

Ticket-System für Flotten-/Gewerbekunden

Umsetzung & Aufwand

Die Einführung eines Ticketsystems zur strukturierten Kundenkommunikation erfordert keine umfassenden IT-Umbauten, sondern vor allem ein durchdachtes Konzept, das bestehende Prozesse aufnimmt und sinnvoll digital abbildet. In beiden geschilderten Fällen – sowohl beim mittelständischen Pflegedienst als auch beim Großkunden mit hoher Fahrzeuganzahl – wurden schlanke, praxistaugliche Lösungen realisiert, die sich konsequent an den jeweiligen Anforderungen orientieren.

Die Systeme wurden ausschließlich mit Open-Source-Komponenten aufgebaut, was sowohl Investitionssicherheit als auch Kostentransparenz gewährleistet. Die vorhandene IT-Infrastruktur des Autohauses (virtuelle Server, E-Mail-Dienste, Internetzugang) reichte für die Implementierung in der Regel aus. Es wurde großer Wert auf einfache Bedienbarkeit und schnelle Einarbeitung gelegt – sowohl für Mitarbeitende des Autohauses als auch für externe Ansprechpartner auf Kundenseite.

Meine Leistung in diesem Zusammenhang umfasst insbesondere:

- Analyse der Kommunikationsprozesse und Schwachstellen
- Konzeption des Ticket-Systems auf Basis der betrieblichen Abläufe
- Auswahl und Konfiguration geeigneter Open-Source-Komponenten
- Installation auf vorhandener oder bereitgestellter Infrastruktur (on premise oder cloudbasiert)
- Schulung der internen Ansprechpartner und optional: Begleitung bei Pilotbetrieb
- Nachgelagerte Anpassung und Erweiterung (z. B. Ticket-Workflows, Auswertung, Wissensdatenbank)

Beispielhafte Kostenstruktur für ein mittelständisches Autohaus (ohne Lizenzkosten):

Leistungspaket	Aufwand (netto)
Analyse & Konzept	1.000–1.500 €
Systemaufbau & Basiskonfiguration	1.500–2.000 €
Integration & Anpassung an Kundensysteme	800–1.200 €
Schulung / Pilotphase-Begleitung	500–800 €
Optionaler Supportvertrag	ab 75 €/Monat