



Deutsche  
Glasfaser

# ITSM Lösungen in der Praxis

Der Qualitätsprüfungs- Prozess in OTRS



Deutsche  
Glasfaser

## Referent: Mark Issinger

Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH  
Projekt- und Prozessmanager für den Bereich Customer Management

E-Mail: [m.issinger@deutsche-glasfaser.de](mailto:m.issinger@deutsche-glasfaser.de)

Phone: 02861 890 60 4340



- Wir planen, bauen und betreiben zukunftsfähige)
- Zentrale Standorte:  
Borken (NRW) & Saarlouis (SL)
- 2020 gegründet (Unternehmensgruppe inexo & Deutsche Glasfaser)
- 1.300 Mitarbeiter
- 25 feste Bürostandorte



## Welche Herausforderung stellte sich?

**Qualitativ schlecht aufgenommene Tickets mussten per E-Mail an unser Qualitätsmanagement gemeldet werden**

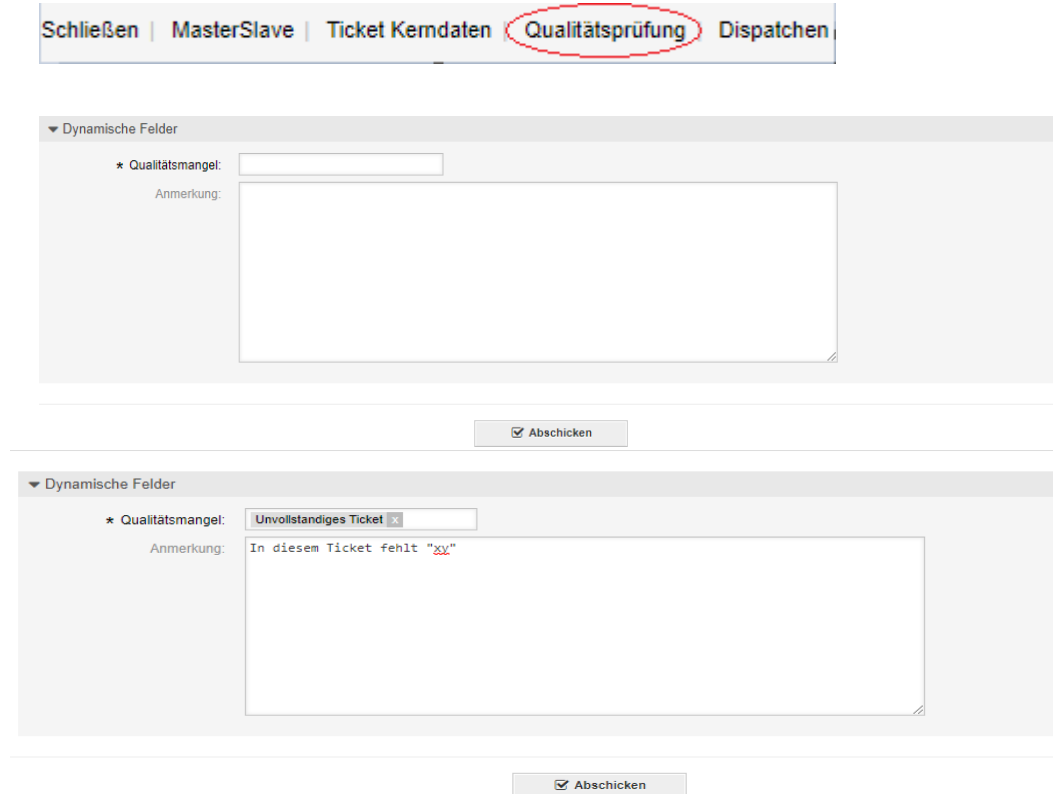
- Workflow wird unterbrochen
- Je nach Fall mussten teilweise minutenlange Erklärungen beschrieben werden.
- Durch die umständliche Bearbeitung und Meldung dieser Fälle hielten sich viele Mitarbeiter zurück und resignierten.
- Durch die unübersichtliche und nicht planbare „E-Mail Flut“ kamen unsere Mitarbeiter im Qualitätsmanagement nicht hinterher alle Fälle abzuarbeiten und zu reporten.

# Umsetzung

Es wurde ein dynamisches Feld „Qualitätsprüfung“ entwickelt, welches im Ticket selbst anklickbar ist.

Hier öffnet sich das dynamische Feld.

Nun wird ein Qualitätsmangel ausgewählt, eine kurze Notiz geschrieben und auf „Abschicken“ geklickt.



The image shows two screenshots of a ticket management interface. The top screenshot shows a navigation bar with buttons: "Schließen", "MasterSlave", "Ticket Kerndaten", "Qualitätsprüfung" (circled in red), and "Dispatchen". Below this is a section titled "Dynamische Felder" containing a "Qualitätsmangel:" dropdown menu and a large text area for "Anmerkung:". The bottom screenshot shows the same interface after the "Qualitätsmangel:" dropdown is set to "Unvollständiges Ticket" and the "Anmerkung:" text area contains the text "In diesem Ticket fehlt 'xy'". Both screenshots have an "Abschicken" button at the bottom.

## Was passiert nun mit den gemeldeten Tickets?

Unser Qualitätsmanagement hat einen Bereich in OTRS 5 in welchem die gemeldeten Tickets angezeigt werden.

In der Toolbar von OTRS 5 befindet sich das ICON der Quality Tickets. In diesem Beispiel ist ersichtlich, dass 124 Tickets gemeldet und bisher nicht geprüft wurden.



Diese werden aufgerufen und es gibt ein dynamisches Feld „Qualitätssicherung abschließen“.



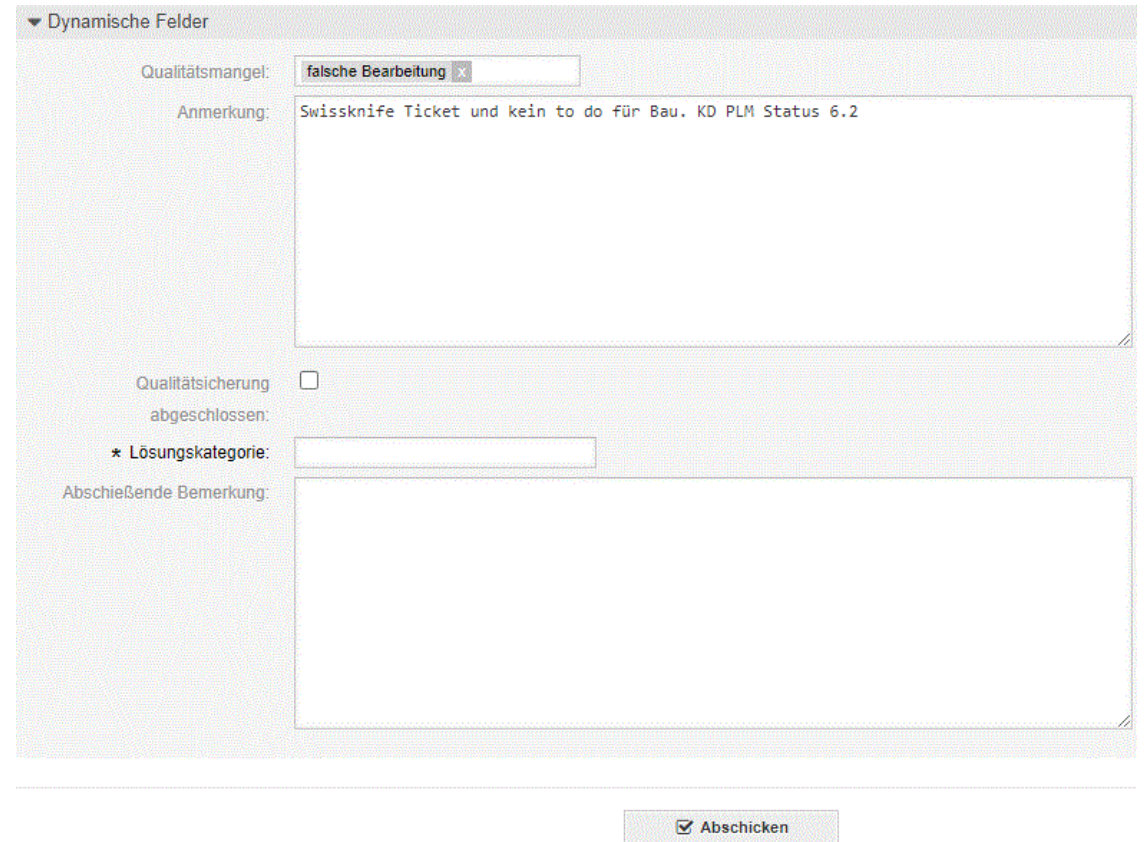
## Was passiert nun mit den gemeldeten Tickets?

Unser Qualitätsmanagement hat einen Bereich in OTRS 5 in welchem die gemeldeten Tickets angezeigt werden.

Der Quality Manager kann sich die Herausforderung im Ticket genau ansehen und ein Feedback an den Mitarbeiter geben.

Im Anschluss wird der Haken bei „Qualitätssicherung abgeschlossen“ gesetzt, eine Lösungskategorie ausgewählt und eine Abschlussbemerkung geschrieben.

Nach einem Klick auf „Abschicken“ ist das Ticket somit vollständig abgearbeitet.



The screenshot shows the 'Dynamische Felder' (Dynamic Fields) section of the OTRS 5 interface. It contains the following fields:

- Qualitätsmangel:** A dropdown menu with the selected value 'falsche Bearbeitung'.
- Anmerkung:** A text area containing the text 'Swissknife Ticket und kein to do für Bau. KD PLM Status 6.2'.
- Qualitätssicherung abgeschlossen:** A checkbox that is currently unchecked.
- \* Lösungskategorie:** A dropdown menu that is currently empty.
- Abschießende Bemerkung:** A large text area for entering a final comment, which is currently empty.

At the bottom right of the form, there is a button labeled 'Abschicken' with a checkmark icon.