
An die Geschäftsleitung / IT-Leitung

Warum ein Ticketsystem – und warum meines?

Sehr geehrte Damen und Herren,

E-Mail, Chat und Zuruf reichen oft erstaunlich lange aus. Problematisch wird es, wenn mehrere Personen an Vorgängen arbeiten, jemand krank oder im Urlaub ist oder ein Kunde nach einigen Tagen erneut nachfragt. Dann entscheidet nicht mehr die Technik, sondern die Übersicht darüber, ob eine Anfrage zuverlässig bearbeitet wird.

Ein Ticketsystem macht aus einzelnen Nachrichten einen gemeinsamen, nachvollziehbaren Arbeitsvorrat.

WARUM ÜBERHAUPT EIN TICKETSYSTEM?

- Keine Anfrage geht verloren: Offene und wartende Vorgänge bleiben sichtbar, bis sie bewusst abgeschlossen werden.
- Klare Zuständigkeiten: Es ist erkennbar, wer einen Vorgang bearbeitet und welchen Status er hat.
- Vertretung ohne Neustart: Bei Krankheit, Urlaub oder Schichtwechsel kann ein anderer Mitarbeiter direkt übernehmen.
- Wissen bleibt im Unternehmen: Verlauf, Notizen, technische Angaben und Anhänge bleiben am Vorgang erhalten.
- Weniger Doppelarbeit und Rückfragen: Das Team sieht, was bereits gemacht wurde und was noch offen ist.

WARUM MEIN TROUBLE-TICKET-SYSTEM?

- Bewusst schlank: Die Funktionen konzentrieren sich auf den Arbeitsalltag von Support, interner IT und technischem Service.
- Zentrale und abteilungsbezogene Eingänge, klare Rollen, eigene Status und Prioritäten sowie ein vollständiger Änderungsverlauf.
- Kunden- und technische Daten, Dateien und Historie bleiben direkt am Ticket und sind schnell wieder auffindbar.
- Tickets können auch über Formulare, Monitoring oder andere Systeme per API angelegt werden; Kunden können den Status bei Bedarf ohne Login einsehen.
- Web-basiert, keine lokale Installation und Serverstandort Deutschland.
- Auch als unabhängiges Zweitsystem nutzbar, wenn die eigene Risikoanalyse für Notfall-, BCM- oder ISMS-Konzepte eine alternative Ticketbearbeitung vorsieht.

WARUM BEI MIR?

- Direkter Kontakt zum Entwickler – kein Callcenter und keine Weitergabe durch mehrere Support-Ebenen.
- Betriebsstörende Probleme haben Vorrang. Wenn etwas länger dauert, erfahren Sie offen, woran es liegt und wie es weitergeht.
- Betrieb, Sicherungen, technische Pflege, Sicherheitsupdates, Fehlerbehebungen und Aktualisierungen kommen aus einer Hand.
- Ich bleibe Ansprechpartner, wenn etwas nicht funktioniert. Das Problem wird nicht zwischen Abteilungen weitergereicht.
- Informationen und Preise sind transparent zugänglich – ohne versteckte Hürden und ohne unnötige Vertriebswege.

Mein Ziel ist keine möglichst komplizierte Software.

Mein Ziel ist ein Ticketsystem, auf das sich Ihr Team im Alltag verlassen kann – und ein Anbieter, auf den Sie sich auch bei Problemen verlassen können.

Die technischen Details finden Sie im beigefügten Datenblatt. Gerne können Sie das System kostenlos ausprobieren oder mich direkt anrufen, wenn Sie wissen möchten, ob es zu Ihrem Unternehmen passt.

Mit freundlichen Grüßen

Tobias Völzke

<https://tobiasvoelzke.net/>