

# Erste Erfahrungen mit dem Ticketsystem OTRS

Vereinheitlichung = Verbesserung?

Kerstin Keiper

Die KIM-Beratung beantwortete Mailanfragen von Benutzer\*innen lange mit dem Mailclient Thunderbird, während beim IT-Support und anderen KIM-Abteilungen das Ticketsystem OTRS im Einsatz ist. Der Wunsch stand im Raum, dass auch die Beratung auf das Ticketsystem umsteigt - im Dezember 2020 war es dann soweit. Seitdem wandern alle Mails an die Adresse [beratung.kim@uni-konstanz.de](mailto:beratung.kim@uni-konstanz.de) in das Ticketsystem. Nach einigen Wochen Erfahrung ist es Zeit für ein kurzes Resümee.

Vorteil des Ticketsystems ist das Verschieben eines Tickets in eine andere Queue bzw. die Zuordnung zu einem betreffenden Ansprechpartner\*in mit der Möglichkeit eine Notiz zu hinterlegen. Alle Schritte werden abgebildet und können so nachvollzogen werden. Noch nicht beantwortete Anfragen bleiben offen und die Zeit zwischen Fragestellung und abschließender Beantwortung wird erfasst, d.h. eine Mail kann nicht übersehen werden. Eskalierende Anfragen, die lange nicht beantwortet wurden, sind sichtbar. Ist eine Anfrage beantwortet, wird das Ticket als „geschlossen“ gekennzeichnet. Hat ein Kunde nach Erhalt der Antwort eine Zusatzfrage wird das Ticket wieder geöffnet und alle Bearbeitungsschritte lassen sich nachvollziehen.

Diese Vorteile sind unumstritten – ist das Ticketsystem aber für unseren Bedarf wirklich besser?

Ich versuche mich mal in einer objektiven Darstellung und überlasse das Urteil dem Leser. Thunderbird ermöglichte eine gewisse Formatierung des Textes (Aufzählungszeichen, fett markieren etc.) und direktes Einbinden von Screenshots, um dem Fragesteller die Vorgehensweise zu verdeutlichen. Dies kann im Ticketsystem nicht eingebunden werden – hierfür muss man eine extra Datei erstellen, die man ggf. als Anhang mitschicken kann. Hat ein Benutzer eine Mail sowohl an die [beratung.kim](mailto:beratung.kim)- als auch an die [support](mailto:support)-Adresse

geschickt, landet das Ticket nicht in beiden Queues, sondern nur in der erstgenannten. Wenn man nur einen Teil der Anfrage beantworten kann, muss man das Ticket weiterleiten und dem Fragesteller eine Teilantwort schicken ohne das Ticket mit Absenden der Antwort zu schließen.

Soweit so gut - für die Beantwortung von Kundenanfragen per Mail ist dies ein geeignetes Instrument, aber ...

An die Adresse [beratung.kim](mailto:beratung.kim) schicken nicht nur Studierende, Mitarbeiter\*innen und Externe ihre Anfragen, sondern wir erhalten Mails lediglich zur Kenntnis, Arbeitsaufträge werden erteilt oder Hinweise zu bestimmten Diensten u.v.m. mitgeteilt.

In Thunderbird hatten wir die Möglichkeit Mails zu markieren, wenn es wichtige Infos waren, die jede/r von uns gelesen haben sollte, hatten Ordner zu verschiedenen Themen wie Raumbuchung, ZEuS-Arbeitsplätze, Easyscreen etc., wenn es zu den genannten Themen Informationen gab. Diese Infomails muss man oft nicht beantworten, sondern lediglich zur Kenntnis nehmen. Das geht im Ticketsystem so leider nicht. Wir haben lediglich eine Unterqueue „Informationen“, in die wir Tickets verschieben können – ein Ablagesystem mit notwendigen Unterordnern ist im Ticketsystem nicht möglich und wird von anderen „Ticketbetreibern“ auch nicht gebraucht.

Vielleicht müssen wir uns noch andere Wege überlegen, wie wir uns besser als Gruppe organisieren und Infos verwalten – der erste Eindruck ist der, dass das Arbeiten mit dem Ticketsystem mehr Arbeit macht, als das alte Verfahren. Anders als in anderen Bereichen des KIM gibt es bei uns keine Spezialist\*innen für bestimmte Fragestellungen. Jeder kann die eingehende Anfrage zu bibliothekarischen Themen bearbeiten. Wie trennen wir die echten Kundenanfragen von Informationen an unsere Personengruppe. Eine andere Mailadresse und arbeiten mit zwei Systemen ist wohl kaum die richtige Lösung.

## Vergleiche hinken! Tatsächlich? Oder: Mail- versus Ticketsystem – eine Parabel

Edgar Fixl

Ein Bild:

Als Bergarbeiter in der Grube verrichte ich tagaus tagein mit meiner Hilti-Thunderbird den Vortrieb im Flöz. Zuverlässig, schnell und sicher komme ich mit dem Stahlbohrer unter Tage voran. Das Werkzeug lässt wirklich nichts zu wünschen übrig – so kann man arbeiten. Doch die Minenbesitzer sind der Meinung es sei Zeit, ein moderneres Gerät einzusetzen: die 5-Bohrer-Gelenk-OTRS mit Titanlegierung. Jedoch, in der Regel kommen wir hier in den Gängen mit dem Stahlbohrer gut zurecht, ganz selten treffen wir auf Gesteinsschichten, für die ein Bohrer aus anderem Material hilfreich wäre. Und die 5-Bohrer-Gelenk-OTRS ist sehr unhandlich und durch die vielen Bohroptionen ganz unpraktisch hier unten. In der Folge sind wir längst nicht mehr so gut im Schürfen wie zuvor.

Ein weiteres Gleichnis:

Als LKW-Fahrer bringe ich mit meinem Brummi „Thunderbird“ seit Jahren die Waren zu unseren Kunden: pünktlich, akkurat und gewissenhaft. Die Firmenleitung hat nun zu Weihnachten einen neuen Laster auf den Werkshof gestellt: den 12-Zylinder-Einspritz-OTRS-Gigaliner.

Allein das Cockpit macht einen mit seinen vielen Displays, Leuchten und Schaltern ganz schwindelig. Das Highlight ist aber die Schlafkabine: mit zu dimmender Beleuchtung. Wir haben aber nur ca. 3-4mal im Jahr eine richtig lange Tour, wo wir dann im Lieferwagen übernachten müssen – normalerweise fahren wir Mo – Fr von 9 – 17 Uhr und schlafen zu Hause. Macht doch nichts, schau doch mal hier: das Dolby-Surround-System in der Schlafkabine. Und da: man kann sogar zu zweit in der Schlafkabine übernachten – aber, aber ich will doch gar nicht übernachten ...

Last but not least: der dreieinhalb-Tonner Thunderbird hat eine Zulassung für 100 km/h und der OTiaReS-Gigaliner nur für 80 km/h. Und verschrottet wird unser alter Thunderbird bei weitem nicht – wenn es mal eilig und schnell zugehen muss, dann liefern wir noch immer mit der guten Thunderbird.

Ist das der ganz normale Lauf der Dinge? Generationenwandel? Der Preis für die schöne neue digitale Welt 5.0? Da steh ich nun ich armer Tor, effizient die Arbeit zu verrichten, das schwebte mir vor. Am Ende bleibt nur das Gefühl: Lost (Jugend(sic!-)wort des Jahres 2020).

## Ticketsystem? – Ja, bitte!

Luisa Konstanzer

Nachdem wir im Februar unseren gemeinsamen Workshop „KIM-Beratung“ hatten, haben wir immer wieder mit dem Gedanken gespielt auch in das Ticketsystem, mit dem die IT arbeitet, umzusteigen. Relativ zügig nach diesem Workshop bin ich im Ticketsystem in die Queue „First-Level-Support“ eingestiegen und habe gleich die Vorteile gesehen.

Mit einem Ticketsystem werden eingehende (Mail-) Anfragen an einem zentralen Ort gespeichert. Mitarbeitende können diese Tickets überwachen und bearbeiten, ohne auf mehrere Tools zurückgreifen zu müssen. Support – Mitarbeitende können durch frühere Kontaktaufnahmen mit diesen Kund\*innen den Kontext erhalten und bessere Antworten auf Fragestellungen geben. Außerdem kommt hinzu, dass Tickets weiter verteilt und vorgefertigte Antworten auf häufig gestellte Fragen verschickt werden können.

Bei dem letzten Punkt muss ich zugeben, dass man dies auch mit Thunderbird machen kann. Es können Vorlagen abgespeichert werden, aber im Ticketsystem geht die Beantwortung viel schneller als in Thunderbird, da man sich einige Klicks sparen kann.

Leider ist nach dem Thunderbird Update im Oktober 2020 das Add-on „Umleiten“ nicht mehr verfügbar. Umleiten ist gerade für uns, an der KIM-Beratung, ein sehr wichtiges Tool gewesen, da wir Mails direkt umleiten konnten ohne extra einen Text dazu verfassen zu müssen.

Im Ticketsystem haben wir die Möglichkeit Tickets entweder an Personen/Mailadressen umzuleiten, die nicht im Ticketsystem sind, oder das Ticket direkt in eine andere Queue zu verschieben. Der Vorteil hier ist, dass der gesamte Verlauf eines Gesprächs mitverschoben wird und nicht nur ein Teil der Mail (wie es im Thunderbird funktioniert). Das bedeutet, dass der oder die nächste Verantwortliche den gesamten Kontext hat und keine Rückfragen stellen muss.

Ein weiterer und für mich der wichtigste Vorteil ist der Lernerfolg der Mitarbeitenden. Häufig kommen immer wieder dieselben Fragen, die der IT-Support leicht beantworten kann oder anders rum. Wir auf der bibliothekarischen Seite haben nicht die Erfahrung, um solche Fragen zu beantworten. Ähnlich geht es den Kolleg\*innen der IT-Abteilung. Durch die Arbeit mit Notizen innerhalb der Tickets, können wir uns ein Ticket nehmen und versuchen darauf zu antworten.

Hilfestellung gibt die Volltextsuche innerhalb des Ticketsystems. Dort kann nach einem Begriff gesucht werden und es werden Tickets dazu angezeigt, auch solche, die schon abgeschlossen sind.

Hat der oder die Fragesteller\*in nach unserer Antwort noch offene Fragen und wir kommen an dieser Stelle nicht weiter, können wir mit Notizen und mit der Änderung des Besitzers/ Verantwortlichen arbeiten. So lernen wir bei jedem Fall dazu und können unsere IT-Kolleg\*innen massiv entlasten.

Die Volltextsuche innerhalb des Ticketsystems hilft uns auch im direkten Vor-Ort-Kontakt mit den Kund\*innen. Da wir im Moment wenig vor Ort Unterstützung durch unsere IT-Kollegen haben, ist die Arbeit mit dem Ticketsystem eine sehr große Hilfe. Mit der oben beschriebenen Volltextsuche haben wir die Möglichkeit nach ähnlichen Fällen zu suchen und können so dem Kunden bereits eine Antwort geben oder vielleicht sogar das Problem lösen ohne an den IT-Support verweisen zu müssen.

Um nochmal zusammenfassend zu sagen, ist der große Vorteil des Ticketsystems ein gemeinsames System und die Arbeit mit Notizen (=Lernerfolg wird gesteigert). Ich bin sehr zufrieden, dass wir endlich den Umstieg in das Ticketsystem geschafft haben. Auch wenn ich die Probleme meiner Kolleg\*innen nachvollziehen kann, bin ich davon überzeugt, dass der Umstieg in das Ticketsystem die beste Lösung für die Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung ist.