

WerkConnect Berlin – IT-Dienstleistungen

Kurzanleitung: IT-Ticket richtig erstellen

Ziel:

Diese Kurzanleitung soll Mitarbeitenden helfen, IT-Probleme so zu melden, dass sie schnell und gezielt bearbeitet werden können.

1. Wo melde ich mein IT-Problem?

Bitte melden Sie IT-Probleme grundsätzlich über das Ticketportal:

Ticketportal: <https://ticket.werkconnect.com>

Nur in Ausnahmefällen (z. B. bei einem vollständigen Ausfall der IT oder Telefonie) erfolgt eine zusätzliche Meldung telefonisch.

2. Welche Informationen gehören in jedes Ticket?

Damit Ihr Anliegen schnell bearbeitet werden kann, sollten folgende Punkte möglichst vollständig ausgefüllt werden:

1) Standort und Bereich

- In welchem Haus / Standort ist das Problem?
- In welchem Bereich / welcher Abteilung (z. B. Verwaltung, Pflegebüro)?

2) Arbeitsplatz / Gerät

- PC-Name, Arbeitsplatznummer oder Raum (z. B. PC-01, Büro 1.05)
- Art des Gerätes (PC, Notebook, Drucker, Telefon etc.)

3) Beschreibung des Problems

- Was genau funktioniert nicht?
- Seit wann besteht das Problem?
- Tritt es bei einer Person oder bei mehreren auf?

4) Fehlermeldung / Screenshot

- Genaue Fehlermeldung (möglichst wörtlich abschreiben)
- Wenn möglich: Screenshot oder Foto mit ins Ticket hochladen

5) Dringlichkeit

- Ist Ihre Arbeit aktuell komplett blockiert?
- Sind nur einzelne Funktionen eingeschränkt?
- Gibt es Fristen oder Termine (z. B. Abrechnung, Prüfung)?

3. Beispiele für gute Ticket-Beschreibungen

Beispiel 1 – Druckerproblem:

„Standort Haus A, Verwaltung EG. PC-Name: VA-01.

Seit heute Morgen kann ich nicht mehr auf den Netzwerkdrucker ‚DR-VA-EG‘ drucken.

Fehlermeldung: ‚Drucker nicht erreichbar‘. Andere Kolleg*innen im EG haben dasselbe Problem.“

Beispiel 2 – Fachanwendung:

„Standort Haus B, Pflegebüro 1. OG. PC-Name: PB-03.

Beim Start der Fachanwendung XY erscheint seit gestern die Meldung ‚Lizenzserver nicht erreichbar‘. Internet funktioniert, andere Programme laufen. Bitte prüfen.“

4. Was passiert nach dem Erstellen eines Tickets?

- 1) Sie erhalten eine Bestätigung über den Eingang des Tickets (je nach Systemeinstellung per E-Mail oder im Portal).
- 2) Das Ticket wird geprüft und nach Dringlichkeit eingeordnet (z. B. Störung mit mehreren Betroffenen vs. Einzelanfrage).
- 3) Rückfragen oder Lösungsvorschläge erfolgen je nach Art des Problems:
 - per Rückmeldung im Ticket,
 - per E-Mail,
 - per Remote-Support,
 - oder mit einem vereinbarten Vor-Ort-Termin.
- 4) Nach der Bearbeitung wird das Ticket dokumentiert und abgeschlossen. Offene Punkte werden ggf. in ein neues Ticket oder eine Projektaufgabe überführt.

5. Wann ist ein IT-Notfall?

Ein IT-Notfall liegt in der Regel vor, wenn:

- viele Arbeitsplätze oder ein ganzer Standort betroffen sind,
- zentrale Systeme (Server, Fachanwendungen, Internetstandleitung) ausgefallen sind,
- ein Sicherheitsvorfall vermutet wird (z. B. Verdacht auf Malware).

In diesen Fällen richten Sie sich bitte nach der gesonderten Anleitung „IT-Notfall“ bzw. nach den vereinbarten Abläufen.

Kontakt

WerkConnect Berlin – IT-Dienstleistungen

Ticketportal: <https://ticket.werkconnect.com>

E-Mail: support@werkconnect.com

Tel.: 030 36746974 (je nach Vereinbarung / Servicezeiten)