

direkter Informationsfluss

# U-R-B-A-N Ticketsystem

- Bereich Support|Service -



ANFRAGE | KONTAKT

per Telefon



Servicetelefon

per Mail

Kommunikation Kunde

Kommunikation Kunde

## Ticketsystem

### Generierung Ticketnummer (URB# 123456)

- diese bleibt bestehen auch nach Abschluß
- der Inhalt ist für alle Mitglieder ersichtlich
- durch **direkte Antwort** auf die Ticket-Mail wird diese wieder richtig im Ticket eingeordnet und die zuständige Person(en) hat/haben sofort Zugriff bzw. Einsicht -> **schneller Informationsfluss für alle**
- (alternativ kann auch eine Mail mit der Ticketnummer im Betreff z.B. URB# 123456 verschickt werden - durch den Eintrag der korrekten Ticketnummer wird diese automatisch dem Ticket zugeordnet)

### Zugriffsrechte Kunde

auf alle freigegebene Inhalte

### Transparenz

- Einsicht auf alle freigegebene Inhalte
- Vorgangsverfolgung



## Service|Support

Ott, Ben  
Schöllhorn, Ralf  
Hörmann, Bernd  
Valentin, Wiest  
Thomas, Alexander  
Weißenhörner, Philip  
...



Vertrieb

Support 2nd Level

TB

Softwre-Entwickl.

Eckelmann

Versand

## Empfang

Erweiterung/Vervollständigung der Daten  
Zuordnung z.B. Versand, Support, Vertrieb usw. (soweit möglich)