

Das Ticketsystem von Phoenix II Handball



Wer Probleme mit Phoenix II Handball hat, möchte natürlich schnell Hilfe. Aber muss es dafür immer ein offizielles Ticket sein? Wäre es nicht viel einfacher, schnell eine Mail zu schreiben oder jemanden anzurufen? Vielleicht. Aber einfacher ist nicht immer besser!

Ein gut organisiertes Ticketsystem sorgt dafür, dass alle Supportanfragen effizient und schnell bearbeitet werden – ohne Durcheinander und ohne, dass jemand ins Leere läuft. Phoenix II ermöglicht es seinen Anwenderinnen und Anwendern, Fehler und Anforderungen direkt im integrierten Support-Ticketsystem zu erfassen.

Gegenüber einer Kontaktaufnahme per Mail, Messenger oder anderen Medien hat dies für beide Seiten entscheidende Vorteile:

- Jede Fehlermeldung oder Anfrage wird klar und einheitlich erfasst. Das System fragt die wichtigsten Informationen ab und kann viele technische Daten automatisch selbst ermitteln. Dadurch kann die Meldung sofort an die richtige Stelle weitergeleitet werden, und alle wichtigen Daten sind direkt verfügbar.
- Ein Ticketsystem sorgt dafür, dass alle Beteiligten immer auf dem gleichen Informationsstand sind. Jede Meldung hat eine klare Statusanzeige, sodass sichtbar ist, in welchem Bearbeitungsstand sich die Meldung befindet und wer sich gerade darum kümmert. Alle Anhänge wie Screenshots oder Dokumente werden zentral gespeichert, und keine Information geht verloren.
- Das System stellt sicher, dass vereinbarte Bearbeitungszeiten (laut Service Level Agreement) eingehalten werden. Falls eine Frist überschritten wird, werden die zuständigen Personen automatisch informiert, sodass schnell reagiert werden kann. Das sorgt für eine verlässliche und planbare Bearbeitung.
- Das Ticketsystem hilft, wiederkehrende Probleme und Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen. So kann die Software gezielt optimiert und weiterentwickelt werden. Zudem lässt sich ein solches Support-System zukünftig flexibel erweitern, z. B. mit einer Funktion, die ähnliche Meldungen anderer Nutzerinnen und Nutzer anzeigt.



Auch wenn es auf den ersten Blick vielleicht aufwändiger erscheint: Das Ticketsystem ist kein Hindernis, sondern eine wichtige Stütze für einen funktionierenden Support. Wenn alle Nutzenden von Phoenix II im Problemfall ein „Ticket ziehen“, bleibt der Überblick gewahrt – und am Ende profitieren alle von einer schnelleren und besseren Lösung.

Mögliche Hindernisse: warum doch nicht immer alles ganz reibungslos funktioniert

Das Problem ist erkannt, das Ticket ist erstellt – doch nun zieht sich die Lösung scheinbar endlos in die Länge? Dabei wäre eine schnelle und konkrete Antwort gerade jetzt so wichtig.

Viele Nutzerinnen und Nutzer fühlen sich hilflos und enttäuscht, wenn die erhoffte schnelle Lösung auf sich warten lässt. Der Frust wächst, und oft wird die Geduld auf eine harte Probe gestellt. Was tun?

Mögliche Hindernisse bei der Ticketbearbeitung:

- **Unvollständige Fehlerbeschreibung:** Wenn essenzielle Informationen in der Ticketbeschreibung fehlen, kann der Fehler nicht nachvollzogen oder nachgestellt werden. Erstellerinnen und Ersteller können dies vermeiden, indem sie möglichst alle verfügbaren Informationen in das entsprechende Ticket aufnehmen.
- **Fehlende oder unzureichende Anhänge:** Screenshots und weitere relevante Dateien sind oft notwendig, um den Fehler schnell zu identifizieren. Sie sollten den gesamten Fensterinhalt der betreffenden Anwendung umfassen. Fehlen sie oder werden sie nur unzureichend geliefert, kann dies zu Verzögerungen führen. Wer ein Ticket erstellt, sollte also immer darauf achten, aussagekräftige Anhänge in ausreichendem Umfang beizufügen.
- **Rückfragen an den Erstellenden:** Falls Unklarheiten bestehen oder weitere Informationen benötigt werden, muss der Bearbeitende die Erstellerin oder den Ersteller kontaktieren und auf eine Antwort warten. Das Ticket verbleibt in diesem Fall im Status „Rückfrage“. Wer ein Ticket erstellt, sollte darauf achten, Rückfragen möglichst schnell zu beantworten, damit das Ticket weiter bearbeitet werden kann.
- **Personelle Engpässe:** Die Verfügbarkeit von Ressourcen bei der Handball4all AG und dem technischen Dienstleister Tricept AG ist nicht immer durchgängig gegeben, was zu Verzögerungen führen kann. Dies ist trotz guter Planung nicht immer ganz vermeidbar. Handball4all und Tricept unternehmen jedoch alle möglichen Maßnahmen, um keine Engpässe beim Personal entstehen zu lassen.
- **Komplexität der Aufgaben:** Neben Fehlermeldungen werden über das Ticketsystem auch Aufgaben und Anforderungen erfasst. Diese erfordern eine längere Bearbeitungszeit, da Umfang, Voraussetzungen und Auswirkungen sorgfältig geprüft und in die Releaseplanung eingetaktet werden müssen. Bei der Bearbeitungszeit der Tickets gilt es also vor allem auch, den Gegenstand zu erkennen und die Dauer der Bearbeitung realistisch einzuschätzen.

Fazit: Die Bearbeitung von Tickets kann aus verschiedenen Gründen Verzögerungen erfahren, darunter unvollständige Fehlerbeschreibungen, fehlende Anhänge, notwendige Rückfragen sowie personelle Engpässe. Besonders umfangreiche Anforderungen benötigen zudem eine detaillierte Planung. Handball4all und Tricept setzen alles daran, die Ticket-Bearbeitung ihrerseits so schnell wie möglich durchzuführen.

Wer als Erstellerin oder Ersteller sichergehen möchte, selbst möglichst viel dazu beizutragen, dass

Tickets schnell und effizient bearbeitet werden, sollte möglichst darauf achten, dass sie vollständig und mit allen relevanten Informationen eingereicht werden, alle erforderlichen Anhänge aufweisen und Rückfragen zeitnah zu beantworten.

„Dass es manchmal zu Verzögerungen kommt, lässt sich oft, aber nicht immer vermeiden. Dennoch ist und bleibt das das Ticketsystem die beste Lösung, um Anfragen strukturiert und effizient zu bearbeiten. Es ermöglicht eine klare, einheitliche Erfassung von Anfragen, gestaltet den Informationsfluss transparent und effizient, stellt eine termingerechte Bearbeitung sicher und hilft gleichzeitig, wiederkehrende Probleme zu identifizieren und das System kontinuierlich zu verbessern.“
so Klaus Schlarb, Supportkordinator der Handball4all AG.

Ein gutes Supportticket - wie geht das?

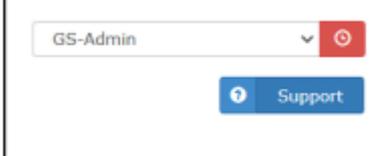
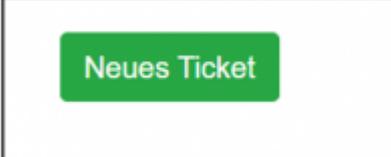
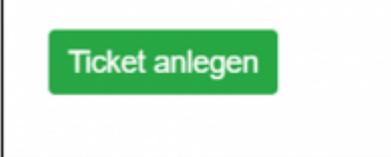
Die Erstellerin oder der Ersteller eines Tickets kann selbst viel dazu beitragen, dass das Anliegen schnell und effizient bearbeitet wird. Eine klare, vollständige Beschreibung des Problems hilft dem Support-Team, Missverständnisse zu vermeiden und gezielt nach einer Lösung zu suchen. Denn: Häufig entstehen Verzögerungen durch unklare oder unvollständige Informationen, etwa wenn Screenshots nicht die relevanten Details enthalten oder essenzielle Angaben fehlen. Wer die folgenden Punkte bei der Ticketerstellung berücksichtigt, erleichtert die Bearbeitung erheblich und reduziert den Aufwand für Rückfragen:

- Angabe des Systems: Ist das Problem in der Produktionsumgebung oder in der Testumgebung aufgetreten?
- Aussagekräftiger Kurzttext/Zusammenfassung: Diese wird in Übersichtslisten verwendet und erhöht den Informationsgehalt.
- Benutzer und Rolle: Durch diese Angabe kann schnell geprüft werden, ob ein Berechtigungsproblem vorliegt.
- Datum und Uhrzeit: Mit diesen Informationen können Fehlerprotokolle gezielt durchsucht werden.
- Anwendung: Welche Anwendung ist betroffen?
- URL der Fehlerseite: URLs enthalten oft Parameter, die wertvolle Hinweise für die Analyse geben.
- Screenshot des gesamten Bildschirms: Am besten mit maximiertem Phoenix-II-Fenster, damit wichtige Details wie Mandant, Rolle, URL und Menü sichtbar sind.
- Beschreibung der Aktion, die zum Fehler führt: je genauer, desto besser.
- Wo tritt das Problem auf? Tritt es immer auf derselben Seite auf?
- Welche Schritte müssen in welcher Reihenfolge durchgeführt werden, um den Fehler hervorzurufen?
- Wie macht sich der Fehler bemerkbar?
- Was wurde erwartet und was ist stattdessen passiert?

Je genauer und detaillierter ein Support-Ticket ist, desto schneller kann es bearbeitet werden. Wer von Anfang an alle relevanten Details angibt – von der betroffenen Anwendung über die genaue Fehlerbeschreibung bis hin zu Screenshots mit allen wichtigen Informationen – hilft dem Support-Team, das Anliegen gezielt zu analysieren. Ein gut erstelltes Support-Ticket spart Zeit und Nerven – sowohl für den Support als auch für die oder den Erstellenden. Wer diese Richtlinien beachtet, trägt aktiv dazu bei, dass Probleme schnell und effektiv gelöst werden können.

Schritt für Schritt Anleitung zur Erstellung eines Support Tickets

So erzeugt man ein Support Ticket:

1. Klick auf den Support Button (muss in der Rolle eingerichtet sein!)	
2. Auf dem sich jetzt öffnenden Fenster Klick auf den Button „Neues Ticket“	
3. Auswahl des Projekts (hier H4A) und des Vorgangs (für einen Fehler hier den Eintrag "Bug" auswählen)	
4. Auswahl der Priorität. Siehe Definitionen	
5. Eingabe eines aussagekräftigen Kurztextes/Zusammenfassung	
6. Eingabe einer aussagekräftigen Problembeschreibung	
7. Hinzufügen von Screenshot und weiteren Anhängen	
8. Zum Abschluss auf „Ticket anlegen“ klicken	

Support Ticket Prioritäten

Die folgende Tabelle zeigt die Definitionen zu den Prioritäten der Support Tickets.

Kritisch	Der Anwender ist aufgrund des Problems vollständig in seiner Arbeit blockiert, und es gibt keine Möglichkeit, das gewünschte Ergebnis durch einen Workaround zu erreichen. Das Ticket stellt eine produktionsverhindernde Störung dar. (Beispiel: Es kommt nach Klick auf den Reiter Fakturierung zu einem Absturz des Systems).
Hoch	Der Anwender ist in seinem Arbeitsprozess erheblich eingeschränkt, kann jedoch über Umwege das gewünschte Ergebnis erzielen. Das Ticket stellt eine produktionsbehindernde Störung dar. (Beispiel: Es kommt beim automatischen Erstellen der Rechnungen aus der Seminarverwaltung zu einem Fehler. Der User kann manuell Rechnungen erzeugen oder dies über einen Gebührensatzimport erledigen.)
Mittel	Der Anwender ist in seinem Arbeitsprozess eingeschränkt, kann jedoch mithilfe eines oder mehrerer Workarounds dennoch das gewünschte Ergebnis erreichen. (Beispiel: Im Vereinsaccount kann bei der Sammelanmeldung kein Geburtsdatum hinterlegt werden. Die Daten können aber durch die Geschäftsstelle direkt im Seminar oder über die Online-Anmeldungen eingereicht / hinterlegt werden.)
Gering	Der Anwender ist in seinem Arbeitsprozess nicht eingeschränkt. Es liegt allerdings ein nicht standradgemäßes Software-Verhalten vor (Beispiel: Es erscheint nach Abspeichern eines bestimmten Datensatzes im Ehrungsmodul eine nicht korrekte Meldung. Das Abspeichern funktioniert aber.)

From:
<https://wiki.handball4all.de/> -

Permanent link:
https://wiki.handball4all.de/doku.php?id=doku:allgemeines:support_phoenix

Last update: **2025/05/06 13:40**

