



Beitrag in Zusammenarbeit mit der ERP-News-Redaktion | Jira | Ticketsysteme und HelpDesk-Software | UHD: User-Help-Desk | Unternehmenssoftware

## Interview mit Iphos IT Solutions über Ticketsysteme und HelpDesk-Software

15. November 2017 | Matthias Weber | 0 Kommentare | Christoph Wendl, HelpDesk-Software, Iphos, Iphos IT Solutions, Ticketsysteme



Christoph Wendl, CEO und Gesellschafter der IT Dienstleister Iphos IT Solutions, spricht mit Matthias Weber aus der ERP-News-Redaktion über das Thema **Ticketsysteme und HelpDesk-Software**.

Auf unsere **5 Fragen** zum Thema **Ticketsysteme und HelpDesk-Software** gibt uns Christoph Wendl, Antworten.

### 5 Fragen an Iphos IT Solutions zum Thema Ticketsysteme und HelpDesk-Software



### Frage 1: Welchen Nutzen bieten Ticketsysteme und HelpDesk-Software für bestimmte Branchen?

Ticketsysteme sind für viele Branchen und Aufgaben wichtig. Darunter fallen etwa das **Enterprise Helpdesk & Servicemanagement, Organisations- & Ressourcenmanagement, Projekt- & Aufgabenmanagement**. Die Systeme sind **flexibel** und daher entsprechend **universell einsetzbar**. Wir sehen das immer wieder in der Konzeption & im Einsatz für Kunden.

Als Dienstleister für IT-Infrastruktur, Software- und Webentwicklung setzen wir Ticketsysteme **intern** für den **IT Support für unsere Kunden** und für **agiles Projektmanagement** bei größeren Entwicklungsprojekten ein. Im ersten Fall wird die **Transparenz, Effizienz & Kommunikation** des IT Supports zum Kunden hin optimiert. Der Kunde wird nach der Problemlösung auch direkt um **Feedback** gebeten. Dadurch **verbessert sich die Dienstleistung** und es hat einen gewissen **Marketing-Effekt (steigende Kundenzufriedenheit & -bindung)**. Zweiteres ermöglicht das **konsequente Umsetzen** und das **agile Umstrukturieren** von Projekten inklusive **transparenter Einsicht, ständiger Aktualität & Auswertungen**. Durch die gesteigerte Effizienz sind Projekte **schneller & kostengünstiger** fertig und die **Fehlerrate & Stehzeiten reduzieren** sich.

Wir integrieren Ticketing-Systeme auch **extern** immer wieder in größeren Softwareentwicklungs-Projekten für **internationale Kunden im Bau- & Finanzwesen**. Ein Beispiel ist ein Ticketsystem im Hintergrund einer mobilen App zur **Aufgabenplanung, Personaldisposition, Dokumentation, Material- & Zeiterfassung** für Monteure auf Baustellen. Eine **Schnittstelle zum ERP System** garantiert eine **automatische Lohnverrechnung**. Die Vorteile bestehen im schnellen & fehlerfreien Management komplexer Aufgabenstrukturen und Prozesse. Ein anderes Beispiel ist ein internationales Unternehmen, das **unternehmensweite, hierarchische und abteilungsübergreifende Aufgaben managed**. Darin enthalten sind **Berechtigungen, Entscheidungs- und Genehmigungsprozesse & Informationstools** für die Nutzer. Es gibt **Schnittstellen zu mehreren Ticketing-Systemen und Datenbanken**, die durch die Software **zentral verwaltet** werden.



### Frage 2: Welche Software-Umgebung wird für Ihr Ticketsystem genutzt?

Für **IT-Support Anfragen** nutzen wir intern **Request Tracker** – eine Open Source Lösung, das Ticketing mit einem E-Mail-System verbindet, custom Workflows erlaubt und einige weitere Vorteile und Informationen für unsere Kundenbetreuer bietet. Für **agiles Projektmanagement** bei komplexer Software- und Webprogrammierung nutzen wir **Jira**, das einen großen Funktionsumfang, Erweiterbarkeit & Funktionen für dynamisches Projektmanagement bereitstellt. Für Kunden nutzen wir Teilweise Jira, teilweise eigene Systeme dritter Hersteller wie etwa **Hewlett Packard**, die wir **entsprechend programmiererisch erweitern und anpassen**, um den betriebswirtschaftlichen & technischen Anforderungen zu entsprechen. In unserem eigenen Jira, als auch bei Kundenprojekten erstellen wir oft **Schnittstellen zu ERP & CRM Systemen, aber auch zu anderen Datenbanken**, um effektiv & automatisiert Informationen auszutauschen.



### Frage 3: Welche Schnittstellen zu Fremdsystemen sind bei einem Ticketsystem sinnvoll oder notwendig?

Schnittstellen zu Fremdsystemen sind Gang und Gäbe und hängen natürlich vom Zweck der Applikation ab. In der direkten Kundenbetreuung, etwa in Form eines Helpdesks, ist es hilfreich **E-Mail-Systeme, Webchat-Systeme**, aber auch zum Beispiel **CRM-Systeme** einzubinden. Sind diese Systeme gut implementiert entsteht im Wesentlichen ein mehrfacher Vorteil: einerseits können Angebotsanfragen und Kundenanfragen **schnell & für beide Seiten transparent** bearbeitet werden, wodurch die **Servicequalität und Kundenbindung steigt**. Ein durchgehendes Design – zum Beispiel was die Gestaltung der automatisierten E-Mails angeht – und ein ansprechendes Marketingerlebnis in diesem Prozess sind die Grundlage dessen. Andererseits wird die **Arbeitseffizienz & Schnelligkeit** des Mitarbeiters durch die **Automatisierungen** erhöht.





**Frage 4: Ist eine Integration und Zugang des Kunden zum Ticket-System im Sinne des CRM-Gedanken sinnvoll oder hinderlich?**

Eine Einbindung des Kunden ist in jedem Fall sinnvoll. Bei Anfragen im Bereich IT Support besteht unser Zugang für den Kunden in **persönlichen E-Mail-Adressen** und **Telefonnummern**. Zusätzlich gibt es ein **Frontend im Ticketingsystem**, wo Kunden nach einem Login Anfragen stellen und den Verlauf verfolgen können. Werden diese genutzt wird unser Ticketing-Prozess in Gang gesetzt und der Kunde wird laufend über den Inhalt, Betreuer und Status seiner Anfrage informiert – entweder im Frontend oder automatisiert per E-Mail. Hinzu kommt ein **Online-Video-Konferenzsystem**, das parallelen **Remote-Support** ermöglicht. Die automationsgestützte & remotebasierte Zusammenarbeit zwischen Kunde und IT Betreuer ist bei IT-Support-Anfragen daher regelmäßig notwendig und wird von uns aktiv gefördert – da das beiderseitig Kosten und Aufwand spart.



**Frage 5: Wie würden Sie eine solche Software im Unternehmen einführen?**

Zunächst gibt es eine **Spezifikationsphase**, in der man genau die inhaltlichen und technischen Anforderungen definiert. Danach gibt es **Konzeptions-, Test- und Implementierungsphasen**. Für uns ist es wichtig sicherzustellen, dass der Kunde ein **betriebswirtschaftlich und technisch optimiertes IT System** erhält, das genau die Anforderungen erfüllt. Eine **fundierte ganzheitliche Beratung** ist die Grundlage dessen mit auf unseren Erfahrungen basierenden Tipps. Dazu gehört etwa ein schlankeres System schnell umzusetzen und dieses erst dann schrittweise um zusätzliche Funktionen zu erweitern.

Das Interview wurde schriftlich mit Christoph Wendl, CEO und Gesellschafter der IT Dienstleister Iphos IT Solutions geführt. Über Christoph Wendl:



Nach seinem Abschluss an der HTL Mödling in Wien (Österreich) für Informatik & Nachrichtentechnik fungierte Christoph Wendl ab 1998 als geschäftsführender Gesellschafter der netmonic Soherhauser & Wendl OEG. Ab 2000 baute er als CEO und Gesellschafter den IT Dienstleister Iphos IT Solutions auf, der schnell wuchs und nach Bulgarien expandierte. Seit 2004 ist Christoph Wendl zusätzlich als selbstständiger Unternehmensberater tätig.

Über Iphos IT Solutions:



Iphos IT Solutions GmbH ist ein internationaler Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen IT-Infrastruktur, Softwareentwicklung und Webentwicklung. Das ursprünglich 1998 in Österreich als Internet Productions and Hosting OEG gegründete Unternehmen wurde 2004 in eine GmbH unter dem Namen Iphos IT Solutions umgewandelt. Der Hauptsitz ist in Österreich (Wien). Ein weiterer Standort befindet sich in Bulgarien (Sofia). Die Dienstleistungen werden in Österreich, Deutschland, Schweiz und Bulgarien vertrieben. Seit 2002 ist Christoph Wendl Chief Executive Officer (CEO) und seit 2016 Lyubomir Ivanov Co-CEO.

Das Bildmaterial wurde von Iphos IT Solutions zur Verfügung gestellt.