

Beyond Tickets

EINBLICK IN DEN INFOMAX SUPPORTPROZESS...

- / imx.Conference 2022
- / Grassau, 30.06.2022
- / Sabine Bäckermann & Christian Heindl
- / infomax websolutions GmbH



Agenda

- 1** Supportprozess in der Portalentwicklung inkl. Einblick ins BCS
- 2** Supportprozess in der Produktentwicklung
- 3** Was können Sie beitragen – Inhalte und Struktur eines Tickets
- 4** Fragen



Einblick in den Supportprozess in der Portalentwicklung

INKL. EINBLICK INS BCS

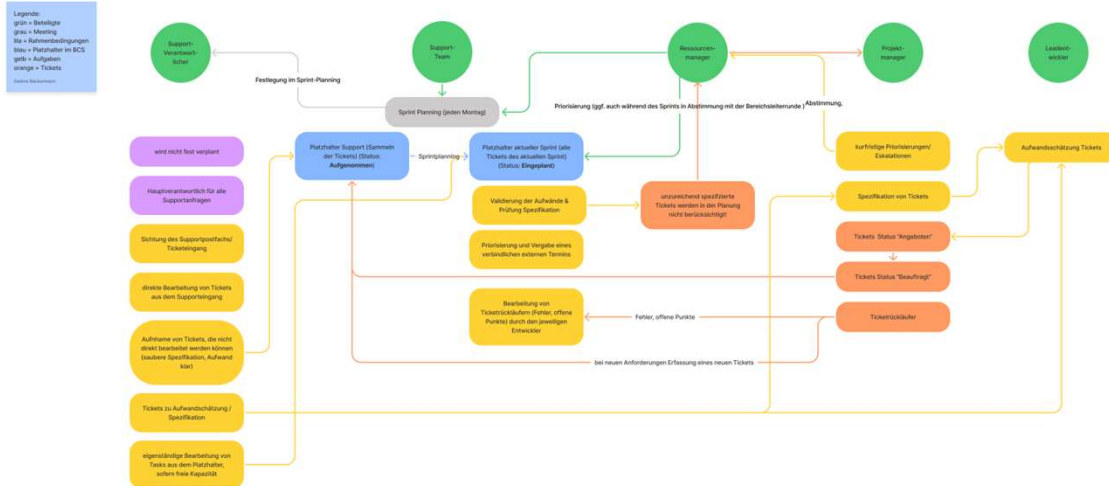
Motivation & Ziele

Umstellung des Prozesses im Portalsupport Q4/2021

- x Weniger Overhead durch Auflösung redundanter Teams
- x Weniger Backlog, da vieles direkt abgearbeitet werden kann
- x „Mini“-Tickets können direkt umgesetzt werden
- x Fester Ansprechpartner für allgemeine Support-Anfragen
- x Mehr Flexibilität bei Unvorhergesehenem / weniger Umplanungen
- x Verbindlichkeit bei Terminzusagen



Supportprozess in der Portalentwicklung

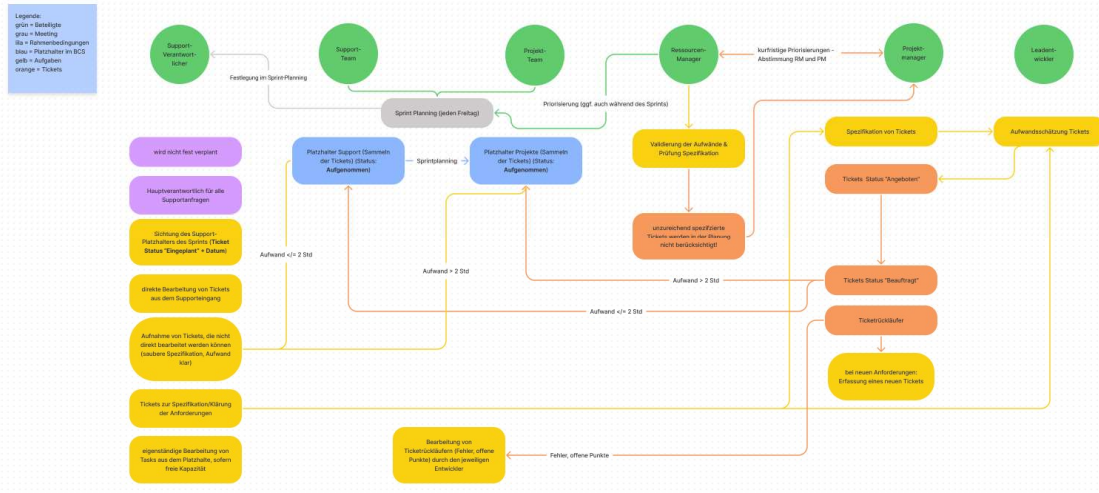


imx.Conference 2022 / Beyond Tickets



Einblick in den Supportprozess in der Produktentwicklung

Supportprozess in der Produktentwicklung



https://www.figma.com/files/project/40173444/_Prozesse?fuid=471649360927112490

Imx.Conference 2022 / Beyond Tickets



Was können Sie beitragen...

INHALTE UND STRUKTUR EINES TICKETS

Was können Sie beitragen

Ziel: möglichst effektives Abarbeiten eines Tickets

- x Eindeutiger Titel
- x Beschreibung des Problems/der Anforderung/der Anfrage mit:
 - x Beschreibung
 - x Beispiel-Link
 - x Ggf. Browser + Version, Endgerät
 - x Ggf. Anhang: Screenshots, Spezifikationen/Briefings
- x Ticketstatus beachten
- x Wunschtermine hinterlegen (sofern bekannt)

Imx.Conference 2022 / Beyond Tickets



Ihre Fragen!

Kontakt

INFOMAX WEBSOLUTIONS GMBH

Aichfeld 2
83224 Grassau / Deutschland
Telefon +49 8641 6993-0

Knochenhauerstraße 18/19
28195 Bremen / Deutschland
Telefon +49 421 4788677-0

Christian Heindl (Technischer Geschäftsführer)
heindl@infomax-it.de

Sabine Bäckermann (Senior Projektmanagerin)
baeckermann@infomax-it.de



www.infomax-online.de

