

## Training



## Ticketqualität im Support

*"Diverse Fragen beantwortet und den Drucker wieder instandgesetzt..."*

Serviceteams setzen professionelle Ticketsysteme zur Erfassung und Verfolgung ihrer Anwenderanfragen und Probleme ein. Doch wie aussagekräftig sind die Einträge im System tatsächlich? Ein Serviceteam lebt von seinem Wissen. Je mehr und je besser das eigene Wissen über Fachthemen und Kundenhistorie dokumentiert ist, desto schlagkräftiger wird es.

Viele Mitarbeiter tun sich jedoch schwer, die Inhalte so kurz und doch aussagekräftig zu halten, dass sie noch nachvollziehbar bleiben. Dabei schwanken die Einträge oft zwischen den Extremen Informationsflut und Informationsarmut. Die Tickets sind weder schnell nachvollziehbar noch explizit auswertbar.

## Zielgruppe

### Nutzen

Das Training richtet sich an alle Mitarbeiter im Customer Support / HelpDesk.

In diesem Training lernen Sie, worauf es beim Erfassen eines Tickets ankommt und wie Sie Informationen so kurz wie möglich und so lang wie nötig formulieren.

Im Ergebnis erfassen Sie Ihre Tickets schneller und formulieren nachvollziehbar.

## Im Überblick

Wie bei allen marillabax Trainings steht auch in diesem die praktische Anwendung im Vordergrund. Im Rahmen von gezieltem Trainerinput, abwechslungsreichen Teamübungen, vielen Praxistipps und konkreten Checklisten erlernen Sie effektive Methoden und erhalten jede Menge Übungen zum Sofort-Ausprobieren.

Wir bearbeiten u.a. die typischen Dokumentationsfallen im Ticketsystem.

### Trainingsinhalte:

- Inhalt auf das Wesentliche reduzieren
- Im Kurzstil schnell und einfach dokumentieren
- Nachvollziehbarkeit sicherstellen
- Wichtig und dringend unterscheiden lernen
- Die richtige Kategorisierung und Priorisierung von Tickets
- Grundlagen für den Aufbau einer Wissensdatenbank schaffen
- Anwendungsbeispiele für Quicktickets und Textbausteine

Interesse an diesem  
Training für Ihr Team,  
als Inhousetraining?



## Invest Tagestraining für Ihr Team

EUR 2.290,-\* Festpreis  
inkl. Trainerreisekosten  
(Anreise/Reisezeit) in  
Deutschland, bis zu 10  
Teilnehmende (Trainer-  
übernachtung,  
Raumkosten/ Bewirtung  
sind nicht enthalten)  
\*zzgl. ges. MwSt.

### Unterstützende Materialien:

Sie arbeiten während des Trainings anhand von realistischen Praxisbeispielen. Die dabei erzielten Arbeitsergebnisse und Optimierungsvorschläge können Sie direkt nach dem Training mitnehmen. Zudem bekommt jeder Teilnehmer die marillabax-Kommunikationstipps als kleine Erinnerungsstütze für den eigenen Arbeitsplatz.

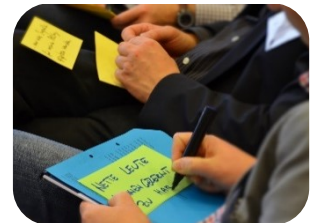
Das Training kann durch individuelle/aufbauende Maßnahmen erweitert werden und auch als komplettes Inhousetraining gebucht werden.

## Methodik

Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als Spezialist für Servicequalität im technischen Service wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren, Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Service-situation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darauf geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokusmethode herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.

Praxistraining ist das Motto unserer Trainings und Lehrgänge:  
**Wachsen durch Erfahrungen - aktiv, praxisnah, authentisch**



*Man kann einem Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen,  
es in sich selbst zu entdecken.*

Galileo Galilei

## Referenzen

**Friedemann Iwanowski**, Teamleiter Steuerung, Planung & Entwicklung  
Stiftungsmanagement Informationstechnologie  
BruderhausDiakonie

*Der entspannte und trotzdem gut moderierte Workshop hat unserem Team geholfen, neue Perspektiven während der Ticketerfassung einzunehmen, die davor nicht präsent waren. Das Verständnis über die Technik hinaus mit klarem Fokus auf die Situation des Kunden wurde geschärft.*

*Somit sind wir im ersten Schritt mit der Ticketqualität um eine Treppenstufe höhergekommen und das mit total überschaubarem zeitlichen Aufwand. Von unserer Seite eine klare Kaufempfehlung!"*

## Über marillabax



marillabax konzentriert sich seit 2003 auf die Entwicklung von technischen Serviceteams zum anwender- und kundenorientierten Dienstleister. Mit einem umfangreichen Beratungs- und Trainingsangebot ermöglichen wir Unternehmen insbesondere aus den Branchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik, sich zu serviceorientierten Organisationen zu wandeln und so die Kundenbindung und Profitabilität zu erhöhen. Dabei hat marillabax mit der 4-6-3-Methode und dem Konzept der Servicemuskeln eigenständige Systematiken entwickelt, um die Kundenorientierung und Servicequalität kontinuierlich zu verbessern.