

# Einführung eines Ticketing Systems

---

Tobias Ursprung /  
Winfeger AG

# Motivation

Auslöser

Kanäle

Medien

Problematik



# Auslöser

- Supportfälle
- Kundenwünsche
- Vergrößerung des Teams



# Kanäle

Supportanfragen und Wünsche können über alle möglichen Kanäle eintreffen, z.B. per Telefon, E-Mail oder sogar via SMS.



# Medien

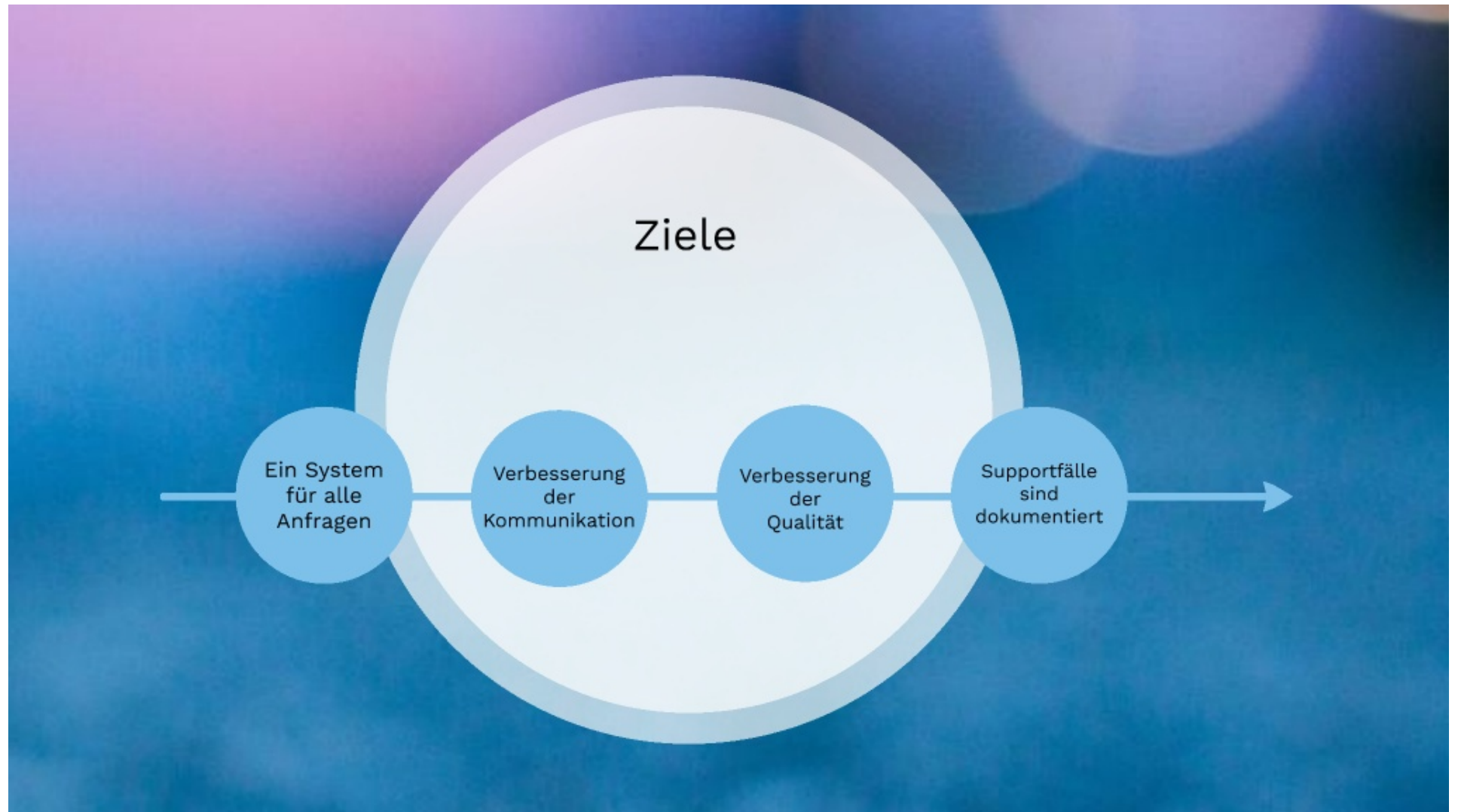
Die bisher genutzten Ablagen für eingehende Anfragen und Wünsche

- Ordner
- Post-It
- E-Mail



# Problematik

Wie suche ich und wo?



The diagram consists of a large, light blue circle with a white border. Inside this circle, the word 'Lösung' is centered at the top. Below it, there are two smaller, solid blue circles. The left circle contains the text 'Ticketing System' and the right circle contains the text 'Das System'. The background of the slide is a dark blue gradient with a blurred, colorful bokeh effect on the right side.


Lösung

Ticketing  
System

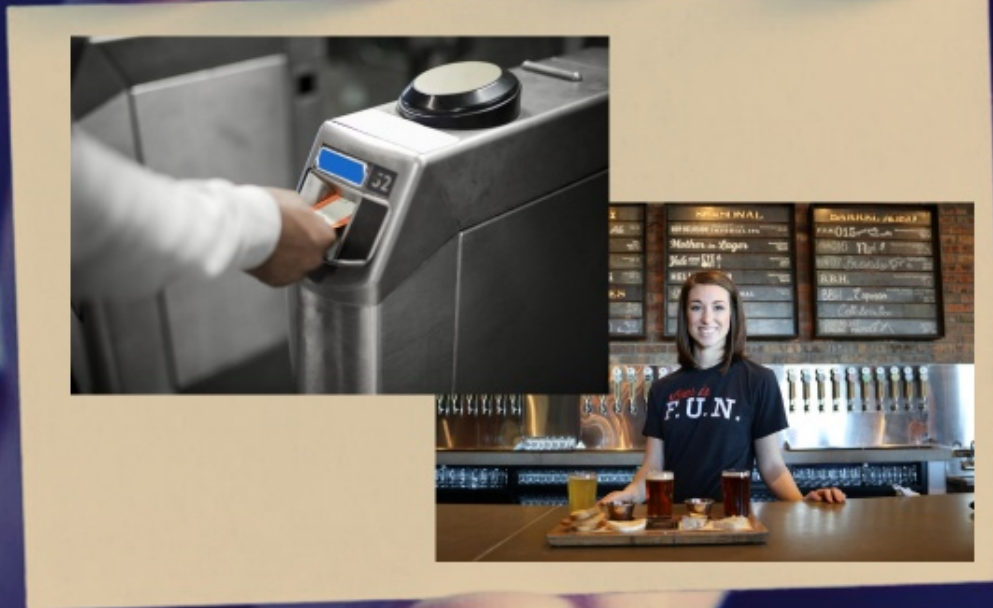
Das  
System

# Ticketing System



A close-up photograph of a hand holding a small, rectangular piece of light-colored paper. The paper is held between the fingers, and the text "Ich bin ein Ticket!" is printed on it in a bold, black, sans-serif font. The background is dark and out of focus, showing some blurred shapes that suggest an indoor setting.

Ich bin ein  
Ticket!



Das System



Zammad

Benutzer-  
oberfläche

# Was ist Zammad?

- Zammad (das für Bayerisch „Zamm´ schaff´ma´s!“)
- Modernes Helpdesk- und Supportsystems aus Deutschland
- Seit Oktober 2016 erhältlich
- Installation auf eigenem Server möglich

## Benutzer- oberfläche



Anmelde-  
maske

Übersicht

Neues  
Ticket

# Anmeldemaske



The image shows a login form for Winfeiger AG IT-Service. At the top, there is a logo consisting of a red book icon with a white 'W' and 'F' inside, followed by the text 'WINFEGER AG' in a bold, black, serif font, and 'IT-Service' in a smaller, red, sans-serif font below it. Below the logo, there are two input fields: the first is labeled 'BENUTZERNAME / E-MAIL' and the second is labeled 'PASSWORT'. Under the password field, there is a checkbox labeled 'An mich erinnern'. To the left of the checkbox is a blue button with the text 'Anmelden'. To the right of the checkbox is a link that says 'Passwort vergessen?'. At the bottom of the form, there is a line of text: 'Sie sind bereits registriert, wenn Sie mit unserem Support Team Kontakt hatten. Beantragen eines neues Passworts [hier](#).'

# Übersicht

The screenshot displays a mobile application interface for managing tickets. The main content area is titled 'Meine Tickets' and contains a table with the following data:

ID	TITEL	STATUS	ERSTELLT AM
1032	Red Nachricht auf WhatsApp ...	geschlossen	18.12.2019
1031	WhatsApp Zähler - Mängell...	geschlossen	18.12.2019

The interface also features a sidebar menu on the left with the label 'Übersicht' and a search bar at the top. The search bar contains the text 'Suche' and a dropdown menu with the option 'Abbrechen'.

# Neues Ticket erstellen

Neues Ticket

TITEL \*

TEXT \*

[Dateien wählen...](#)

STATUS

neu

[Abbrechen & Zurück](#)

## Ausblick

Was  
ändert  
konkret

Das  
Wichtigste  
in Kürze

Was ändert konkret



Winfeger  
Helpdesk

Erstellen  
eines  
Tickets

# Einführung Winfeger Helpdesk

Der Winfeger Helpdesk wird zusammen mit dem Frühling Release aufgeschaltet.

Das Login zum System wird mit dem Herbst Release aufgeschaltet.

# Wie erstelle ich ein neues Ticket?

- bei Anruf erstellen wir ein Ticket
- eingehende E-Mails werden automatisch zu Tickets
- Zammad

# Das Wichtigste in Kürze



Einführung mit  
Release 12

E-Mails an  
**support@winfeger.ch**

Sie erhalten eine  
Ticketnr.

Online Zugang, Sie  
sehen Ihre Tickets

Danke für Ihre  
Aufmerksamkeit.