



## Professionell Mailen mit Trouble-Ticket-Systemen

Was können sie,  
was können sie nicht,  
wobei helfen sie,  
Wie funktionieren sie

Andrea 'Princess' Wardzichowski, CCCS  
e.V.

Ziel des heutigen Vortrags: Lösungen aufzeigen, die das Arbeiten erleichtern, insbesondere im Hinblick auf Vertretungsregelungen und Nachvollziehbarkeit von Vorgängen (wohlgemerkt: es geht NICHT um Überwachung des Arbeitnehmers, es dient im Gegenteil zu seinem Schutz).

# Agenda

- Ausgangsproblem
- Sicht des Nutzers
- Sicht des Sachbearbeiters
- Wie funktioniert ein Ticketsystem?
- Voraussetzungen für den Umstieg
- Prozesse abbilden

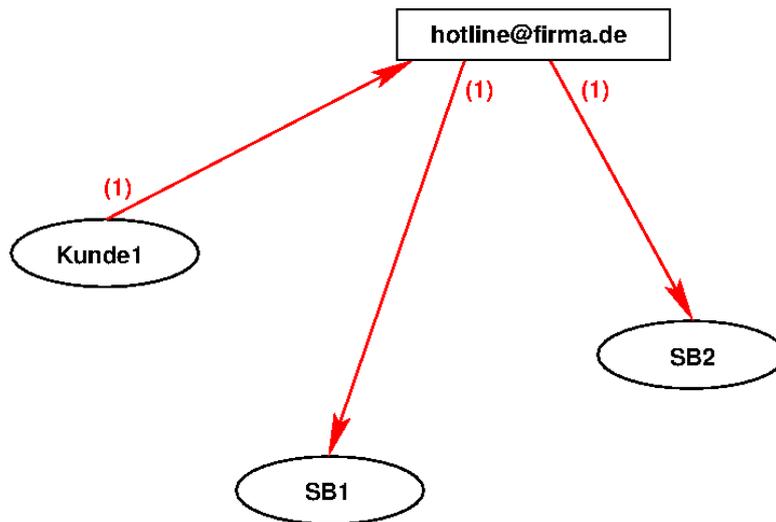
## Ausgangsproblem

- Nutzer schreiben Mails
- Anliegen müssen bearbeitet werden
- Es gibt mehrere Sachbearbeiter (SB) pro Dienst
- Jeder SB ist auch mal abwesend (Dienstreise, Urlaub, krank)
- Vorgänge müssen aber dennoch weiterverfolgt, erledigt und nachvollzogen werden

Jeder Sachbearbeiter ist auch mal nicht an seinem Platz. Im günstigsten Falle ist dies der geplante (!) und wohlverdiente Urlaub. Hier können im Vorfeld Kunden und Kollegen unterrichtet werden, dass es eine Vertretungsregelung gibt.

Problematischer ist die ungeplante Abwesenheit bei Krankheit. Der Arbeitnehmer kann zumindest einige Tage nicht eingreifen, im schlimmsten Falle kann er/sie aber auch lange und unansprechbar krank sein. Was passiert mit seinen/ihren Vorgängen und Kunden?

# Kommunikationswege (1)



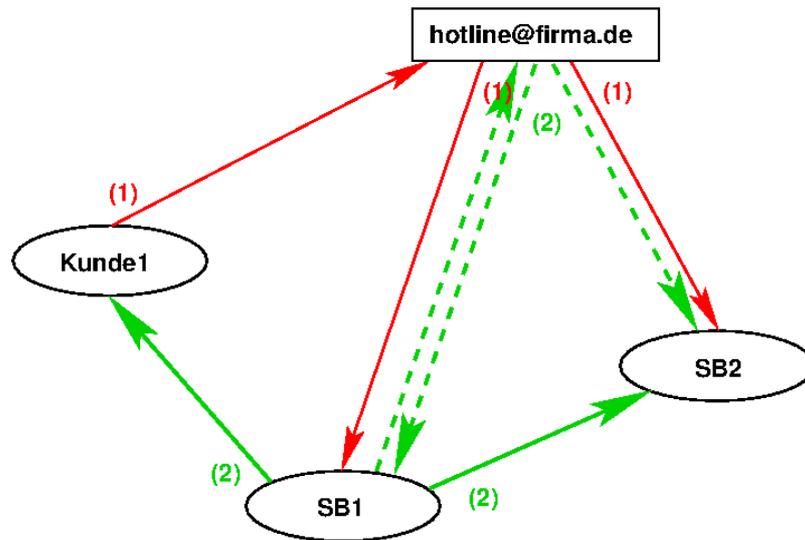
Princess, CCCS, 14.1.2016, Professionell Mailen mit Trouble-Ticket-Systemen

4

Ausgangspunkt (Schritt 1, rot):

Ein Kunde schreibt (immerhin!) schon an eine Hotline-Sammeladresse. Diese wird intern an 2 Sachbearbeiter weitergeleitet. Beide erhalten also eine Mail in ihr Postfach.

## Kommunikationswege (2)



Princess, CCCS, 14.1.2016, Professionell Mailen mit Trouble-Ticket-Systemen

5

### Schritt2 (grün): Beantwortung der Anfrage

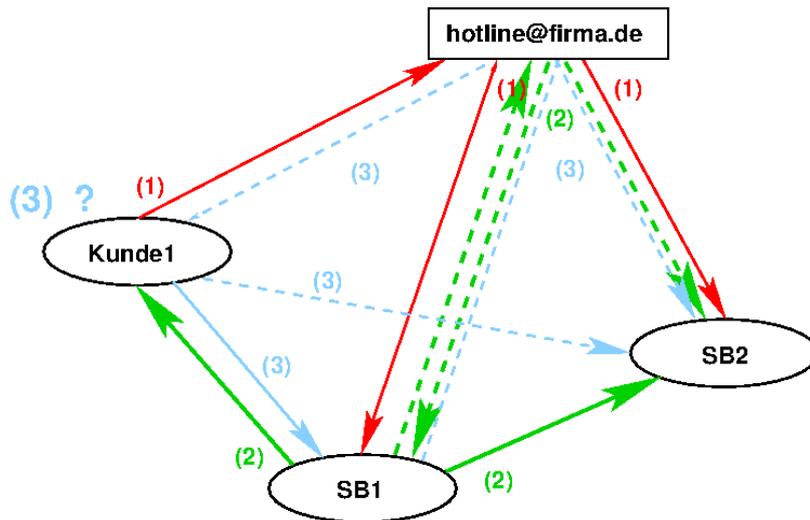
**Sachbearbeiter1** beantwortet nun die Mail an den Kunden.

Wenn er/sie daran denkt, wird er den/die Kollegin/en **SB2 ins CC:** nehmen, damit auch diese/r den Vorgang und die Antwort kennt.

**VIELLEICHT** (gestrichelte grüne Linie) macht er/sie auch ein CC: an die Hotline-Adresse. Auch dies ist korrekt! Der Nutzer, SB1 und SB2 erhalten die Antwort.

**VERGISST** SB1 das CC: an Kollege SB2 oder die Hotlineadresse, ist bereits jetzt die **Kommunikationskette gebrochen** und ein Teil der Information bleibt SB2 verborgen. Er/Sie kann die Vertretung nicht korrekt machen, denn auch wenn mündlich kommuniziert wird: das vergisst man schnell!

## Kommunikationswege (3)



Princess, CCCS, 14.1.2016, Professionell Mailen mit Trouble-Ticket-Systemen

6

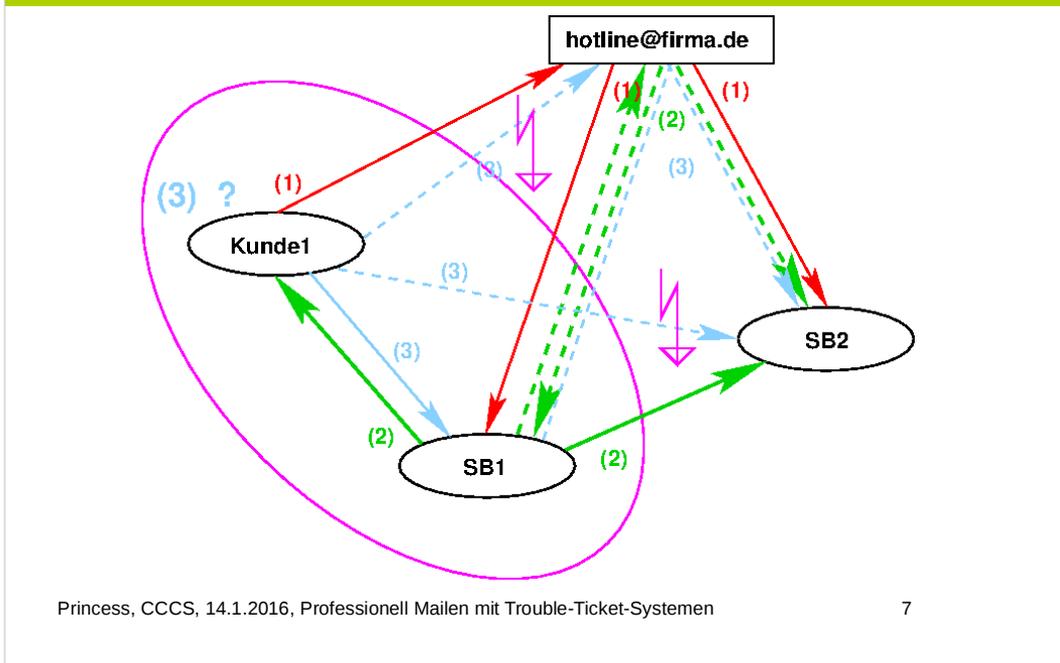
### Antwort des Kunden: Schritt 3 (hellblau)

Jetzt bereits ist der Nutzer herausgefordert. Wenn er etwas rückfragen will, **an wen muß er schreiben?**

- an die Hotlineadresse?
- an SB1? Oder SB2? Oder beide?
- oder an alle drei Adressen?

Das Mailprogramm antwortet SB1, wenn er „antworten“ wählt und an alle im To: und CC:, wenn er „an alle antworten“ wählt. Zudem kann der Kunde das To: auch von Hand setzen und ändern, gerade wenn Unsicherheit besteht. Mit Glück antwortet der Kunde also an beide SB, auf dem einen oder anderen Weg (SB1, SB2 oder SB1, Hotline@firma.de. Im letzteren Fall erhält SB1 die Mail dann doppelt.).

# Kommunikationswege (4)



## Bruch der Kommunikationskette (pink):

„Vergißt“ der Kunder eine Kopie an SB2 oder hotline@firma.de ist die **Kommunikationskette gebrochen!** Es existieren nun **Informationen, die SB2 nicht vorliegen** und die er/sie auch **nicht nachvollziehen kann.**

Fällt nun SB1 unerwartet aus, ist unklar, was er/sie mit dem Nutzer abgesprochen hat.



## Viele Unsicherheiten

- Schon bei einem beteiligten Kunden (!) und zwei Sachbearbeitern (!)
- Viele Entscheidungsmöglichkeiten beim Beantworten einer Mail
- Viele mögliche Kommunikationslücken
- Ist nur ein Sachbearbeiter mit dem Vorgang vertraut und fällt dieser aus, entsteht u.U. wirtschaftlicher Schaden und Reputationsverlust!

Der genaue Beantwortungsweg ist nicht vorgegeben. Selbst wenn dies auf Seiten der Sachbearbeiter der Fall ist, so ist der Kunde beim Antworten auf die Mails an keine Vorgabe gebunden. Man kann es ihm mit Setzen von Reply-To leichter machen, aber dies ist keine Garantie, dass sein.ih Mailprogramm dies nicht übergeht.

## Hausaufgabe ;-)

- **Nicht zur Strafe, nur zur Übung:**  
malen Sie sich den Kommunikationsweg mit
  - 3 Sachbearbeitern
  - 2 Kunden
  - Beidem :)aus.....

# Sicht des Kunden

- **Wen anschreiben?** hotline@firma.de? Oder sb1@firma.de, sb2@firma.de oder beide?  
=> Unsicherheit beim Nutzer
- **Geplante Abwesenheit (Urlaub):** Abwesenheitsnachricht  
=> unschön. Der Nutzer möchte nicht wissen, wer Urlaub hat, sondern sein Anliegen bearbeitet haben
- **Ungeplante Abwesenheit (Krankheit):**  
=> der Nutzer bekommt gar nicht mit, daß jemand fehlt, wundert sich nur, daß er länger keine Antwort bekommt
- **Andere Abwesenheit (Dienstreise):** man kommt nicht dazu, Mails zu bearbeiten  
=> auch hier: keine Antwort/keine Weiterbearbeitung

Wenn wir Absprachen mit Kunden auf einzelne Sachbearbeiter konzentrieren, produzieren wir auf diese Art einen sog. „**Single point of failure**“.

Im **Rechnerbereich** vermeiden wir soetwas peinlichst genau, mit doppelten Festplatten, z.T. sogar doppelt ausgelegten Rechnern, virtuellen Maschinen und Backup.

Im **Bereich menschlicher Sachbearbeiter** aber „leisten“ wir uns, daß Informationen nur an einer Stelle zu finden sind und daß es oft wenig Dokumentation gibt.

Ich **persönlich bin auch kein Fan von Abwesenheitsnachrichten**. Wenn ich irgendwo Kunde/Nutzer bin und ein Anliegen habe, dann ist mir tendenziell egal, wer auf der „anderen Seite“ gerade in Urlaub ist. Ich möchte, daß mein Anliegen beantwortet wird. Ich möchte mich **NICHT darum kümmern müssen**, wen ich stattdessen anrufen/anmailen muss!

## Sicht des Sachbearbeiters

- Kollegen immer ins **CC** nehmen:  
=> Disziplin erforderlich  
=> mögliche Abhilfe: **Reply-To** auf hotline@firma.de setzen, kann aber vom Nutzer übergangen werden
- Was ist bei **Krankheit**? Ruft mich dann der Kollege zuhaus an, weil er nicht weiß, was mit einem Vorgang ist?
- **Dienstreise**: ebenfalls legitime Abwesenheit! Dennoch bleiben Mails liegen, weil man mit Menschen spricht und Vorträgen zuhört
- **Homeoffice**: ebenso legitim! Aber: man kann Dinge nicht durch „Zuruf“ absprechen. Es erfordert Dokumentation, auch was mit einem Nutzer telefoniert wurde (und was der/die Kollege/in nicht gehört hat weil er/sie nicht danebensaß).

Alle Kollegen immer über alle Vorgänge informiert zu halten, erfordert sehr **große Disziplin** von allen. Selbst bei sorgfältiger Arbeitsweise, ist das nicht immer gewährleistet. Ein Ticketsystem kann helfen, nicht nur für die Vertretung, auch für einen selber! Alles ist an zentraler Stelle abgelegt und kann auch gesucht werden.

**Reply-To**: an seine Mails zu setzen, ist eine mögliche Lösung, kann aber vom Empfänger oder dessen Mailprogramm **ignoriert werden**. Gern genommen ist dann als Grund „Ich möchte aber mit **MEINEM Sachbearbeiter** weiterberaten“.

**Das sei dem Kunden unbenommen!** Ich habe früher einige Zeit damit verbracht, den Kunden beizubringen, an die Hotlineadresse zu mailen. Nach einer kurzen Erklärung, daß die Anliegen dann auch bei Krankheit oder Urlaub des Lieblingssachbearbeiters bearbeitet werden, haben es die Kunden eigentlich immer eingesehen!

IdR. wird auch immer der „Lieblingssachbearbeiter“ die Tickets seiner „Lieblingsnutzer“ bearbeiten, so daß der persönliche Kontakt auf jeden Fall erhalten bleibt.

Auch kann man OTRS einstellen, dass Tickets **IMMER mit Namen unterschrieben sind!** Kein anonymes „Ihr XXX-Team“.

## „Saubere“ Vertretungsregelungen

- Weitergabe des Passworts ist aus
  - Datenschutzsicht und
  - IT-Sicherheitssichtkeine Lösung!
- (es gibt auch ohne Ticketsystem hier Lösungen, die nicht gegen Gesetze und Regelungen verstoßen, dennoch: private Nutzung, Datenschutz)

# Datenschutz

- Private Nutzung **erlaubt**: der/die Kollege/in der das PW hat, kann private Mails lesen  
=> geht gar nicht!
- Private Nutzung **nicht erlaubt**: auch hier kann man nicht verhindern, dass man unaufgefordert private Mails erhält:  
=> auch hier ist Weitergabe des Passworts nicht gut!
- **Möglich**: Speichern der Mail in der Box des SB UND Weiterleitung an den Kollegen bei Abwesenheit  
=> **Handarbeit, bei Krankheit nicht zeitnah, verlustbehaftet**

Die IT kann dafür sorgen, dass bei einem abwesenden Mitarbeiter die Mails in der Mailbox verbleiben UND zusätzlich an den/die vertretenden Kollegen geschickt werden.

Es entsteht hier aber durch die Handarbeit ein Zeitverlust, d.h. einige Mails gehen nur in die Mailbox des abwesenden SB, ehe die Weiterleitung geschaltet wird.

Unabhängig davon, ob private Nutzung der E-Mail erlaubt ist oder nicht, können private Mails in der Mailbox des abwesenden SB landen und werden dann auch mit an die Kollegen weitergeleitet. Dies ist also keine wirklich gute Lösung.

# Wie funktioniert ein Ticketsystem? (1)

- Beispiel **OTRS**: Open Ticket Request System (Open Source, aber auch kommerzielle Version erhältlich)
- Erfahrungen seit 2005 (!)
- Davor: TT, RT (ähnliche Funktionen)
- E-Mails werden anhand der **To: Adresse** in sog. **Queues** (Warteschlangen) sortiert, z.B.
  - hotline@firma.de
  - info@firma.de
  - kundenservice@firma.de
  - projekt1@firma.de
  - ....

Vor dem OTRS hatten wir RT, davor TT in Betrieb, davor etwas selbergeschriebenes auf HTML-Basis :)

Die Mails werden anhand des To: sortiert,

## Wie funktioniert ein Ticketsystem? (2)

E-Mail-Adresse	Queue im OTRS (Beispielnamen)	Bedeutung
hotline@firma.de	Technik	Technische Anfragen / Benutzersupport
info@firma.de	Vertrag	Vertragliches Angelegenheiten
info@firma.de	Vertrag::Projekt1	Vertragliches Projekt 1 muss von Hand gesichtet werden und in die passende Queue verschoben werden
info@firma.de	Vertrag::Projekt2	Vertragliches Projekt 2
projekt1@firma.de	Vertrag::Projekt1	Vertragliches Projekt 1 gelangt durch die Mailadresse automatisch in die richtige Queue

:: bedeutet „Unterqueue“

Im Ticketsystem wird die Kommunikation nach außen geregelt. Man gibt Funktionsadressen nach außen. Diese landen nach Arbeitsgruppe in entsprechenden Queues.

Im großen und ganzen **definiert aber die Arbeitsgruppe selber, wieviele Mailadressen sie verwendet/etabliert** und wie sie sie sortiert. Auch das Sortieren von Hand ist möglich, wird aber an dieser Stelle nicht empfohlen.

## Wie funktioniert ein Ticketsystem (3)

- **Queues** haben **Voreinstellungen**:
  - Absenderadresse
  - Signatur (Text mit Kontaktdaten)
  - Zugriffsrechte (nur zuständige Sachbearbeiter, Gruppenkonzept)
  - Textbausteine für das Beantworten
- Mails können auch in Unterqueues **verschoben** werden: z.B. können auch Rechnungsanfragen ankommen, diese werden nach **Vertrag::Rechnung** verschoben.

Bei der täglichen Benutzung muss man sich um wenig kümmern, weil es viele nützliche Voreinstellungen gibt.

Projektgruppen werden klar getrennt. Jeder hat nur auf die Tickets Zugriff, die seiner Arbeitsgruppe zugeordnet sind.

Textbausteine erleichtern bei regelmäßigen Vorgängen das Mailen. Die Mail kann dennoch nach Belieben ergänzt und abgeändert werden.

# Was sind Tickets?

- **Tickets** können erzeugt werden durch
  - Eine eingehende E-Mail
  - Eine ausgehende E-Mail
  - Eine Telefonnotiz
- **Tickets**
  - Erhalten eine eindeutige Nummer: FIRMA#**2015042710000673**
  - Sind immer einer **Queue** zugeordnet
  - Haben einen **Status** (offen, gesperrt, erfolgreich geschlossen...)
  - Haben einen **Besitzer** (unbearbeitet: OTRS Admin). Wird das Ticket 3 Tage (einstellbar pro Queue) nicht bearbeitet, wird es automatisch wieder freigegeben und ist für alle in der Queue sichtbar.
  - Haben eine **Kundennummer** (evtl. manuell pflegen, aber auch Anbindung an eine MySQL Kundendatenbank möglich)
  - Auch möglich: Prioritäten vergeben (3 normal)
  - Auch enthalten: Zeiterfassung
  - Ebenso: „Warten zur Erinnerung“ (Wiedervorlage), Eskalation.

Princess, CCCS, 14.1.2016, Professionell Mailen mit Trouble-Ticket-Systemen

18

In der Regel besteht ein Ticket aus einem Mailwechsel zwischen einem Kunden und einem oder mehreren Sachbearbeitern in der Firma. Auch können einem Ticket Notizen hinzugefügt werden, die der Kunde nicht sieht.

Ein Ticket kann während eines Vorgangs auch den Besitzer wechseln oder in andere Queues verschoben werden. Auf diese Weise können nacheinander alle Fragen eines Kunden von den verschiedenen Zuständigen beantwortet werden, ohne daß man die Mail intern umständlich weiterleiten muss.

Es entsteht zudem eine nachvollziehbare Historie des Tickets.

# Was kann man mit einem Ticket tun?

- **Beantworten** (Antwort, Antwort an alle)
  - Frei
  - Mit Textbaustein
  - Mit Anhängen
- Eine **Notiz** anfügen
- In eine andere (Unter-)Queue **verschieben**
- Einem **anderen Bearbeiter zuweisen** (nicht so gut, wer weiß ob der daist, wenn er in der jeweils anderen Filiale sitzt ;-), lieber nur in die richtige Queue schieben)
- **Vorgänge nachvollziehen**, wenn man von einem Kollegen übernimmt
- **Status** ändern (schließen)
- **Suchen** (nach Queues, Status, Absender, Datum, Besitzer...)

Dies ist alles recht transparent und leicht zu erlernen!

Einziges Umdenken: Kontakt zum Kunden immer aus dem OTRS aufnehmen, nicht aus der personalisierten Mailbox.

# Screenshot Menü

7 Beitrag/Beiträge

Alter: 44 d 3 h – Erstellt: 24.11.2015 10:03

Zurück | Sperren | Historie | Drucken | Priorität | Freie Felder | Zusätzliche ITSM Felder | Verknüpfen | Besitzer | Kunde | Entscheidung | Notiz | Ausgehender Telefonanruf |

Eingehender Telefonanruf | Zusammenfassen | Warten | Beobachten | Schließen |

## Was passiert, wenn ein Ticket hereinkommt?

- Alle zuständigen Sachbearbeiter erhalten eine **Benachrichtigungsmail**. Dies muß nur einmal zu Beginn der Nutzung konfiguriert werden.  
=> man muss nicht ständig auf das Webinterface gucken, sollte es aber in die Lesezeichen tun.
- Nach Beantwortung **schließen** wird ein Ticket idR. geschlossen. Kommt eine **Rückfrage**, geht es wieder in den Zustand „**offen**“. Es erscheint in der Queue und die SB **erhalten eine Mail**.
- Die Antwort des SB wird automatisch am Ticket gespeichert, so daß die Kommunikation nachvollziehbar wird.

Es muss nur einmal eingestellt werden, daß man eine Benachrichtigungsmail erhält (und Benachrichtigungen bei Rückfragen), der Rest geht automatisch. Man kann sich im Thunderbird (oder einem anderen Mailclient) ein eigenes Postfach für die OTRS Meldungen einrichten, das macht es übersichtlich.

Ein Ticket kann auch wieder geöffnet werden, indem man eine Notiz anfügt. Bei diesem Vorgang ist der nächste Status des Ticket einstellbar.

Bitte nicht mißverstehen: die Arbeit soll mit diesem Tool nicht überwacht oder kontrolliert werden, es geht wirklich nur um Nachvollziehbarkeit und Erleichterung der Arbeit und der Prozesse. Eine gute Nachvollziehbarkeit schützt auch den Arbeitnehmer vor Anrufen, wenn er/sie krank zuhause ist.

## Warum ist das „robust“?

- Anliegen gehen nicht „unter“, weil der Nutzer an eine/n vielleicht abwesenden Kollegen/in mailt
- Alle Vorgänge sind an **zentraler Stelle** dokumentiert
- Absenderadressen können nicht versehentlich verstellt werden
- Ccs können nicht mehr vergessen werden
- Kollegen können Vorgänge nachvollziehen und weiterbearbeiten
- Weitergeben von Passwörtern ist nie nötig, um den Betrieb aufrechtzuerhalten
- Einsehen der personalisierten Mailbox im längeren Krankheitsfalle (Datenschutz!) eigentlich nie nötig

Tickets werden (pro Queue einstellbar) übrigens auch nach einigen Tagen (idR. 3) wieder freigegeben, d.h. der Besitzer ändert sich. So wird sichergestellt, daß auch bei unvorhergesehener Krankheit Tickets eines SB nicht unbearbeitet bleiben.

## Was ist beim Umstieg zu beachten?

- **Interne und externe** Kommunikation in der Arbeitsgruppe trennen
- Überlegen: wieviele Unterqueues sind sinnvoll? Wieviele Mailadressen? Muß man neue Adressen etablieren?
- Können/sollen auch Prozesse abgebildet werden (das ist in gewissen Rahmen möglich!)
- Evtl. Addon zum Firefox „It's all text“ dazustallieren (lassen)
- Addon „Mail redirect“ für Thunderbird, damit Mails gebounct werden können

Die Konfiguration ist natürlich nicht starr, es können auch später Unterqueues hinzugefügt werden oder auch wieder gelöscht.

Empfohlen wird von mir die Einrichtung einer Testqueue mit Mailadresse, so dass alle Mitarbeiter etwas den Umgang üben können.

## Zwischenfrage: forward vs. Bounce???

- **Forward / weiterleiten** einer Mail:  
Der weiterleitende wird zum Absender der Mail, der Mailtext entsprechend gekennzeichnet
- **Bounce / Umleiten:**  
der ursprüngliche Absender der Mail bleibt erhalten, nur im Mailheader ist die Umleitung nachvollziehbar  
=> im Ticketsystem kann ich einfach auf Antworten gehen und muss den Adressaten nicht editieren

Wichtig ist die Unterscheidung, wer der Absender einer Mail ist oder wird!

Ins Ticketsystem immer bouncen!

## Aber, aber, aber.....?????!!!!!!!

- Kunden „erziehen“, immer an die Sammeladressen zu mailen
- Unpersönlich? Nein! In der Mail steht als Unterschrift immer der/die Bearbeiter/in mit Namen
- „Mein Kunde ist WICHTIG, der kann doch nicht an hotline@ mailen!“  
=> dann richtet man eben die Adresse firmadeskunden@eigenefirma.de ein
- In der Anfangszeit: Disziplin beim Sachbearbeiter!  
Mails aus der personalisierten Box ins Ticketsystem bounce  
=> nur interne Mails landen in der personalisierten Box  
(auch hier: pro Abteilung/Arbeitsgruppe Sammeladressen etablieren)

Natürlich gibt es viele Vorbehalte, aber bei genauerem Hinsehen hat der Einsatz eines Ticketsystems für beide Seiten, Kunde und Dienstleister, eigentlich nur Vorteile.

## Vorschläge interne und externe Mailadressen

Adresse	Arbeitsgruppe / Ziel
anmeldung@stadtbibliothek.de	Anmeldung zu Veranstaltungen Hier muß evtl. von Hand in die verschiedenen Veranstaltungskategorien sortiert werden.
kinder@stadtbibliothek.de	Abteilung Kinder
DigitaleLesekompetenz@stadtbibliothek.de	Abteilung Digitale Lesekompetenz
Kinder-intern@stadtbibliothek.de	Interner Mailverteiler Abteilung Kinder
Digi-inter@stadtbibliothek.de	Internet Mailverteiler Abteilung digitale Lesekompetenz
....	

Princess, CCCS, 14.1.2016, Professionell Mailen mit Trouble-Ticket-Systemen

26

Beim Umstieg auf OTRS ist es wichtig, die interne Kommunikation in der Arbeitsgruppe von der externen zu trennen, sonst wird es wieder unübersichtlich.

Die Einrichtung interner Mailverteiler (möglichst auf einem kurzen Dienstweg) hilft auch sehr viel: leicht wird ein Mitarbeiter bei einer Rundmail vergessen und bleibt uninformiert. Dies ist oft keine böse Absicht, aber bei Fluktuation und Teilzeit hat man als normaler Mensch oft nicht alle Kollegen „auf dem Schirm“. Dies ist nur menschlich!

Wichtig an dieser Stelle: interne Mailverteiler nicht nach außen geben/bekanntmachen.

## Prozesse abbilden

- Wenn mehrere Personen oder Arbeitsgruppen an einem Vorgang beteiligt sind
- Notiz an ein Ticket schreiben „erledigt“
- Sodann der nächsten Queue (==Arbeitsgruppe) zuweisen oder dem nächsten Sachbearbeiter (hier nur aufpassen dass der/diejenige auch anwesend ist, sonst entstehen wieder schwarze Löcher.....)
- Wiederholen bis Vorgang erledigt und Ticket geschlossen

Ein Ticket wird zwischen Sachbearbeitern und Queues weitergereicht, bis alles erledigt ist. Jeder, der einen Teil erledigt, mailt den Vollzug an den Kunden oder macht zumindest eine Notiz, was getan wurde.

## Gleiche Argumentation: Hotlinetelefonnummern

- Gleiche Argumente wie bei Abwesenheitsnachrichten per Mail, nur daß der Kunde **noch weniger weiß**, ob ein Kollege auf Dienstreise ist, krank oder im Urlaub (oder nur in der Mittagspause)
- Der Anwender soll nicht **alle SBs** durchtelefonieren müssen
- Lieber eine Nummer, die als Verteiler konfiguriert ist: alle anwesenden SB **buchen ihr Telefon in die Gruppe ein**
- **Umstieg:** die bisher verwendete, aber personalisierte Nummer **zur Hotlinennummer erklären**. Der Mitarbeiter, dem die Nummer gehörte, erhält eine **neue personalisierte Durchwahl**  
(die Nummern sind seit Jahren überall bekannt und abgedruckt, hier was ändern klappt nie! :))

Für Telefonnummern gilt eigentlich das gleiche wie für personalisierte Mailadressen: **ich als Nutzer will mir nicht die Finger wundwählen**, bis ich wen dranhabe der nicht krank oder in Urlaub st. Daher propagieren wir auch hier die Verwendung von Hotlinenummern: es geht **IMMER** jemand dran.

Besser ist es, wenn man sein Telefon in die Hotlines einbucht, die man am Tag bearbeiten will und auf der personalisierten Nummer wieder NUR der interne Verkehr ankommt.

# Fragen?

....das war jetzt wieder ganz viel....

Danke fürs Durchhalten! :)

Sicher ist die vorgestellte Lösung keine eierlegende Wollmilchsau. Aber bestimmte Vorgänge können erleichtert werden. Ich hoffe, hier Anregungen gegeben zu haben.