

InfoTicket



Das „etwas andere“ Ticket System von Sitepark wurde konzipiert um in großen Organisationen oder öffentlichen Verwaltungen Bürger-,

Kunden- oder Supportanfragen an jeden Arbeitsplatz zu bringen. Eine übersichtliche Struktur zusammen mit einer intuitiven Oberfläche steht hier im Fokus. „Auch wenn man nur ein Ticket im Monat bekommt, muss man das System bedienen können“ ist die zentrale Anforderung, die durchgängig jeden Entwicklungsschritt begleitet.

Aufgabe von InfoTicket ist es Mitarbeiter dabei zu unterstützen Serviceversprechen einzuhalten sowie Transparenz und Nachvollziehbarkeit herzustellen. Abhängig von der Art des Tickets konfigurierbare Erinnerungs- und Eskalationszeiten, aber auch individuell einstellbare Wartezeiten bei Rückfragen, sorgen dafür, dass Anliegen fristgerecht bearbeitet werden. Die notwendige Benachrichtigung erfolgt unabhängig von der konkreten Arbeit im System auch per E-Mail mit direktem Link auf das alarmierende Ticket. Verfahren zur Weiterleitung