

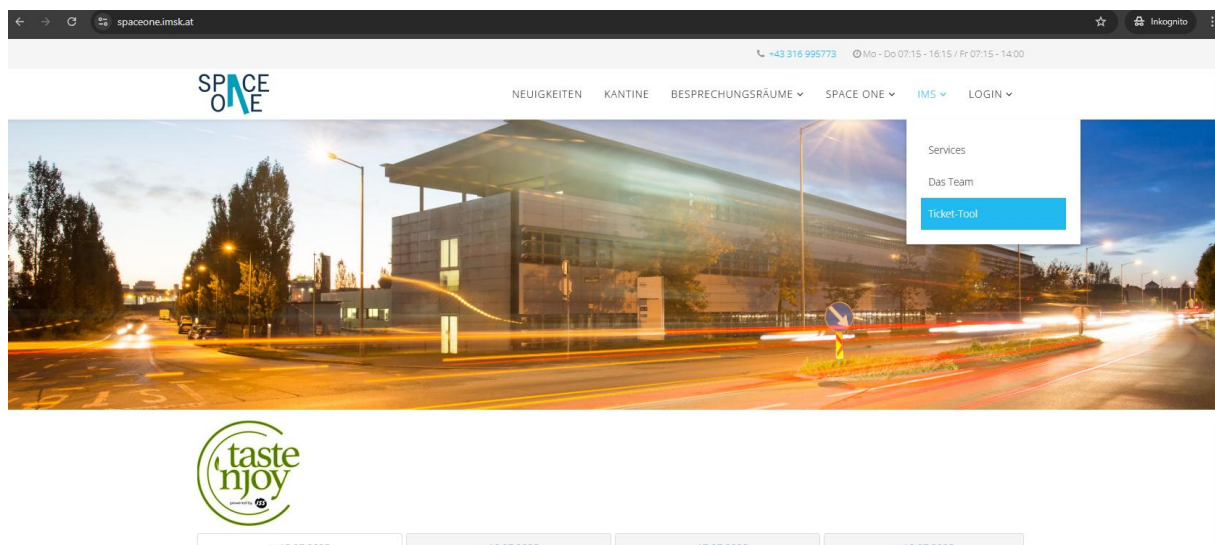
Ticket Tool im Space One

Einleitung

Um eine einfache, nachvollziehbare und dokumentierte Kommunikation mit den Mietern im Space One zu ermöglichen, stellt IMS den Mietern ein System zur Erstellung von Tickets zur Verfügung. Darüber können Anliegen, Störungen aber auch Verbesserungsvorschläge übermittelt werden. Seitens IMS werden die Tickets zeitnah bearbeitet, über jede Änderung am Ticket wird der Kunde per Mail informiert. Zusätzlich hat der Kunde die Möglichkeit, seine eigenen Tickets einzusehen, offene Tickets mit weiteren Kommentaren zu versehen, aber auch geschlossene Tickets binnen 3 Wochen wieder zu öffnen.

Darüber hinaus gibt es auch die Möglichkeit, Tickets beim Empfang zu melden. Dort wird das Anliegen dann in das Ticket-System eingetragen, damit es rückverfolgbar bleibt.

1 – Ticket Tool im Intranet



Das Ticket Tool erreicht man von überall via Web-Browser:

<https://spaceone.imsk.at> > IMS > Ticket-Tool

2 – Ticket erstellen

IMS

[Services](#) [Das Team](#) [Ticket Tool](#)

Mit diesem Ticket Tool bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Anliegen, Anregungen, Verbesserungsvorschläge oder Wünsche uns mitzuteilen. Bei jeder Bearbeitung werden Sie automatisch über den Fortschritt per E-Mail informiert.

Wir nehmen Ihr Anliegen ernst und versuchen, eine zeitnahe Umsetzung zu erreichen.

Name

Klemens Frithum

e-Mail Adresse

klemens.frithum@imsk.at

Firma

IMS Kollegger GmbH

Kategorie

☒ Allgemein
☐ Brandschutz
☐ Störung / Defekt
☐ Umbau
☐ Verbesserungsvorschlag

Beschreibung

Testnachricht

Anfrage absenden / anlegen

Das Ticket Tool ist einfach aufgebaut und auf das notwendigste reduziert. Zunächst werden die Kontaktinformationen abgefragt (Name, e-Mail Adresse und Firma). Im Anschluss muss eine der Kategorien ausgewählt und eine kurze Beschreibung eingegeben werden. Mit „Anfrage absenden / anlegen“ wird das Ticket im System gespeichert.

3 – Ticket absenden

IMS

[Services](#) [Das Team](#) [Ticket Tool](#)

Mit diesem Ticket Tool bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Anliegen, Anregungen, Verbesserungsvorschläge oder Wünsche uns mitzuteilen. Bei jeder Bearbeitung werden Sie automatisch über den Fortschritt per E-Mail informiert.

Wir nehmen Ihr Anliegen ernst und versuchen, eine zeitnahe Umsetzung zu erreichen.

Eintrag erfolgreich

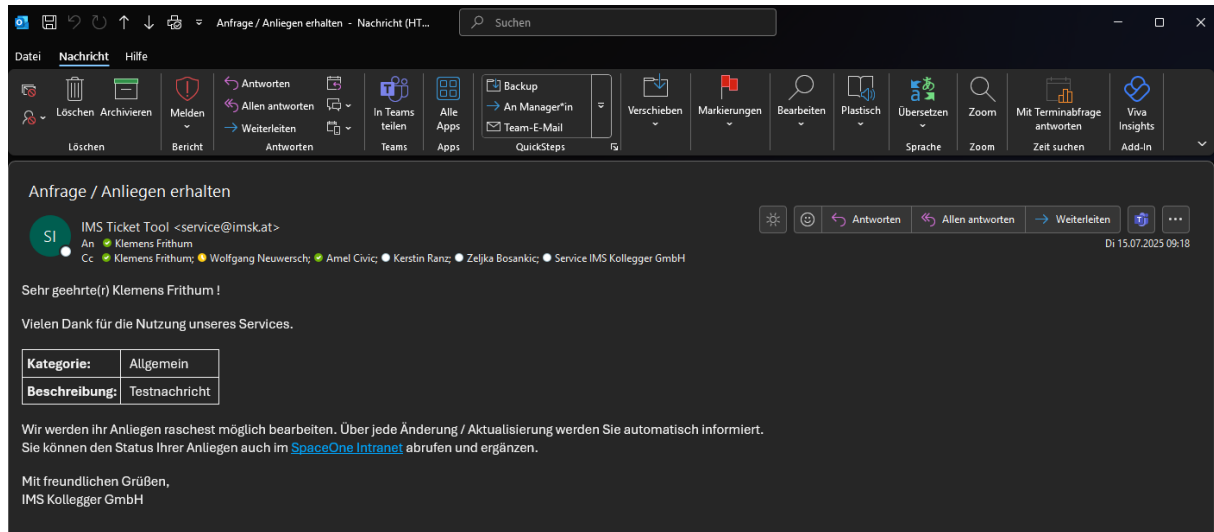
Name

e-Mail Adresse

Firma

Nach dem Speichern wird ein automatisches Bestätigungsmail versendet.

4 – Bestätigung



Im Bestätigungsmail stehen nochmal alle erfassten Daten. Bei jeder weiteren Bearbeitung erfolgt eine Information per e-Mail. Zusätzlich befindet sich im e-Mail ein Link, mit dem man zu einer Übersicht aller eigener Tickets gelangt.

5 – Ticketübersicht

Ihre Anliegen im Ticket-Tool

Hier sehen Sie eine Übersicht Ihrer gemeldeten Anliegen.

Sie können zu offenen Anfragen Kommentare hinzufügen, oder Tickets, welche nicht länger als drei Wochen geschlossen sind, wieder öffnen.

ID	Datum	Melder	Kategorie	Beschreibung	Kommentar
✓					
! 1749199286	06.06.2025	Klemens Frithum	Störung / Defekt		anzeigen
✓ 1749793928	13.06.2025	Klemens Frithum	Störung / Defekt		anzeigen
! 1751261547	30.06.2025	Klemens Frithum	Allgemein		anzeigen
! 1752563895	15.07.2025	Klemens Frithum	Allgemein		anzeigen

Mit dem Link im e-Mail gelangt man zur persönlichen Ticketübersicht.

In der ersten Spalte befindet sich der aktuelle Bearbeitungsstatus:

- ! Ticket ist in Bearbeitung
- ✓ Ticket ist erledigt

Mit „anzeigen“ kommt man zu den Details des Tickets, diese kann man sich auch anzeigen lassen, indem man mit der Maus über die Lupe fährt.

6 – Kommentar zum Ticket hinzufügen

Ihre Anliegen im Ticket-Tool

Hier sehen Sie eine Übersicht Ihrer gemeldeten Anliegen.

Sie können zu offenen Anfragen Kommentare hinzufügen, oder Tickets, welche nicht länger als drei Wochen geschlossen sind, wieder öffnen.

ID	1752563895
Datum / Zeit	15.07.2025 09:18
Melder	Klemens Frithum
e-Mail Adresse	klemens.frithum@imsk.at
Firma	IMS Kollegger GmbH
Kategorie	Allgemein
Beschreibung	Testnachricht
Kommentar	
Status	in Bearbeitung

Kommentar

Anmerkung hinzufügen

[zurück](#)

Hierüber ist es möglich, noch einen Kommentar zum Ticket hinzuzufügen bzw. auch bereits geschlossene Tickets binnen 3 Wochen wieder zu öffnen.

Über „Anmerkung hinzufügen“ wird der Kommentar gespeichert.

7 – Kommentar speichern

Ihre Anliegen im Ticket-Tool

Hier sehen Sie eine Übersicht Ihrer gemeldeten Anliegen.

Sie können zu offenen Anfragen Kommentare hinzufügen, oder Tickets, welche nicht länger als drei Wochen geschlossen sind, wieder öffnen.

Eintrag gespeichert

ID	1752563895
Datum / Zeit	15.07.2025 09:18

Nach erfolgter Speicherung erfolgt wieder ein Bestätigung per e-Mail.

8 – Ticket ist erledigt

Ihr Anliegen wurde erledigt



IMS Ticket Tool <service@imsk.at>

An  Klemens Frithum

Cc  Klemens Frithum;  Wolfgang Neuwersch;  Amel Civic;  Kerstin Ranz;  Zeljka Bosankic;  Service IMS Kollegger GmbH

Sehr geehrte(r) Klemens Frithum !

Wir möchten Sie darüber informieren, dass Ihr gemeldetes Anliegen erledigt wurde.

ID:	1752563895
Datum / Uhrzeit der Meldung:	15.07.2025 09:18
Kategorie:	Allgemein
Beschreibung:	15.07.2025 09:20: Kommentar ----- Testnachricht
Kommentar:	

Wir hoffen, dass wir dies zu Ihrer Zufriedenheit durchgeführt haben.

Mit freundlichen Grüßen,
IMS Kollegger GmbH

Ihre Anliegen im Ticket-Tool

Hier sehen Sie eine Übersicht Ihrer gemeldeten Anliegen.

Sie können zu offenen Anfragen Kommentare hinzufügen, oder Tickets, welche nicht länger als drei Wochen geschlossen sind, wieder öffnen.

ID	1752563895
Datum / Zeit	15.07.2025 09:18
Melder	Klemens Frithum
e-Mail Adresse	klemens.frithum@imsk.at
Firma	IMS Kollegger GmbH
Kategorie	Allgemein
Beschreibung	15.07.2025 09:20: Kommentar ----- Testnachricht
Kommentar	
Status	erledigt

Sobald ein Ticket erledigt wurde, versendet das System automatisch eine Information per E-Mail und der Status in der Onlineansicht ändert sich.