

TROUBLE-TICKET-SYSTEM

Für Support-, IT- und Service-Teams

Web-basiert · Keine Installation · Serverstandort Deutschland · DSGVO-konform

JEDE ANFRAGE BLEIBT SICHTBAR. Keine Übergabe beginnt wieder bei null.

Ein Ticketsystem macht aus E-Mails, Chats und Zurufen einen klaren Arbeitsvorrat:
Wer kümmert sich? Was ist offen? Was wartet? Was wurde bereits gemacht?

WELCHE PROBLEME LÖST ES?

- ✗ Im Sammelpostfach ist unklar, wer eine Anfrage wirklich übernimmt.
- ✗ Bei Krankheit, Urlaub oder Schichtwechsel fehlt plötzlich der Zusammenhang.
- ✗ Offen, wartend oder erledigt? Ohne zentrale Übersicht entscheidet das Gedächtnis.
- ✗ Der Kunde meldet sich erneut - und der bisherige Verlauf muss erst zusammengesucht werden.
- ✗ Technische Angaben wie IP, Seriennummer, Standort oder CI liegen verstreut.

SO ARBEITET IHR TEAM DAMIT

- Eingang:** Neue Anfragen landen zentral sichtbar für das Team.
- Übernehmen:** Ein Mitarbeiter oder eine Abteilung wird verantwortlich.
- Bearbeiten:** Notizen, Status, Priorität und Änderungen bleiben am Ticket.
- Übergeben:** Die Vertretung sieht den kompletten Stand und kann direkt weiterarbeiten.
- Abschließen:** Erst wenn es wirklich erledigt ist, wird das Ticket bewusst geschlossen.

KRANKHEIT, URLAUB, VERTRETUNG: KEIN NEUSTART BEI NULL.

Fällt ein Mitarbeiter aus, sieht die Vertretung seine Tickets, den aktuellen Status und den bisherigen Verlauf. Niemand muss den Fall neu rekonstruieren - und keine Anfrage bleibt nur deshalb liegen, weil eine Person gerade nicht da ist.

DAS WICHTIGSTE AUF EINEN BLICK

- ✓ Gemeinsamer Ticket-Eingang und eigene Abteilungs-Eingänge.
- ✓ Klare Zuständigkeit: Mitarbeiter, Abteilung oder sichtbar im gemeinsamen Eingang.
- ✓ Eigene Status und Prioritäten - z. B. "Wartet auf Kunde".
- ✓ Automatischer Änderungsverlauf bei jedem Speichern.
- ✓ Kunden- und technische Daten direkt am Ticket: Firma, Kontakt, Standort, CI, IP, Seriennummer u. a.
- ✓ Schnelle Suche nach Ticket-, Kunden- oder Telefonnummer sowie Name und Volltext.
- ✓ API: Tickets automatisch aus Formularen, Monitoring oder internen Systemen anlegen.
- ✓ Drei Rollenstufen und von Anfang an für Teamarbeit gebaut.

AUCH ALS ZWEITSYSTEM / REDUNDANZ NUTZBAR

Das System kann getrennt vom Primär-Ticketsystem als unabhängige Ausweichmöglichkeit betrieben werden - z. B. für Notfall-, BCM- oder ISMS-Konzepte, wenn Ihre eigene Risikoanalyse eine alternative Ticketbearbeitung bei einem Ausfall vorsieht.

TYPISCHE EINSATZBEREICHE

KUNDENSUPPORT	INTERNE IT	TECHNISCHER SERVICE	NOTFALL / BCM
Kundenanfragen zentral bearbeiten und nachvollziehbar übergeben.	Störungen und Serviceanfragen aus dem Unternehmen strukturiert abarbeiten.	Standort, CI, IP, Seriennummer und Verlauf direkt am Fall halten.	Als getrennte Ausweichlösung weiterarbeiten, wenn das Primärsystem nicht verfügbar ist.
AUCH FÜR GROSSE ORGANISATIONEN PRAKTISCH: Nicht jeder Mitarbeiter muss einen Bearbeiter-Zugang haben. Meldungen können z. B. über ein internes Formular oder per API als Ticket eingehen; einen eigenen Zugang brauchen nur die Personen, die Tickets ansehen und bearbeiten. Das spart Kosten!			

WAS DAS IM ALLTAG KONKRET BRINGT

- ✓ Weniger Doppelarbeit: Es ist sichtbar, wer bereits dran ist.
- ✓ Schnellere Übergaben: Der nächste Mitarbeiter kennt den bisherigen Verlauf.
- ✓ Weniger Rückfragen: Kundendaten und technische Details stehen direkt am Fall.
- ✓ Mehr Kontrolle: Offene und wartende Fälle bleiben sichtbar, bis sie bewusst abgeschlossen werden.
- ✓ Weniger Wissensinseln: Urlaub oder Krankheit stoppen die Bearbeitung nicht.
- ✓ Bessere Wiederauffindbarkeit: Auch mit wenigen Angaben lässt sich ein älterer Fall schnell finden.

Wichtig:

Ich bin offen und transparent, alle Informationen und auch die Preise finden Sie auf meiner Webseite. Sogar ohne, dass Sie die Preise anfragen müssen. Ich bin für meine Kunden da, immer, auch wenn Probleme auftreten!

Sie können sich auf mich und meine Produkte verlassen!

UND WENN DAS TICKETSYSTEM SELBST EIN PROBLEM HAT?

Dann brauchen Sie keinen anonymen Anbieter. Sie brauchen jemanden, der sich kümmert.

GERADE BEI PROBLEMEN WICHTIG ✓ Direkter Kontakt zum Entwickler - kein Callcenter, keine erste, zweite und dritte Support-Ebene. ✓ Betriebsstörende Probleme haben Vorrang und werden so schnell wie möglich erledigt. ✓ In den meisten Fällen ist ein Problem spätestens am nächsten Morgen gelöst. ✓ Wenn es länger dauert, erfahren Sie offen, woran es liegt und wie es weitergeht. ✓ Keine Schuldverschiebung zwischen Abteilungen: Das Problem bleibt bei mir, bis es gelöst ist.	SAAS: SOFTWARE + BETRIEB + SUPPORT ✓ Alles aus einer Hand. ✓ Nutzung und Betrieb der Software. ✓ Sicherungskopien sowie technische und Sicherheits-Pflege. ✓ Fehlerbehebungen und laufende Aktualisierungen. ✓ Sinnvolle Produktverbesserungen als Teil des Produktdenkens. ✓ Persönlicher Support direkt vom Entwickler.
---	---

EHRlich GESAGT: FÜR WEN ES PASST - UND FÜR WEN NICHT

PASST GUT, WENN ... ✓ mehrere Personen gemeinsam Kundenanfragen oder interne Störungsmeldungen bearbeiten. ✓ E-Mail-Postfach oder Chat heute als improvisiertes Ticketsystem erhalten müssen. ✓ Vertretung, Übersicht und nachvollziehbare Übergaben wichtig sind. ✓ eine bewusst schlanke Lösung statt eines überladenen Enterprise-Systems gewünscht ist.	PASST NICHT, WENN ... ✗ bereits ein Ticketsystem genutzt wird, das zufriedenstellend funktioniert. ✗ umfangreiche Workflow-Automatisierung, SLA-Eskalationen oder Telefonie-Integration zwingend benötigt werden. ✗ Anfragen weiterhin nebenbei außerhalb des Systems bearbeitet werden sollen.
--	--

DATENSCHUTZ: SIE ENTSCHEIDEN ÜBER DIE INFRASTRUKTUR

Drei Datenschutzklassen - von geteilter Infrastruktur bis zur exklusiven Einzellösung.

KLASSE 1 · STANDARD	KLASSE 2 · EIGENER vSERVER	KLASSE 3,5 · „PARANOID“
Gemeinsamer Server, sauber getrennt. Serverstandort Deutschland. Sofort nutzbar.	Zusätzlich ein ausschließlich für Sie reservierter vServer. Einrichtung nach persönlichem Kontakt.	Eigener physischer Server - ausschließlich für Sie. Einrichtung nach persönlichem Kontakt.

PRAKTISCHE EXTRAS & SICHERHEIT

PRAKTISCH FÜR KUNDEN UND MELDER ✓ Öffentlicher Status-Link pro Ticket: Kunden können den Stand ohne Login selbst nachsehen. ✓ Tickets per API aus Formularen, Monitoring oder internen Programmen anlegen. ✓ Datei-Anhänge bleiben direkt am Ticket verfügbar statt in getrennten Mailverläufen.	SICHERHEIT IM HINTERGRUND ✓ Mandantenfähige Architektur: Firmen-Daten sind voneinander getrennt. ✓ AV-Vertrag direkt in der Anwendung erstellbar und einsehbar. ✓ Sicherheitsrelevante Aktionen werden protokolliert. ✓ Anhänge werden verschlüsselt gespeichert und redundant innerhalb der EU gesichert.
---	---

Testen Sie einfach drauf los.

– KOSTENLOS TESTEN –

Keine Installation, keine lange Einrichtung – in wenigen Minuten startklar.
Alle Funktionen können kostenlos getestet werden – unabhängig von der späteren Datenschutzklasse.

<https://tobiasvoelzke.net/software-ttsystem.php>

Tobias Völzke

Schadesweg 12, 20537 Hamburg, Germany

<https://TobiasVoelzke.net/>

Telefon: 040 333 55 666

(aus dem Ausland: +49 40 333 55 666)

Rechtsform: Einzelunternehmen, USt-IdNr.: DE268753343