

# Computing

## Was ist ein ITS bzw. Ticket-System?

- ITS steht für **Issue Tracking System**.
- Es handelt sich hierbei um eine **Software** für Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen.
- Bei diesen **Kundenanfragen** kann es sich z.B. um Anrufe, E-Mails oder Faxe handeln.
- Für jede dieser Kundenanfragen erstellt man ein **Ticket** (elektronische Form eines Anliegens) bzw. einen **Fall**.
- Dieses Ticket wird einer **Funktionsstelle** (z.B. die Entwicklungs-Abteilung) oder bestimmte **Person** zur weiteren Bearbeitung zugewiesen.
- Ein Ticket kann eine **Störung**, einen **Änderungswunsch**, eine informative **Anfrage** oder eine Anfrage auf eine **Erweiterung** beinhalten.
- Zudem können Tickets mit verschiedenen **Dringlichkeitsstufen** und **Eskalationsstufen** versehen werden.
- Wurde für einen Fall eine Lösung gefunden, spricht man von einem **closed ticket**.
- Ein ITS soll für einen reibungslosen **Ablauf** der Aufgabenabwicklung sorgen, zudem ermöglicht es die **Erfassung** und **Dokumentation** z.B. von Programmfehlern, gleichzeitig sind spätere **Recherchen** bei ähnlichen Problem möglich.
- Es wird zudem sichergestellt, dass keine **Nachrichten** verloren gehen und man einen Gesamtüberblick über die zu bearbeitenden **Vorgänge** erhält.

Eindeutige ID: #1282

Verfasser: Christian Steiner

Letzte Änderung: 2016-02-05 12:50