

## WiM 11/2008 - Special Büroorganisation

### Bei Anruf Service

Nicht standardisierte Arbeitsabläufe lassen sich mit Hilfe von Ticket- und Wiki-Systemen verbessern. Sie sind sehr nützlich bei der Beantwortung von Kundenanfragen. Von Ralf Quaas

Mittelständische Unternehmen sind meist sehr stark in der Bewältigung ihres Tagesgeschäftes, also der Abwicklung von standardisierten Prozessen, die ihre Kernkompetenz betreffen. Im Büroalltag werden Mitarbeiter jedoch auch mit zahlreichen undefinierten Aufgaben und Vorfällen konfrontiert, deren Bearbeitung in jedem Fall zeitliche und personelle Ressourcen beanspruchen.

Ein Bereich, der sich mit derartigen undefinierten Prozessen befasst, ist das Problem- und Servicemanagement. Die Kernfrage: Wie geht man bei Kundenanfragen oder auch bei internen Anfragen von Kollegen vor, für die es keine Vorgaben gibt? Eine Anfrage durchläuft oft unnötig viele Arbeitsplätze, bis sie an der richtigen Stelle im Unternehmen ankommt und gelöst werden kann. Zwischendurch gehen Informationen verloren und Rückfragen sind nötig. Letztendlich bleibt ein Lerneffekt aus, da vergangene Lösungswege nicht analysiert und Verbesserungspotenziale nicht genutzt werden. Und nicht zuletzt wird auch der Kunde unzufrieden sein, wenn seine Anfrage oder sein Service-Auftrag mangelhaft abgewickelt wird.

Unternehmen versuchen sich im Bereich der Kundenorientierung gegenüber den Wettbewerbern besser zu positionieren, indem sie nicht standardisierte Büroabläufe durch IT-Lösungen unterstützen. So assistiert die Kombination aus Ticket-System (Support & Service) und Wiki-Software (Wissensmanagement) Mitarbeiter bei der Erledigung bzw. beim Lösen von Kundenanfragen und Problemen. Mit einem Ticket-System ist es möglich, Anfragen und Aufgabenstellungen systematisch zu erfassen, an den richtigen Bearbeiter zu delegieren, Informationen zu erfassen und zur Verfügung zu stellen sowie den Bearbeitungsstatus zu überwachen. Dabei durchläuft ein Ticket (also eine konkrete Anfrage) einen definierten Lebenszyklus, der von „neu“ über „in Bearbeitung“, „erledigt“ bis hin zu „gelöst“ und schließlich „geschlossen“ verlaufen kann. Das Wiki kommt in der Nachbereitung zum Einsatz, um Lösungswege zu dokumentieren und eine fundierte Wissensbasis zu erstellen. Mitarbeiter können mit einem Wiki-System (Internetbasierte Anwendung zur Speicherung und Visualisierung von Informationen, die online von Benutzern bearbeitet werden können) auf einfache Weise und ohne Programmierkenntnisse webbasierte Seiten erstellen. Der Zugriff auf die Seiten kann benutzerspezifisch gesteuert werden.

### So werden Anfragen behandelt

Das folgende Beispiel einer Kundenanfrage stellt einen typischen Ticket-Lebenszyklus dar. Das Verbesserungspotenzial in Bezug auf Zeitersparnis und Effizienz wird dabei deutlich herausgestellt. Angenommen, ein Kunde oder ein Partnerunternehmen hat eine Serviceanfrage und nimmt telefonisch Kontakt zum Unternehmen auf. Während des Telefonats erstellt der Servicemitarbeiter ein neues Ticket im System und erfasst das Problem. Hat der Kunde sein Problem geschildert, muss der Mitarbeiter sicherstellen, dass sämtliche Informationen, die für die Bearbeitung nötig sind, erfasst wurden. Im Wiki-System ist es möglich, hierfür Checklisten zu erstellen, die den Servicemitarbeitern mit entsprechenden Zugriffsrechten zur Verfügung stehen. Alternativ ist es bei häufig auftretenden Problemen sinnvoll, eine Anleitung zur Lösung im Wiki zu hinterlegen.

Ist keine Standardlösung vorhanden, wird das Ticket zunächst mit einer Priorität versehen und kategorisiert. Anschließend wird es einer Abteilung bzw. einem Mitarbeiter zur Bearbeitung zugewiesen. Dieser wird per E-Mail benachrichtigt und kann das Ticket mit allen notwendigen Informationen im System einsehen. Ebenso besteht die Möglichkeit, unternehmensinterne Abläufe für Anfragen verschiedener Kategorien zu definieren. Das Ticket durchläuft dann sämtliche Phasen, bis es geschlossen werden kann und die Lösung dem Kunden präsentiert wird. Abschließend erfolgt die Reflexion des Lösungswegs, denn zwischen Erstellung eines

Tickets und dem Schließen des selbigen wird Wissen generiert. Dieses wertvolle Wissen kann für zukünftige ähnliche Problemstellungen von Bedeutung sein.

Die Nachbereitung kann auf verschiedene Art und Weise vonstatten gehen. Waren trotz Berücksichtigung der Checkliste Rückfragen beim Kunden nötig, so muss die entsprechende Wiki-Seite überarbeitet werden. Werden Teilschritte der Bearbeitung als reproduzierbar auf ähnliche zukünftige Probleme eingestuft, so können diese im Wiki-System erfasst werden. Letztendlich gibt es die Option, den Lösungsweg in Form einer Anleitung im Wiki zu hinterlegen und gezielt auf der Firmen-Website zu veröffentlichen. Auf diese Weise können Kunden unter Beachtung der Wiki-Seite Probleme selbstständig lösen.

Von diesem Vorgehen profitieren das Unternehmen und dessen Kunden gleichermaßen: Zunächst gewinnen die Prozesse innerhalb des Unternehmens an Struktur und damit an Effizienz, was sich in erster Linie in Zeitersparnis niederschlägt. Schließlich profitiert auch der Kunde von der schnellen und unkomplizierten Lösung seines Problems und er kann sich einer höheren Servicequalität erfreuen.

Zwei IT-Lösungen, die die Prozesse des Problem- und Servicemanagements in Unternehmen nachhaltig unterstützen, sind das Trouble-Ticket-System OTRS und die Wiki-Software XWiki. Es handelt sich dabei um Open Source-Produkte, das bedeutet dass sie ohne Lizenzgebühren verwendet werden können. Eine Gruppe von Entwicklern hat sich der Software angenommen und veröffentlicht in unregelmäßigen Abständen Updates sowie nützliche Zusatzmodule. Die Bedienung und Administration der Applikationen erfolgt über webbasierte Oberflächen. Somit kann jeder Mitarbeiter mit internetfähigem PC oder Notebook auf die Systeme zugreifen.

Neben der Kombination aus Ticket- und Wiki-System existieren zahlreiche weitere IT-Lösungen, die das Bürowesen unterstützen. Eine Übersicht mit sinnvollen Open-Source-Anwendungen für kleine und mittlere Unternehmen mit aussagekräftigen Bildern ist auf der Internet-Seite [www.itguide-mittelstand.de](http://www.itguide-mittelstand.de) abrufbar.

## Kontaktinformationen

**Isento GmbH**  
IT-Beratung & Services

Venusweg 1a  
90763 Fürth

Telefon 0911 21 77 38 70  
Fax 0911 21 77 38 77  
E-Mail [info@isento.de](mailto:info@isento.de)  
Web [www.isento.de](http://www.isento.de)