

» Das freundliche Ticket System

Bürger-, Kunden- oder Supportanfragen an jeden einzelnen Arbeitsplatz zu bringen, das ist die Aufgabe von InfoTicket in großen Organisationen oder öffentlichen Verwaltungen. Eine übersichtliche Struktur zusammen mit einer intuitiven Oberfläche stehen daher 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.

Serviceversprechen einhaltbar machen

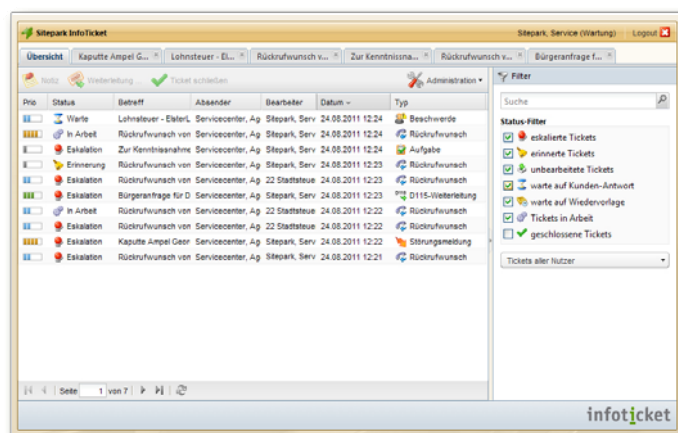
Wenn eine Aufgabe durch die Nutzung von InfoTicket nachvollziehbar und fristgerecht erledigt wird, dann ist das Serviceversprechen gegenüber dem Bürger eingelöst. InfoTicket hilft beim protokollieren der Arbeitsschritte, meldet sich mit offenen Aufgaben rechtzeitig vor Fristende und archiviert auf Wunsch den gesamten Vorgang. Abhängig von der Art des Tickets können individuelle Erinnerungs- und Eskalationszeiten konfiguriert werden. Einstellbare Wartezeiten bei Rückfragen und Weiterleitungen mit allen Inhalten sorgen dafür, dass Anliegen fristgerecht bearbeitet werden.

Die notwendige Benachrichtigung der Mitarbeiter erfolgt unabhängig von der konkreten Arbeit im System auch per E-Mail. Der direkte Link auf das alarmierende Ticket in der E-Mail schafft einen niederschweligen Zugang zum System. Einfache Verfahren zur Weiterleitung von Tickets erlauben den Aufbau von Dispatcher-Funktionen und Workflows.

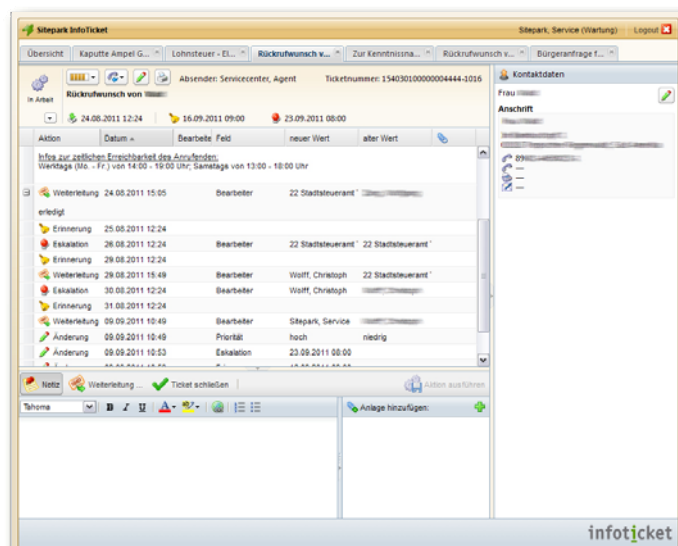
Datenschutzkonforme Rechteverwaltung

Ein leistungsfähiges Gruppen- und Rollenkonzept ermöglicht es Vertreterregelungen und Eskalationsebenen zu definieren. Ein datenschutzkonformes Rechte-Management grenzt Arbeitsgruppen voneinander ab und sorgt dafür, dass Tickets nur in einem definierbaren Umfeld einsehbar sind und bearbeitet werden können.

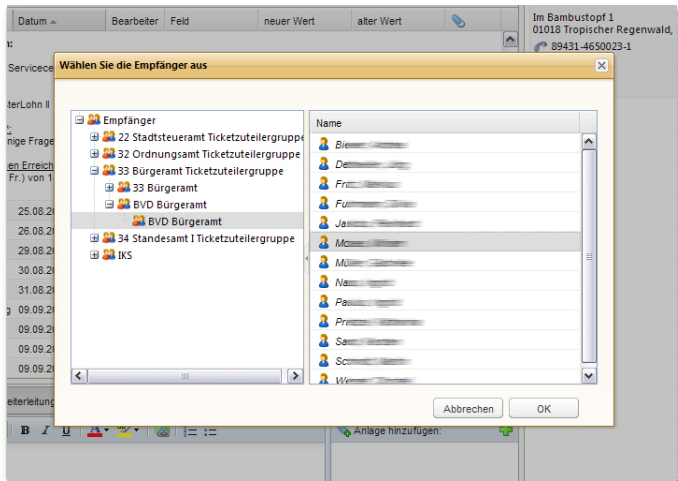
Nach der erfolgreichen Erledigung eines Tickets wird das Ticket geschlossen und automatisch archiviert. Bis dahin werden alle Arbeitsschritte im Ticket protokolliert und bleiben somit auch im Nachhinein nachvollziehbar.



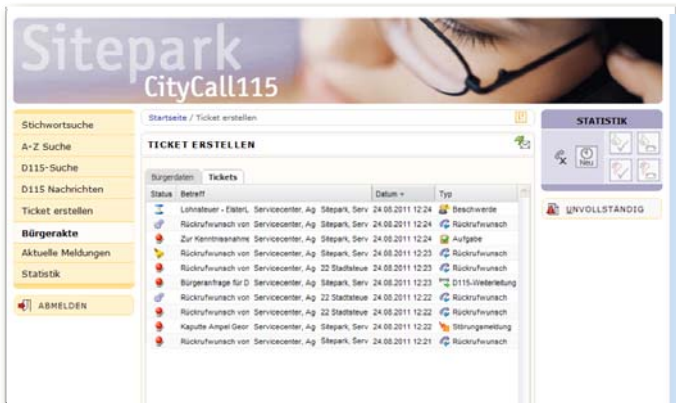
Wie ein E-Mail-Client: Die Arbeitsoberfläche von InfoTicket. In der Übersicht werden die wesentlichen Informationen zu den aktuellen Tickets übersichtlich aufbereitet.



Die Bearbeitungssicht: Alle wesentlichen Punkte auf einen Blick. Neben der Historie und den Kontaktdaten des Antragstellers sind auch die terminlichen Rahmenbedingungen dargestellt.



Weiterleitung: Einfache Adressatenauswahl über strukturierten Zugriff auf die Nutzer und Nutzergruppen.



Vollintegrierte Agentensicht in CityCall: Jeder Mitarbeiter im Servicecenter hat Zugriff auf den Status der Bürgertickets.

[i!]sitepark GmbH

Gesellschaft für Informationsmanagement

Rothenburg 14-16
48143 Münster

Tel: 0251 48265 50
Fax: 0251 48265 55

<http://www.sitepark.com>
info2014@sitepark.com

Schnittstellen:

InfoTicket verfügt über eine einfache Webformular-Schnittstelle mit der Tickets aus einer eigenen, unabhängigen Website heraus angelegt werden können – zum Beispiel über ein Support-Formular.

Das Produkt Sitepark CityCall verfügt über eine Schnittstelle, die es Service-Center-Agenten ermöglicht unmittelbar aus der Auskunftsoberfläche heraus Tickets zu generieren und somit Workflows in die Verwaltung hinein anzustoßen. Ein E-Mail Gateway (in Vorbereitung) ermöglicht die direkte Weiterverarbeitung von E-Mails als Tickets.

Referenzkunden:

- » Landeshauptstadt Saarbrücken
- » Saarland Servicedienst (SSD)
- » eGo Saar für die Kommunen des Saarlandes
- » Landeshauptstadt Potsdam
- » Stadt Kempten (Allgäu)

Zentrale Funktionen:

- » Übersicht über eigene Tickets
- » Zugriff auf fremde Tickets der eigenen Arbeitsgruppe
- » Suchfunktion
- » Kontaktdatenverwaltung
- » Weiterleitungs- und Dispatcher-Funktion
- » Erinnerungs- und Eskalationshinweise mit Berücksichtigung von Arbeitstagen und –zeiten
- » Textbausteine für wiederkehrende Antworten
- » Nutzungsstatistik
- » Integration in die Servicecenter-Umgebung von CityCall

Besonderheiten:

InfoTicket versteht sich als einfaches Werkzeug, das für große Gruppen von Anwendern geeignet ist. Dementsprechend erfolgt die Lizenzierung grundsätzlich unabhängig von Nutzerzahlen für einen definierten Einsatzzweck.

Durch die verwendete Technologie Sitepark Information Enterprise Server (IES) erfolgt die Bedienung des Ticketing-Systems ausschließlich über den Browser (Firefox ab Version 6, Internet Explorer ab Version 8).

Eine Installation lokaler Systemkomponenten auf den Arbeitsplatzrechnern ist nicht notwendig – ein wesentlicher Vorteil, gerade wenn InfoTicket in größeren Organisationen eingeführt werden soll. Ein E-Mail-Zugang wird für das Arbeiten mit InfoTicket vorausgesetzt.