



Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition)

Marc Frankmann

[Download now](#)

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition)

Marc Frankmann

Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) Marc Frankmann

Diplomarbeit aus dem Jahr 2014 im Fachbereich Informatik - Wirtschaftsinformatik, Note: 2,3, Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie Frankfurt (Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie Essen gemeinnützige Gesellschaft mbH), Veranstaltung: Studiengang zum Informatik-Betriebswirt (VWA), Sprache: Deutsch, Abstract: In kleinen und mittelständischen Unternehmen wird die Wichtigkeit eines Ticketsystems oft unterschätzt, da deren IT-Abteilungen auf Grund des Tagesgeschäftes derart stark belastet sind. Es bleibt keine Zeit, sich mit der Dokumentation von Projekten und der Einführung eines Ticketsystems zu beschäftigen.

Speziell im Anwender- und Projekt-Support ist ein funktionierendes und einfach zu handhabendes Ticketsystem jedoch unerlässlich. Jeder IT-Mitarbeiter, der einige Jahre im Servicebereich – in ITIL spricht man vom Service Desk – in kleinen und mittelständischen Unternehmen tätig war, kann aus Erfahrung bestätigen, dass auf Grund des hohen Arbeitsaufkommens und zahlreicher Projekte im Arbeitsalltag Probleme und Störungen nicht immer zuverlässig und in einem angemessenen Zeitrahmen bearbeitet werden können.

Die Anliegen der Anwender häufen sich, es kommt noch der immense Zeitdruck hinzu. Durch akuten Personalmangel in den IT-Abteilungen kommt es häufig vor, dass sich nicht nur das ausgebildete Fachpersonal mit der Behebung von Problemen und Störungen beschäftigt, sondern dass stundenweise Hilfskräfte entweder aus anderen Abteilungen oder von externen Firmen eingesetzt werden. Aber auch der Einsatz von studentischen Aushilfen wird praktiziert, um die IT-Abteilungen kurzfristig zu entlasten.

Auf Grund des ungeschulten und wechselnden Personals steigt das Risiko, dass Anfragen nur unzureichend und in schlechter Qualität bearbeitet werden. Ein intuitiv bedienbares Ticketsystem verschafft Kunden und Anwendern hingegen die Möglichkeit, ihr Anliegen schnell und problemlos der IT-Abteilung mitzuteilen. Damit ist sichergestellt, dass die Mitarbeiter dort trotz des Tagesgeschäfts kein Problem von Kunden und Anwendern vergessen. Keine Nachricht geht verloren, alle Probleme sowie Projekte werden erfasst und gespeichert.

Zusätzlich schafft das Ticketsystem die Möglichkeit, ein später auftretendes gleiches oder ähnliches Problem schneller und effizienter zu lösen, was einen finanziellen Vorteil für das Unternehmen bedeutet, da die Ressourcen des Unternehmens effektiver genutzt werden.

Ein Ticketsystem stellt gleichzeitig eine exzellente Basis für eine Kunden- bzw. Anwenderdokumentation und Wissensdatenbank dar. Viele Systeme bieten außer den Kernprozessen (Incident-, Problem- und Change-Management) für einen professionellen User Help Desk weitere Module an. ...

 [Download Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an IT ...pdf](#)

 [Read Online Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ...pdf](#)

Download and Read Free Online Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) Marc Frankmann

From reader reviews:

Kurt Hooper:

The actual book Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) will bring someone to the new experience of reading some sort of book. The author style to describe the idea is very unique. Should you try to find new book to read, this book very suited to you. The book Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) is much recommended to you to see. You can also get the e-book through the official web site, so you can more readily to read the book.

Carolyn Treece:

People live in this new moment of lifestyle always try and and must have the extra time or they will get great deal of stress from both day to day life and work. So , once we ask do people have free time, we will say absolutely sure. People is human not only a robot. Then we inquire again, what kind of activity have you got when the spare time coming to an individual of course your answer will certainly unlimited right. Then do you try this one, reading books. It can be your alternative with spending your spare time, often the book you have read is actually Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition).

Harry Duffey:

Your reading 6th sense will not betray anyone, why because this Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) e-book written by well-known writer we are excited for well how to make book which might be understand by anyone who all read the book. Written with good manner for you, dripping every ideas and creating skill only for eliminate your personal hunger then you still skepticism Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) as good book not only by the cover but also through the content. This is one reserve that can break don't evaluate book by its protect, so do you still needing another sixth sense to pick this particular!?! Oh come on your reading through sixth sense already told you so why you have to listening to another sixth sense.

Julie Chambers:

Do you like reading a reserve? Confuse to looking for your selected book? Or your book ended up being rare? Why so many issue for the book? But any kind of people feel that they enjoy to get reading. Some people likes examining, not only science book but also novel and Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) as well as others sources were given know-how for you. After you know how the fantastic a book, you feel would like to read more and more. Science guide was created for teacher as well as students especially.

Those books are helping them to increase their knowledge. In additional case, beside science guide, any other book likes Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) to make your spare time a lot more colorful. Many types of book like here.

Download and Read Online Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) Marc Frankmann #YP2UW97EJH8

Read Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) by Marc Frankmann for online ebook

Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) by Marc Frankmann Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) by Marc Frankmann books to read online.

Online Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) by Marc Frankmann ebook PDF download

Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) by Marc Frankmann Doc

Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) by Marc Frankmann Mobipocket

Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) by Marc Frankmann EPub