

## Ein TU weites Ticketsystem für alle Anfragen

### Motivation

Nach Ablöse des **Altticketsystem Cerberus** und erfolgreichem Go-Live mit dem **TU.it-Ticketsystem**-Online-Portal auf Basis von Axios **Assyst** startete die Harmonisierungs-maßnahme der Mandanten-einbindung aus dem Altsystem nach Assyst.

### Leistung durch TU.it

Erfolgreich aus dem Altticketsystem wurden die Mandanten DSDM, TSC, CEC, die FAG SAP aus dem Finanzdepartment, International Office sowie PR migriert. Bibliothek, RDM, Fundraising sowie div. Aufnahmeprüfungsverfahren wurden als neue Mandanten in das TU.it-Ticketsystem-Online-Portal integriert. Die Anpassung bzw. Umstellung der Assyst Managementsoftware auf Mandantenimport sowie die Einschulung der neuen Mandanten im Umgang mit dem neuem Ticketsystem wurden erfolgreich abgeschlossen.

### Kundennutzen

Kundenanfragen werden **professionell** und **zeitoptimiert** von aktuell **11 Mandanten** mit Hilfe eines einheitlichen Ticketsystems gelöst. Dank hoher **Transparenz** besteht immer eine **Nachverfolgbarkeit** des Informationsflusses. Weiterentwicklungen wie die Auswertung und Erstellung von Kennzahlen und deren Visualisierung in Form von ‚Dashboards‘ werden ermöglicht.