auf die, nachdem sie einen gewissen Umfang erreicht hat, auch die Kunden zugreifen können. Standardprobleme können damit „auf dem kurzen Dienstweg“ behoben werden.

Voraussetzung für die umfassende Dokumentation der eingehenden Problemmeldungen ist allerdings, dass die telefonischen Problemmeldungen bei der Abteilung Kundenservice der KDVZ unter der Rufnummer 02371/439-333 eingehen. Nur dann ist im Moment sichergestellt, dass entsprechende Eingaben im Trouble Ticket System erfolgen. Künftig sollen auch alle weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KDVZ selbst Problemmeldungen im Verfahren erfassen.

### Wesentliche Merkmale der Software

Zusammenfassend werden hier noch einmal die Vorteile des Trouble Ticket Systems zum Nutzen für die Kunden aufgeführt:

- alle Problemmeldungen und An-

fragen werden zentral in einem Verfahren erfasst

- bei längerer Problembearbeitung können Zwischenberichte im Verfahren eingestellt werden
- bei Abwesenheit der zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der KDVZ können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenservices Auskunft über den Sachstand geben
- keine Meldung geht verloren
- bei Zuständigkeit mehrerer Personen oder Organisationseinheiten kann das Problem intern weitergeleitet werden, der Kunde tritt mit der KDVZ nur einmal in Kontakt
- erledigte Probleme werden als solche gekennzeichnet, die Abteilung Kundenservice kann hierüber Auskunft geben
- Probleme eskalieren nach Zeitüberschreitung (je nach zugeordnetem Service-Level)
- Probleme werden sowohl beim Kunden als auch innerhalb der KDVZ transparenter, Schwachstellen können durch umfangreiche Auswertemöglichkeiten aufgedeckt werden.

### Fazit

Insgesamt kann auf Grund der bisherigen Erfahrungen ein positives Fazit gezogen werden. Besonders die Transparenz für die Kunden sowie die Flexibilität der Anwendung, notwendige Änderungen und Erweiterungen im Verfahren kurzfristig zu realisieren, sind hervorzuheben. Wir gehen davon aus, dass mit der Einführung des Trouble Ticket Systems ein weiterer, wesentlicher Schritt zu mehr Kundenzufriedenheit getan wurde.

**i Markus Göke**  
[m.goeke@kdvz.de](mailto:m.goeke@kdvz.de)  
[www.kdvz.de](http://www.kdvz.de)