

Projektron BCS Ticketsystem

Zielgruppe

Ziel ist es, mit anderen Anwendern neue Nutzungsmöglichkeiten kennenzulernen und Lösungsansätze für das BCS-Ticketsystem gemeinsam zu diskutieren. Sie bringen Lösungen für Anwendungsthemen mit und schildern bestehende Probleme. Der Projektron-Berater moderiert den Workshop und steht Ihnen beratend zur Seite.

Der Workshop richtet sich an langjährige Kunden. Zielgruppe des Workshops sind erfahrene Prozessverantwortliche im Bereich Kundensupport/interne Anwenderunterstützung.

Rahmen

Zeitrahmen: ½ Tag (9.00 - 13.00 Uhr oder 14.00 - 18.00 Uhr)

Sprachen: Der Workshop wird auf Deutsch angeboten.

Teilnehmerzahl: Max. 8 Personen

Vorkenntnisse: Grundkenntnisse in der Administration von BCS.
6 Monate Erfahrung in der Nutzung des BCS-Ticketsystems sind von Vorteil.

Voraussetzung für die Teilnahme: Interesse an der Nutzung von BCS als Ticketsystem für Kunden oder interne Mitarbeiter.

Inhalte

- Vorstellung der Teilnehmer mit kurzer Darstellung des Anwendungsbeispiels
- Agenda gemeinsam erarbeiten
- Anwendungsthemen:
 - Vorstellung des Anwendungsbeispiels auf dem eigenen BCS-System oder über eine Präsentation mit Screenshots
 - Technische Umsetzung in Projektron BCS
 - Herausforderungen und Erfolgsmethoden im Entstehungsprozess und während der Einführung
 - Offene Herausforderungen und ungelöste Aufgabenstellungen
 - Fragen und Diskussion
- Abschließende Diskussion und Austausch

Ablauf

Zeit	Dauer	Agenda-Punkt	Beschreibung
09:00 - 09:15	15 min	Begrüßung und Vorstellung	<ul style="list-style-type: none"> • Ziel und Aufbau des Workshops • Vorstellungsrunde
09:15 - 09:25	10 min	Agenda gemeinsam erstellen	<ul style="list-style-type: none"> • pro Programmpunkt, Pause und Mittagessen eine Moderationskarte • gemeinsames Sortieren der Karten am Whiteboard
09:25 - 09:50	25 min	1. Präsentation eines Anwendungsbeispiels eines Teilnehmers	
09:50 - 10:10	20 min	Anschließende Diskussion und Lösungsansätze	
10:10 - 10:35	25 min	2. Präsentation eines Anwendungsbeispiels eines Teilnehmers	
10:35 - 10:55	20 min	Anschließende Diskussion und Lösungsansätze	
10:55 - 11:05	10 min	Pause	bei Bedarf Pause erst nach 2. Präsentation oder jeweils eine Pause, aber kürzer
11:05 - 11:30	25 min	3. Präsentation eines Anwendungsbeispiels eines Teilnehmers	
11:30 - 11:50	20 min	Anschließende Diskussion und Lösungsansätze	
11:50 - 12:15	25 min	4. Präsentation eines Anwendungsbeispiels eines Teilnehmers	kann durch Projektron übernommen werden, wahlweise interne Nutzung oder externe Nutzung des Ticketsystems
12:15 - 12:35	20 min	Anschließende Diskussion und Lösungsansätze	
12:35 - 13:00	25 min	Abschließende Diskussion und Austausch	<ul style="list-style-type: none"> • Aufnehmen von Vorschlägen für das Produktmanagement • Feedback zum Workshop
13:00 - 14:00	60 min	Mittagspause	