

## Was ist ein Ticketsystem ?/OTOBO Ticketsystem

07.03.2022, 08:12 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Softoft Presse*

---



OTOBO Ticketsystem Helpdesk

Was ist ein Ticketsystem ?

### Einführung

In einem **Ticketsystem**, dreht es sich um sogenannte "**Tickets**", daher kommt auch der Name "**Ticketsystem**".

Unter Tickets in dem Sinne versteht man, aber keine Kino oder Theater-Tickets, sondern **Probleme bzw. Aufgaben**.

In einem Help Desk von beispielsweise einer App, könnte ein Ticket ein Bug in der App sein, welcher einem Nutzer aufgefallen ist. Nun wurde im **Ticketsystem** ein Ticket erstellt und ein Mitarbeiter kümmert sich darum das Ticket zu lösen. Also der Bug in der App zu beheben.

## Grundbegriffe

### Tickets

Was ist ein Ticket?

Die **Tickets** enthalten meistens Informationen über das aufgetretene Problem. Wenn wir beim Beispiel der App bleiben, beispielsweise die Version der App in welcher der Bug aufgetreten ist, oder das Betriebssystem des Nutzers.

Eine weitere häufig verwendete Information ist der **Bearbeiter/Besitzer** des Tickets, das ist die Person, welche das Ticket bearbeitet, also das Problem löst.

Welche Daten werden im Ticket gespeichert ?

Außerdem hat man häufig einen Reporter oder einen **Verantwortlichen**, welcher das Ticket beaufsichtigt. Prüft, ob das Ticket richtig erledigt worden ist.

Oft speichert man auch, wie viel **Aufwand** für das lösen des Tickets gebraucht wurde.

### Status

Sehr wichtig ist auch noch der Status des Tickets, je nach verwendeten **Ticketsystem** und Vorlieben der Nutzer gibt es unterschiedliche **Stati**. Oft gibt es den Status offen, welcher bedeutet, dass das Ticket neu erstellt wurde und noch nicht bearbeitet wurde. Außerdem hat man im Normalfall einen Status, der angibt, dass das Ticket gelöst ist (erledigt oder geschlossen).

Wann wechselt das Ticket den Status?

**Das Ticket**, wechselt im Normalfall ein paar mal den **Status**, erst wird es erstellt, dann jemandem zugewiesen, dieser hat vielleicht eine Frage zu dem Ticket, ... und so weiter.

### Priorität

Mit der Priorität eines Tickets gibt man an, wie dringend es ist dieses Ticket zu erledigen. Zum Beispiel "hoch", "mittel", "niedrig".

Tickets welche eine höhere Priorität haben, werden schneller erledigt.

### Benutzer/Agent

Ein Ticketsystem hat natürlich auch Benutzer, welche Tickets im Help Desk erstellen. Diese melden sich an und erstellen dann Tickets.

Natürlich willst du den Benutzern unterschiedliche Berechtigungen geben, je nachdem welche Rolle Sie haben.

## Verantwortlicher

Möglicherweise gibt es bei der Ticket-Bearbeitung mehrere Personen welche mit dem Ticket zu tun haben. Um die Verantwortlichkeiten möglichst einfach zu halten und um Verwirrung zu vermeiden.

## Welche Personen sehen das Ticket?

Oft gibt es zusätzlich eine Person, welche das Ticket überwacht, also eine Person die nicht unmittelbar das Ticket bearbeitet, aber dafür Verantwortlich ist, dass das Ticket erledigt wird.

## Beobachter

Da andere Leute in der Organisation möglicherweise auch ein Interesse daran haben zu erfahren wie es mit dem Ticket voran geht, wollen diese über die Entwicklung des Tickets bescheid wissen. Dazu gibt es die Möglichkeit, dass man ein Ticket beobachten kann.

Für die **Tickets** die man beobachtet, bekommt man **Benachrichtigungen**, zum Beispiel Emails.

## Arbeitsaufwand

Häufig will man im Ticket festhalten wie lange es gedauert hat das Problem zu lösen.

## Help Desk - Prozessablauf

Im Normalfall wird der Helpdesk per Telefon oder auch per Email kontaktiert. Ein neuer Trend ist es Chatbots für den Support einzusetzen, da diese deutlich günstiger als echte Menschen zu beschäftigen.

Es kann aber auch Kontakt über einen Live-Chat entstehen.

## Kontakt

Nachdem ein **Kontakt** erstellt wurde, geht es darum das **Problem** des **Nutzers** möglichst schnell zu lösen. Je nachdem in welcher Lage der Kunde sich befindet und für welche Branche der **Help-Desk** ist kann es gut sein, dass der **Kunde** schlecht gelaunt ist und sehr schnell Hilfe haben will.

## Welches Problem hat der Nutzer ?

Um das **Problem** des Nutzers zu lösen ist es wichtig viele **Informationen** über das genaue Problem zu erfragen. Diese Daten sollte man am Besten in einem Ticket festhalten.

## Kann man das Problem lösen ?

Auch wenn man das **Problem** schon direkt am Telefon lösen kann, sollte man alle Informationen trotzdem in einem Ticket festhalten. Dies hat den Vorteil, dass man dieses Problem hoffentlich den nächsten Kunden ersparen kann und

den **Service** und die **Kundenzufriedenheit** verbessern kann.

So findet man schnell heraus, welche Probleme häufig auftreten, welche **Kunden** häufig Probleme haben, zu welchen Zeiten häufig Probleme auftreten.

#### Status

Wenn das Ticket nicht direkt gelöst werden kann, dann bekommt es einen gewissen **Status**, beispielsweise den Status "**offen**", erledigte Tickets bekommen einen Status der den Benutzern/Agenten zeigt, dass das Problem gelöst ist, zum Beispiel "**geschlossen**" oder "**erledigt**". Je nachdem wie weit die Bearbeitung des Tickets ist oder welchen **Prozess** es durchläuft, kann es mehrere Stati haben, welche sich auch mehrfach während der Ticket Bearbeitung ändern können.

#### Priorität

Je nachdem wie dringend es ist das Problem, welches im **Ticket** festgehalten wurde zu lösen, bekommt das Ticket eine entsprechende **Priorität**. In diesem Zusammenhang kann man auch unterscheiden zwischen wie schnell das Ticket gelöst werden muss, also wie viel Zeit man noch hat und welchen Effekt das Problem hat. Beispielsweise kann es sein, dass ein Problem vielleicht schnell gelöst werden muss, aber das Problem klein ist, also wenig relevant ist.

#### Bearbeiter

Außerdem wird ein Bearbeiter festgelegt, das ist die Person welche sich um das Ticket kümmern muss. Die Person die diesem Ticket als Bearbeiter zugeordnet ist, kann sich ändern. Der Bearbeiter findet heraus das diese Aufgabe nicht in seinen Bereich fällt und sich jemand anders um das Ticket kümmern soll.

#### Kommunikation mit dem Kunden

Möglicherweise will man den Kunden eng in die Ticket-Bearbeitung involvieren. Man könnte den Kunden über die einzelnen Schritte und aktuelle Stände informieren.

#### Wissensdatenbank/ FAQs

Um dafür zu sorgen, dass in Zukunft nicht mehr so viele Tickets erstellt werden müssen und damit die Mitarbeiter nicht so viel zu tun haben, sollte man eine Wissensdatenbank führen.

Diese Wissensdatenbank bzw. FAQs beinhaltet dann alle wichtigen Informationen, sodass die Kunden bevor Sie anrufen in die FAQs schauen.

## OTOBO Ticketsystem

**OTOBO** ist ein sehr gutes Open Source **Ticketsystem**, es ist außerdem kostenlos und lässt sich sehr stark konfigurieren. Das OTOBO Helpdesk wurde auf Basis von (OTRS) Community Edition von der Firma Rother OSS entwickelt. In **OTOBO** kann man festlegen, welche Stati es im Ticketsystem geben soll.

Man kann aber auch sehr komplexe Berechtigungsstrukturen abbilden.

Es gibt außerdem viele Automatisierungen.

OTOBO Erfahrung

**Welche Funktionen bietet OTOBO?**

## **Jetzt OTOBO Demo anschauen**

Schaue dir jetzt eine Demo des OTOBO Helpdesks an.

OTOBO Ticketsystem Demo

### **Portrait**

Softoft ist eine GbR, gegründet von Laura Blechschmidt und Tobias Bück, wir machen IT-Dienstleistungen, wir sind beide Informatiker.

Nun sind wir auf das OTOBO Ticketsystem gestoßen

---

News-ID: 1225508 • Views: 1000 (Stand: 28.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1225508/Was-ist-ein-Ticketsystem-OTOBO-Ticketsystem.html>