

Ticketsystem

Seitens der Fa. MESCOT wurde ein nicht unerheblicher Aufwand betrieben, um allenfalls notwendige technische Unterstützung für den Anwender des Sprengelverwaltungsprogrammes so schnell und einfach wie möglich bereitzustellen. Im Hinblick darauf, dass mit der Fa. MESCOT kein Wartungsvertrag besteht, **kann telefonischer Support im Sinne einer Hotline nicht zur Verfügung gestellt werden.** Ein Ersatz, der einerseits die Fa. MESCOT von der Verpflichtung zur Vorhaltung personeller Ressourcen entbindet, andererseits aber dem Anwender die Möglichkeit gibt, sein Problem „an den Mann zu bringen“, stellt das für diesen Zweck vorbereitete Ticketsystem dar. Das System ist über die MESCOT-Homepage (www.mescot.at) unter dem Punkt „Support“ erreichbar.

Nachdem sich der Anwender, der technische Unterstützung benötigt, beim Ticket-System angemeldet hat (**Benutzername = E-Mail-Adresse**), wird ihm ein Passwort zugewiesen, mit dem er sich einloggen kann. (Das Passwort kann selbstverständlich nach erstmaligem Einloggen nach Gutdünken verändert werden)

In der Folge fordert der Anwender unter der Option „new ticket“ ein neues Ticket an und erhält Gelegenheit, sein Anliegen kurz und prägnant zu formulieren. Das System bestätigt sodann die Entgegennahme des Auftrages via E-Mail und informiert – gleichfalls über E-Mail – laufend über die weiteren Maßnahmen der Fa. MESCOT bis zur Finalisierung des Auftrages, womit gleichzeitig das Ticket geschlossen wird.

Auf diese Weise ist jeder Anwender ständig über den Status seines Tickets informiert. Umgekehrt stellt das Ticketsystem für die Fa. MESCOT die Dokumentations- und Abrechnungsgrundlage für den gewährten technischen Support dar.

Es darf an dieser Stelle die Versicherung abgegeben werden, dass sich die Fa. MESCOT im Rahmen der verfügbaren personellen Ressourcen bemühen wird, die Tickets so rasch wie möglich abzuarbeiten.