

Inhaltsverzeichnis

- [1 Ticket-Statusübersicht](#)
 - [1.1 German Version](#)
 - [1.1.1 Ticket Status](#)
- [2 Ticket Status Overview](#)
 - [2.1 English Version](#)
 - [2.1.1 Ticket Status](#)

Ticket-Statusübersicht

Dieses Dokument bietet eine umfassende Übersicht über die verschiedenen Ticket-Status in unserem Service Champion. Das Verständnis dieser Status hilft, den Ticketprozess effizienter zu navigieren und eine rechtzeitige Lösung der Probleme zu gewährleisten.

German Version

Ticket Status

- **Neu:** Dieser Status zeigt an, dass ein Ticket erstellt wurde, aber noch nicht überprüft oder einem Support-Mitarbeiter zugewiesen wurde. Es stellt den ursprünglichen Zustand des Tickets dar.
- **Wartend:** Dieser Status bedeutet, dass das Ticket auf Eis liegt, möglicherweise weil auf zusätzliche Informationen vom Benutzer oder einer anderen Abteilung gewartet wird. Es zeigt an, dass das Ticket nicht vorankommen kann, bis die erforderlichen Informationen erhalten werden.
- **In Bearbeitung:** Dieser Status zeigt an, dass ein Support-Mitarbeiter aktiv an dem Ticket arbeitet. Es zeigt, dass Schritte unternommen werden, um das Problem zu lösen oder die Anfrage zu erfüllen.
- **Bestätigt:** Dieser Status zeigt an, dass das Ticket vom Support-Team anerkannt wurde und dass die Anfrage oder das Problem des Benutzers bestätigt wurde. Es kann auch bedeuten, dass eine Lösung vorbereitet wird oder dass die Erwartungen des Benutzers festgelegt wurden.
- **Offen:** Dieser Status zeigt normalerweise an, dass das Ticket aktiv ist und Aufmerksamkeit erfordert. Er kann für Tickets verwendet werden, die auf eine Aktion warten, aber derzeit nicht in Bearbeitung sind.
- **Erledigt:** Dieser Status bedeutet, dass das Ticket bearbeitet wurde und eine Lösung bereitgestellt wurde. Das Problem wurde gelöst, aber das Ticket kann weiterhin offen sein für eine Bestätigung des Benutzers.
- **Geschlossen:** Dieser Status zeigt an, dass das Ticket vollständig gelöst wurde und nicht mehr aktiv ist. Die Lösung wurde bestätigt, und das Ticket wird archiviert oder als abgeschlossen markiert.

Ticket Status Overview

This document provides a comprehensive overview of the various ticket statuses used in our Service Champion. Understanding these statuses will help you navigate the ticketing process more efficiently and ensure timely resolution of issues.

English Version

Ticket Status

- **New:** This status indicates that a ticket has been created but has not yet been reviewed or assigned to a support agent. It represents the initial state of the ticket.
- **Pending:** This status signifies that the ticket is on hold, possibly waiting for additional information from the user or another department. It indicates that the ticket cannot progress until the required input is received.
- **In Progress:** This status indicates that a support agent is actively working on the ticket. It shows that steps are being taken to resolve the issue or fulfill the request.
- **Confirmed:** This status indicates that the ticket has been acknowledged by the support team and that the user's request or issue has been confirmed. It may also imply that a solution is being prepared or that the user's expectations have been set.
- **Open:** This status typically indicates that the ticket is active and requires attention. It may be used for tickets that are waiting for action but are not currently in progress.
- **Resolved:** This status signifies that the ticket has been addressed and a solution has been provided. The issue has been resolved, but the ticket may still be open for confirmation from the user.
- **Closed:** This status indicates that the ticket has been fully resolved and is no longer active. The resolution has been confirmed, and the ticket is archived or marked as complete.