



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

By Marc Frankmann

 Download

 Read Online

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

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

By Marc Frankmann

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

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

- Published on: 2015-02-09
- Released on: 2015-02-09
- Format: Kindle eBook

 [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) By Marc Frankmann

Editorial Review

Users Review

From reader reviews:

Ruth Davis:

What do you concerning book? It is not important to you? Or just adding material when you really need something to explain what you problem? How about your time? Or are you busy person? If you don't have spare time to complete others business, it is make you feel bored faster. And you have extra time? What did you do? Everyone has many questions above. The doctor has to answer that question mainly because just their can do which. It said that about e-book. Book is familiar on every person. Yes, it is correct. Because start from on pre-school until university need this Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) to read.

Patricia Bush:

Reading can called brain hangout, why? Because while you are reading a book specifically book entitled Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) your thoughts will drift away trough every dimension, wandering in most aspect that maybe not known for but surely can be your mind friends. Imaging every word written in a e-book then become one type conclusion and explanation that will maybe you never get before. The Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) giving you another experience more than blown away your thoughts but also giving you useful information for your better life on this era. So now let us explain to you the relaxing pattern at this point is your body and mind will probably be pleased when you are finished examining it, like winning a game. Do you want to try this extraordinary wasting spare time activity?

Stephanie Bush:

Are you kind of active person, only have 10 or maybe 15 minute in your time to upgrading your mind talent or thinking skill perhaps analytical thinking? Then you have problem with the book as compared to can satisfy your small amount of time to read it because this all time you only find guide that need more time to be go through. Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) can be your answer since it can be read by an individual who have those short extra time problems.

Sheila Whitley:

The book untitled Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) contain a lot of information on this. The writer explains her idea with easy technique. The language is very clear to see all the people, so do not really worry, you can easy to read this. The book was authored by famous author. The author will bring you in the new time of literary works. You can easily read this book because you can keep reading your smart phone, or gadget, so you can read the book in anywhere and anytime. If you want to buy the e-book, you can open up their official web-site along with order it. Have a nice learn.

Download and Read Online Einführung eines Ticketsystems in Anlehnung an ITIL V3: Entscheidungshilfe für kleine und mittelständische Unternehmen (German Edition) By Marc Frankmann #7MBCGUK3JYX

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