



5vor12 für Service

# Ticket Backlog: Warum Servicequalität nicht am ServiceDesk endet

Viele Unternehmen investieren gezielt in ihren Service-Desk: Erreichbarkeit, Reaktionszeiten und strukturierte Ticketaufnahme stehen im Fokus. Der erste Eindruck für den Kunden ist in der Regel positiv.

Doch die eigentliche Servicequalität entscheidet sich oft erst danach – im 2nd oder 3rd Level. Genau hier entstehen Verzögerungen, die für den Kunden nicht nachvollziehbar sind. Aus seiner Sicht wurde das Problem gemeldet – und dann passiert nichts mehr, das Ticket verharret im Status „in Bearbeitung“. Doch dieser Status bedeutet für den Kunden „Warten“, das ist vielen im Service, gerade in den nachgelagerten Teams nicht bewusst.

Ein wachsender Ticket Backlog ist daher kein Randthema, sondern ein zentrales Qualitätsproblem im Service.

## Das eigentliche Problem

Ein Ticket Backlog im 2nd Level entsteht selten durch einzelne Mitarbeitende. Die Ursachen liegen meist im System:

- Es fehlen klare Vereinbarungen zwischen 1st und 2nd Level (z. B. OLA)
- Ticketbearbeitung wird nicht aktiv gesteuert
- Transparenz über Ticketalter und Stillstand fehlt
- Betrieb steht im Wettbewerb mit Projekten und Weiterentwicklung

Das Ergebnis: Tickets bleiben liegen, ohne dass dies aktiv wahrgenommen oder gesteuert wird.

## Wirkung auf den Kunden

Kunden unterscheiden nicht zwischen Organisationseinheiten. Für sie zählt nur:

- Wird mein Problem gelöst?
- Wie lange dauert das?
- Werde ich informiert?

Bleibt ein Ticket längere Zeit „in Bearbeitung“, entsteht Unsicherheit: „Haben die mich vergessen?“. Aus Unsicherheit wird Frust – und aus Frust wird Vertrauensverlust.

Oft äußert sich dieser Frust nicht sofort, sondern führt schleichend zu Unzufriedenheit und Abwanderung.

## Beitrag zur Servicequalität

Ein aktives Backlog-Management ist ein zentraler Hebel für Servicequalität:

- Es schafft Verlässlichkeit in der Bearbeitung
- Es reduziert Eskalationen und Rückfragen
- Es stärkt die Zusammenarbeit zwischen den Servicelevels
- Es macht Serviceleistung sichtbar und steuerbar
- Es stärkt die Resilienz im Service

Servicequalität entsteht nicht durch schnelle Annahme – sondern durch konsequente Lösung und einen strukturierten sowie regelbasierten Bearbeitungsprozess.



## Checkliste: Backlog im Griff behalten

### Verbindlichkeit schaffen

- Klare Spielregeln zwischen 1st und 2nd Level definieren (OLA)
- Reaktions- und Bearbeitungszeiten festlegen

### Transparenz herstellen

- Ticketalter regelmäßig auswerten
- „Letzte Aktivität“ sichtbar machen
- Backlog je Team darstellen

### Steuerung etablieren

- Wöchentliches Backlog Review durchführen
- Fokus auf alte und inaktive Tickets legen

### Verantwortung klären

- Klare Zuständigkeiten für Ticketgruppen definieren
- Eskalationswege festlegen

### Ticketputztag gezielt einsetzen

- Bei hohem Backlog einen klaren Reset durchführen
- Fokus: alte Tickets klären und abschließen
- Wirkung: Entlastung, Übersicht, neue Energie

**Wichtig:** Ein Ticketputztag ersetzt keine strukturelle Steuerung. Wenn Backlogs regelmäßig entstehen, müssen die Ursachen im System behoben werden.

### Fazit

Ein Ticket ist kein technischer Vorgang – sondern ein Kundenversprechen und dieses Versprechen endet nicht im ServiceDesk. Es wird dort eingelöst, wo die Lösung entsteht.

## Über marillabax

marillabax begleitet seit 2003 bis heute erfolgreich mittelständische Unternehmen im Bereich der Servicequalität, Kundenorientierung (CRM) und effizienter Serviceprozesse. Neben Beratungsprojekten und firmeninternen Weiterbildungen werden regelmäßig offene Seminare und Trainings mit den Schwerpunkten Servicequalität, Kundenorientierung und effizientes Arbeiten angeboten. Wir arbeiten MIT Menschen an kundenorientierten Prozessen und Servicequalität.

## Impressum

marillabax GmbH & Co. KG  
Königsallee 43  
71638 Ludwigsburg  
Tel.: +49 7141 70 20 99-0  
E-Mail [info@marillabax.de](mailto:info@marillabax.de)

© 2026 marillabax GmbH & Co. KG



## Mehr dazu im Video

Das ausführliche Video zu diesem Thema finden Sie auf dem marillabax-YouTube-Kanal:  
<https://www.youtube.com/@marillabax/videos>